

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE



UNIVERSITÉ MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET SCIENCES DE
GESTION
DÉPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION

Mémoire de fin d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion
Option : Management stratégique

Thème

**L'impact de l'intégration des nouvelles technologies de
l'information et de la communication sur la
performance organisationnelle des entreprises
d'assurance en Algérie**

Cas : SAA Direction régionale de Tizi-Ouzou

Présenté par :

Dirigé par :

M^{elle}: IRATNI Fatma Yasmina

Mr : MOUSSAOUI Abdelhakim

M^{elle} : BOUZIDI Lisa

Devant le jury composée de :

- ❖ Président : SAHALI Nouredine (MCB).**
- ❖ Examineur : SEDDIKI Abderrahmane (MAA).**
- ❖ Rapporteur : MOUSSAOUI Abdelhakim (MCA).**

**Année universitaire
2019/2020**

Remerciements

A l'issue du cycle de notre formation, nous tenons tout d'abord à remercier le bon Dieu le tout puissant, de nous avoir accordé la santé et la patience nécessaire afin d'accomplir la réalisation de ce travail de fin d'études malgré les difficultés rencontrées.

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à tous ceux qui ont contribués de près ou de loin l'élaboration de ce travail en particulier :

Notre encadreur Moussaoui.Abdelhakim pour son suivi durant les phases de notre mémoire de fin d'études ou il nous a orienté et donné de précieux conseils. Nous le prions de bien vouloir agréer le témoignage de nos plus vives reconnaissances.

Notre enseignant Mr Seddiki.Abderrahmane qui a largement contribué à enrichir notre réflexion en nous communiquant de précieux conseils en nous transmettant le goût de la recherche.

Toutes nos gratitudes sont exprimées aux membres du jury, pour l'honneur et le plaisir qu'ils nous ont accordés en acceptant de lire et de juger ce travail.

Nos plus vifs remerciements s'adressent à la directrice régionale de la SAA de Tizi-Ouzou Mme Kasri.Assira qui nous a permis l'accès à l'information ;

Nos reconnaissances vont également à l'ensemble du personnel de la SAA Direction Régionale de Tizi-Ouzou de nous avoir reçu au sein de leur structure et nous assuré toutes les conditions afin qu'on puisse effectuer ce stage dans des meilleurs conditions. Plus particulièrement : Mme Hajares.Ghania, Mr Chenna.Rachid, et Mr Talbi.Brahim pour leurs patiences, leurs conseils, leurs aides et leurs orientations, et pour le temps qu'ils nous ont accordé.

Enfin, ce travail n'aurait pu aboutir sans le soutien continu de nos amis(e) et tous les membres de notre famille pour leurs incessants soutiens et plus particulièrement nos parents qui nous ont guidés sur le chemin des études, que dieu nous les préserve.

Dédicaces

Du fond du cœur, je dédie ce modeste travail en signe de reconnaissance et de respect :

A ma famille, elle qui m'a doté d'une éducation digne, son amour a fait de moi ce que je suis aujourd'hui ;

Particulièrement, mes chers parents source de vie, d'amour et d'affection qui illuminent mon chemin depuis ma naissance, je ne les remercierais jamais assez, que dieu le tout puissant les bénissent et je les garde en bonne et parfaite santé ;

A ma chère sœur Malika que j'aime trop et son mari Aghiles, mon frère adoré Khaled et son adorable canari Samir, qui m'ont toujours soutenu encouragé durant mon parcours scolaire ;

A Mon cher fiancé Djamel que j'aime énormément qui m'a toujours encouragé et soutenu durant les périodes de stress, que dieu me le garde toujours à mes côtés ;

A toute ma famille maternelle et paternelle, source d'espoir et de motivation ;

A la mémoire de mes chers grands-parents « JadiBoualem » et « Jadi Salah » que j'aime beaucoup que dieu les accueille dans son vaste paradis ;

A ma très chère amie Sabrina ;

A toute l'équipe de travail «s cuisine» ;

A ma chère partenaire de ce mémoire Liza ;

A tous mes amis, mes cousines et cousins, a tous ceux qui j'aime ;

A vous cher lecteur !

IRATNI Fatma Yasmina

Dédicaces

Du fond du cœur, je dédie ce modeste travail en signe de reconnaissance et de respect :

A mes chers parents source de vie, d'amour et d'affection qui illuminent mon chemin depuis ma naissance, je ne les remercierais jamais assez, que dieu le tout puissant les bénissent et je les garde en bonne et parfaite santé ;

A mes très chères sœurs Yasmine et Lina que j'aime trop, mon frère adoré Nacer, qui m'ont toujours soutenu encouragé durant mon parcours scolaire ;

A toute ma famille maternelle et paternelle, source d'espoir et de motivation sans oublier ma chère tante Mme Bourkache ;

A toute l'équipe de travail «Destina life» ;

A ma chère partenaire de mémoire Yasmina ;

A tous mes amis et toutes mes amies, mes cousines et cousins, A tous ceux qui j'aime ;

A vous cher lecteur !

BOUZIDI Lisa

SOMMAIRE

Introduction générale	1
Chapitre I : Approche conceptuelle des NTIC et performance organisationnelle dans les entreprises d'assurance	
Introduction	7
Section01 : Présentation et évolution des NTIC	7
Section 02 : Généralité sur la performance organisationnelle	16
Section 03 : L'entreprise d'assurance comme une organisation au sein de son environnement	30
Conclusion	40
Chapitre II : Niveau d'introduction des NTIC dans les entreprises d'assurance en Algérie	
Introduction	43
Section01 : Intégration des NTIC dans les entreprises en Algérie	43
Section02 : Les formes et conditions d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance en Algérie	55
Section03 : Le rôle de l'intégration des NTIC dans la performance organisationnelle des entreprises d'assurance	77
Conclusion	86
Chapitre III : L'impact de l'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle : illustration cas de la SAA	
Introduction	88
Section 01: Organisation et missions de la société Algérienne des assurances (SAA) ...88	
Section 02 : Les NTIC au sein de la SAA direction régionale de Tizi-Ouzou	100
Section 03 : L'analyse des résultats de la société algérienne des assurances SAA	111

Conclusion.....136

Conclusion générale138

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Résumé

Liste des abréviations

NTIC : Nouvelles Technologies de l'information et de la communication.

TIC : Technologies de l'information et de la communication.

INTTIC : Institut national des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication.

Ti : Technologies d'information.

ANTP : Agence nationale de promotion et de développements les parcs technologiques.

MPTIC : Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et des Communications.

CERTIC : Centre d'études et de recherches des TIC.

ERP : Enterprise Ressource Planning.

EDI: Échange de Données Informatisées.

CRM : Customer Relationship management.

IARD : Incendie, Accident et Risques Divers.

IDI : Indice de Développement en TIC.

PME : Petite et Moyenne Entreprise.

EDI: Échange de Données Informatisées.

CRM : Customer Relationship management.

UIT : Union Internationale des Télécommunications.

ARPT : Autorité de Régulation de la poste et de la télécommunication.

ADSL: Asymétrie Digitale Subscriber Line.

SMS: Short Message Service.

SAA : Société Algérienne d'Assurance.

BADR : Banque Algérienne du Développement Rural.

BDL : Banque du Développement Local.

BNA : Banque Nationale d'Algérie.

CA : Chiffre d'Affaires.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance.

CAAT : Compagnie Algérienne d'Assurance Transport.

CCR : Compagnie Centrale de Réassurance.

CIB : Carte Inter Bancaire.

CREAD : Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement.

DRTO : Direction Régionale de Tizi-Ouzou.

DSI : Direction Systèmes d'Informations.

PDM : Part De Marché.

PGI : Progiciel de Gestion Intégrée.

EAI : Entreprise Application Intégration.

AA (2A) : Algérienne des Assurances.

CAAR : Compagnie Algérienne d'Assurances et de Réassurance.

CAAT : Compagnie Algérienne d'Assurances de Transport.

CAGEX : Compagnie Algérienne d'Assurances et de Garantie des Exportations.

CASH : Compagnie d'Assurance des Hydrocarbures.

CAT-NAT : Catastrophes Naturelles.

CCR : Compagnie Centrale de Réassurance.

CEA : Comité Européen des Assurances.

CIAR : Compagnie Internationale d'assurance et de Réassurance.

CNA : Conseil National des Assurances.

CNMA : Conseil National de Mutualité Agricole.

DA : Dinar Algérien.

IRD : Incendie et Risque Divers.

GAM : Générale Assurance Méditerranéenne.

MAATEC : Mutuelle Algérienne d'Assurance pour transport pour métiers de l'Enseignement et de la Culture.

Liste des figures

Figure 1: les composantes de la performance.....	19
Figure 2: Cartographie des zones technologiques en Algérie	46
Figure 3:Notion logiciel.	73
Figure 4:Représentation d'un ERP dans une entreprise d'assurance.	74
Figure 5:interface du progiciel ORASS volet production risque divers.....	75
Figure 6:Evolution chiffre d'affaires du marché algérien des assurances 2006-2017.	85
Figure 7:Positionnement de la SAA par branche.	97
Figure 8:Structure du portefeuille d'activité de la SAA, Direction Régionale de Tizi-Ouzou.	100
Figure 9:échelle temporelle représentative des évolutions des NTIC au sein de la DRTO. ..	101
Figure 10: Fonctionnalités du progiciel ORASS (toutes branches)	102
Figure 11:Présentation graphique du nombre d'ordinateurs connectés à internet	113
Figure 12 : présentation graphique des connaissances des employer en informatique	114
Figure 13: Pourcentage du réseau intranet et de l'accès internet au sein de l'entreprise	115
Figure 14:proportion de la connaissance des TIC par les salariés.....	116
Figure 15:proportion des moyens utiliser au sein de l'entreprise pour communiquer	117
Figure 16:proportion des progiciels utilisés par l'entreprise	118
Figure 17:proportion des employés qui savent utiliser le progiciel de l'entreprise.....	119
Figure 18:proportion du nombre de formation effectué en rapport avec les NTIC.....	120
Figure 19:pourcentage des personnes qui estime maitriser les TIC	121
Figure 20: pourcentage du rendement des employés grâce aux NTIC.....	122
Figure 21: pourcentage de la circulation de l'information entre les différents services de la SAA	123
Figure 22:Proportion des salariés qui considèrent que les TIC permettent de traiter un volume d'information important	124
Figure 23:Présentation graphique de l'impact des TIC sur la réduction des délais	125
Figure 24:Présentation graphique de la satisfaction des clients de la SAA.	126
Figure 25: Proportion de l'avis des salariés sur la rapidité de prise de décisions grâce aux NTIC.....	127
Figure 26:proportion des différents développements apporter par les NTIC au sein de l'entreprise.....	128

Figure 27:présentation graphique de l'impact des NTIC sur le chiffre d'affaire	129
Figure 28:pourcentage de l'impact des NTIC sur la communication de la SAA	131
Figure 29:Proportion du besoin des NTIC autant que choix stratégique pour la direction général	132
Figure 30:présentation graphique du point de vue du personnel sur l'évolution des parts du marché grâce aux NTIC.....	133
Figure 31:Evolutions des réalisations marché.....	133
Figure 32: présentation graphique de l'impact des NTIC sur la performance organisationnelle de la SAA.....	134

Liste des tableaux

Tableau 1: les différents types de performances :	20
Tableau 2: classification des entreprises d'assurances au niveau internationale (Chiffre en millions USD).....	38
Tableau 3: Statistiques sur les télécommunications en Algérie, 2011.	44
Tableau 4: Abonnés de pages Facebook des entreprises d'assurance en Algérie.	70
Tableau 5: Classement des compagnies d'assurance Algériennes (Part de Marché par Compagnies 2019).....	96
Tableau 6: Nombre d'ordinateurs connecté aux réseaux.....	112
Tableau 7: connaissances de base de l'informatique.....	113
Tableau 8: utilisation de réseau internet ou intranet.....	114
Tableau 9: connaissances de signification des NTIC.	115
Tableau 10: les moyens de communication utilisé à l'intérieur de l'entreprise.	116
Tableau 11 : les progiciels utilisés dans l'entreprise.	117
Tableau 12: représentation de nombre d'employés qui savent utiliser le progiciel de l'entreprise.....	118
Tableau 13: représentation de nombre d'employés ayant effectué de formation en rapport Oavec les NTIC.....	119
Tableau 14: présentation de nombre de personnes qui estiment maîtriser les NTIC.	120
Tableau 15: Rendement des employés grâce aux NTIC.....	121
Tableau 16: l'accès à l'information grâce aux NTIC.	122
Tableau 17 : La circulation de l'information entre les services de la SAA.....	123
Tableau 18: Traitement de l'information à travers NTIC.....	124
Tableau 19: l'impact des TIC sur la réduction des délais.....	124
Tableau 20: satisfaction des clients de la SAA grâce à l'utilisation des NTIC.	125
Tableau 21: L'avis des salariés sur la rapidité de prise de décisions grâce aux NTIC.....	126
Tableau 22: Représentation des différents développements apporté par les NTIC au sein de l'entreprise.....	127
Tableau 23 : présentation de l'impact des NTIC sur la coordination des différents services	128
Tableau 24: présentation de l'impact des NTIC sur le chiffre d'affaire dans la période 2017-2019	129

Tableau 25:Classement des compagnies d'assurance Algériennes selon le chiffre d'affaire (Part de Marché par Compagnies 2019)	130
Tableau 26 : présentation de l'impact des TIC sur la communication interne	131
Tableau 27:présentation de l'intégration NTIC comme choix stratégique de la part de la DRTO	131
Tableau 28: présentation de l'avis du personnel sur l'impact des TIC en ce qui concerne les parts du marché.....	132

Liste des schémas

Schéma N°01: Organigramme de la Direction Générale de la SAA.....	P 92
Schéma N°02: Organigramme de la SAA direction régionale Tizi-Ouzou.....	P 99

Introduction générale

Introduction générale

Dans un environnement instable comme nous le connaissons aujourd'hui, l'entreprise est guidée dans ses actions par des objectifs qu'elle doit déterminer et réaliser avec efficacité et efficience afin de se démarquer de la concurrence, de se faire une place sur le marché et assurer sa survie, cette capacité à fixer et à réaliser les objectifs de bonne manière, peut être fortement influencé par les nouvelles technologies utilisées par l'entreprise.

En effet, ces dernières années, ont été marquées par un véritable phénomène bouleversant tout le secteur économique. L'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) qui sont à l'origine de grande innovation, vecteur de l'évolution et du développement continue.

Les NTIC sont apparus sur la scène des affaires comme un élément central de la révolution dans le domaine informatique, ce qui a aidé à faire ressortir les informations pertinentes dans les meilleurs délais nécessaires pour les entreprises.

Au sens large les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont définies comme un ensemble de techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique. Le concept « technologies de l'information et de la communication » est souvent utilisé et compris comme synonyme d'internet avec tout ce que cela suppose : l'utilisation d'ordinateurs et de divers réseaux de télécommunication permettant de relier les utilisateurs entre eux, et de les relier à l'information.

Le rôle des NTIC dans le développement socio-économique des pays, notamment des pays émergents, est une thèse de plus en plus mise en avant.

Depuis les 20 dernières années, on assiste à une intensification de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans le monde professionnel ; courrier électronique, plateformes collaboratives, partage de document en ligne, solutions de messageries instantanées, accès internet mobile, etc.

Les NTIC ont bouleversé le quotidien des entreprises d'ailleurs, la plus part des entreprises se sont pressées à les adopter, chacune à son rythme, et selon ses besoins et ses ressources

Issues de la double convergence des secteurs de l'informatique, la téléphonie et des médias, les NTIC connaissent aujourd'hui un développement accéléré dans la production

comme dans le secteur des services, en effet les entreprises algériennes intègrent de plus en plus les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Comme pour ce concerne le secteur des assurances l'avènement de la mondialisation et l'instauration de l'économie de marché implique de ce fait l'apparition d'un environnement concurrentiel ce qui oblige les compagnies d'assurance d'introduire des nouvelles méthodes et des outils modernes de gestion dans le but d'améliorer la gestion de l'information et permettent des transactions plus rapide et plus fiable ,c'est aussi un moyen très efficace pour la mise en place d'une démarche de développement des communication interne et externe de l'entreprise .

L'introduction de ces nouvelles technologies dans les entreprises d'assurance est considéré comme une révolution silencieuse du numérique voit l'innovation technologique influencer profondément la manière dont les assureurs conçoivent et commercialisent leurs produits, comme elles fortifient les liens avec la clientèle vu qu'elles offrent la possibilité de mieux traiter et connaître les réclamations des clients, en effet les NTIC contribuent à des améliorations dans l'exécution de ses activités tout en augmentant leur performance organisationnelle.

De ce fait, la performance organisationnelle est définie comme la capacité de l'entreprise à engager une approche processus et une démarche d'amélioration, c'est aussi la gestion du référentiel d'organisation. Sachant que les entreprises d'assurance tendent à maintenir une bonne performance organisationnelle grâce à l'intégration des NTIC comme par exemple la circulation de l'information ou les mises en places des différentes plateformes pour traitement des données ce qui facilite la communication et la coordination, c'est aussi un atout majeur pour une efficacité à long terme.

Dans ce contexte, la problématique principale est axée sur la question suivante :

Quel est le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la performance organisationnelle de la société algérienne des assurances?

Il y va de soit que notre question principale nous permet de mettre l'accent sur certain nombre de problématiques secondaire. Plus précisément notre travail de recherche comprend trois volets visant à répondre à plusieurs interrogations :

-Que signifie le concept NTIC ? Quels sont leurs apports sur l'entreprise ?

-Comment et à quel niveau les nouvelles technologies de l'information communication s'intègrent dans les entreprises de service ?

- Ya-t-il un lien entre la performance de l'entreprise et ces nouvelles technologies ?

- peut-on dire que les technologies de l'information et de la communication sont un moyen efficace face à une pandémie dangereuse comme le cas du covid-19 ?

L'objectif de notre mémoire consiste à fournir des éléments d'analyse sur les technologies et de l'information et de la communication et leur intégration au sein des entreprises d'assurance. En d'autres termes l'objectif de notre recherche est double :

Nous voulons étudier d'une part le degré d'adoption et intégration des nouvelles technologies et de la communication d'assurance en Algérie. Et d'une autre part nous comptons définir l'apport et l'impact de ces NTIC sur la performance organisationnelle.

Démarche méthodologique

La méthodologie de recherche adoptée consiste en une recherche documentaire dense, nous avons utilisé le mode descriptif puis le mode analytique, le mode descriptif parait dans les deux premiers chapitres et le mode analytique se voit dans le troisième chapitre.

Nous avons décomposé notre travail en trois chapitres : deux théoriques et le troisième concerne une étude pratique.

Dans le premier chapitre nous avons traité beaucoup plus les concepts de base de notre mémoire c'est-à-dire la définition des technologies de l'information de la communication ainsi que leurs typologies et caractéristiques, comme nous avons mis l'accent sur la performance organisationnelle et ces typologie ainsi que leurs mesures et enfin nous avons présenté de manière générale le secteur d'assurance à l'échelle internationales ainsi que leur classement.

Dans le deuxième chapitre ont a commencé par expliquer d'une manière précise les étapes et les conditions d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance en Algérie puis nous avons tenté de montrer le rôle de ces technologies de l'information de la communication sur la performance organisationnelle afin de répondre sur notre problématique générale.

Le troisième et dernier chapitre comporte l'étude empiriques intitulé «L'impact d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle de la société algérienne des assurances, la première section est la présentation générale de la société algérienne des assurances ainsi que leur organisation et missions, puis les NTIC utilisées au sein de la compagnie d'assurance et enfin une étude d'analyse cas de la SAA de Tizi-Ouzou.

Chapitre I

Approche conceptuelle des NTIC et performance organisationnelle
dans les entreprises d'assurance

Introduction

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle, surtout leur application dans le champ économique. Ces technologies ont bouleversé le monde en changeant notre mode de vie et travail. Les NTIC et l'influence qu'elles exercent sur les performances des entreprises est une problématique fondamentale dans le management des entreprises.

L'assurance aujourd'hui, est devenue plus qu'une nécessité à travers son rôle primordiale dans la protection des personnes et leurs patrimoines contre le risque.

L'objet de ce chapitre est de présenter l'approche conceptuelle des NTIC et la performance organisationnelle dans les entreprises d'assurances. Pour se faire, nous avons partagé ce chapitre de la manière suivante. La première section portera sur la présentation et évolution des NTIC dans le temps, la deuxième section donnera une vue sur la performance organisationnelle après avoir présenté la performance de l'entreprise en général et dans la dernière section nous présenterons l'entreprise d'assurance comme une organisation au sein de son environnement.

Section01 : Présentation et évolution des NTIC

Cela fait, un bon nombre d'années désormais que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont fait leur entrée dans la panoplie des outils de l'entreprise.

Cette section abordera la présentation, définitions des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), leur typologies et caractéristiques ainsi que leur évolution dans le monde.

1-1. Présentation des NTIC

1-1-1. Notions fondamentales

NTIC est un acronyme désignant les nouvelles technologies de l'information et de la communication, mais avant de définir les NTIC, il nous paraît important de s'interroger en premier lieu sur les mots qui composent cet acronyme :

- **Technologie** : Il s'agit de l'aspect technologique dans le processus de fabrication d'un produit ou une réalisation d'un service. C'est donc une technique de conception qui permet de

réaliser un produit en une information ou sous forme de connaissance. La technologie représente des outils un dispositif technique ou un groupe d'équipements qui permet à l'entreprise de réaliser leurs activités, elle se caractérise par le choix d'une technique de base et la définition d'une logique d'emploi.¹

-Information : Ce sont des données ayant été convertis sous forme qui répond aux besoins d'utilisateurs particulier, en général l'information est considéré comme des données traité.

-Communication : Désigne le processus par lequel l'information est échangée est les membres de l'organisation parviennent à s'entendre, Représente l'ensemble des techniques qui permettent l'émission et la réception quasi immédiate d'une formation, audio (téléphonie) écrite et numérisés (télécopie, messagerie électronique, visuel, vidéo conférence ou visioconférence)

-Information et technologies de l'information : l'information est un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage et de décision, elle permet une représentation du réel sous forme de données, symboles, signes, elle constitue la matière première de tous les processus de gestion : Prévisions, planification, organisation, coordination, contrôle, animation.²

Leur développement rapide se traduit par la multiplication de nouvelles applications (bureautique, multimédia, télématique) qui contribuent aux transformations du travail, de l'organisation des entreprises, des relations internes et des relations avec les différents acteurs de l'environnement (fournisseurs, clients, partenaires, organisme sociaux, administration...). Les technologies de l'information ont donc un impact direct sur la conception et le fonctionnement des systèmes d'information de l'entreprise et sur les activités de communication, interne et externe.

-La communication et technologies de l'information : Le développement des technologies de l'information s'accompagne d'une baisse de leur coût relatif, d'un accroissement des capacités de stockage et de la rapidité de traitement des données, d'une plus grande facilité d'utilisation. Leur diffusion constitue un facteur puissant d'évolution de processus de communication de l'entreprise, en interne et avec les différents partenaires de son l'environnement. On voit ainsi apparaître de nouveaux outils et de nouvelles techniques de la

¹Robert.Reix, « Système d'information et management des organisations », 5^{ème} édition, Ed Vuibert, Paris, 2004, P 31.

²Robert.Reix, op.cit, P 31

diffusion des informations (communication et messageries électroniques, réseau à distance, liaison télématique...)³

Ces évolutions sont intéressantes à analyser du point de vue des potentialités nouvelles qu'elles offrent aux entreprises : La visioconférence simplifie l'organisation des réunions dans les groupes géographiquement dispersés, l'échange de données informatisées accélère le traitement des données, associe plus étroitement l'entreprise et ses partenaires, réduit les supports papiers...

1-1-2. Définition des NTIC

De nos jours, on entend de plus en plus parler des technologies de l'information et de la communication communément nommées par l'abréviation TIC, de toutes sources consultées, dont la bibliothèque virtuelle, il semble que le terme « technologies de l'information et de la communication » est synonyme de « nouvelles technologies de l'information et de la communication » et souvent de technologies de réseau, de technologie-internet et les abréviations TI, TIC, NTIC sont également des équivalents.

Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) et nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.⁴

Charpentier (1997) stipule que : « les technologies de l'information regroupent l'ensemble des techniques permettant de collecter, stocker, traiter, et transmettre les informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage et des télécommunications ».⁵

La naissance des TIC et notamment due à la convergence de trois activités, au sens strict, les TIC se sont composés du domaine de télécommunication : qui comprend lui-même les services et les équipements, du domaine de l'informatique : qui comprend le matériel le service logiciel, du domaine audiovisuel : qui comprend principalement la production et les services audiovisuels, ainsi que l'électronique grand public.⁶

De manière générique, on peut définir les technologies de l'information par les différents éléments qui les composent, éléments matériels (les différents types d'ordinateurs,

³ Idem.

⁴Tazibt.M A.A, cours sur «Les TIC et outils d'application », 2019, P 02, disponible en PDF sur dmi.ummtto.dz, consulté le 03/03/2021 à 14h30.

⁵Charpentier.P, « Organisation et gestion de l'entreprise », Edition Nathan, Paris, 1997, P 133.

⁶ Idem.

station de travail) ; élément immatériel (logiciel d'application, base de données, logiciel programmant les instructions de fonctionnement des machines) et réseau de communication entre les systèmes informatiques (transmission possible par câble, fibre optique, satellite de communication)

Les améliorations technologiques donnaient et donnent jusqu'à présent à de nouveaux développements, nouvelles applications pour l'entreprise : Bureautique, émergence des multimédia (matériel traitant simultanément des textes des images, des sons), thématique (communiquer des ordinateurs entre eux avec une télécopie, des appareils de communication).

1-2. Typologies et caractéristiques des NTIC

Le secteur des technologies de l'information et de la communication est devenu un segment majeur de l'économie des principaux pays industriels, vu qu'elles jouent un rôle très important en termes de compétitivité et d'efficacité des entreprises.

À travers cette sous-section nous allons procéder à une présentation des principales technologies de l'information et de communication existantes au sein des entreprises.

1-2-1. Typologie des NTIC

Depuis le début des années 1980 plusieurs acteurs ont proposé des typologies et application éducatifs de l'ordinateur, de l'informatique et plus récemment des NTIC.

Selon l'OCDE qui est une organisation de coopération et de développement économique qui joue essentiellement un rôle d'assemblée consultative, d'après la classification en catégorie des technologies de l'information et de la communication .les TIC sont somme de trois secteurs essentiels :

- ✓ Le secteur informatique comme les ordinateurs de bureau ;
- ✓ Le secteur électronique comme les semi-conducteurs ;
- ✓ Télécommunication comme la fibre optique.

On retrouve ci-dessus les principales TIC dans l'entreprise :

A) Le téléphone : Le téléphone est un appareil de communication qui permet de transmettre la voix pour une conversation à distance. Le téléphone, est classé dans le domaine des TIC même s'il a plus d'un siècle d'existence. Cette technologie a évolué au fil du temps. Nous pouvons établir cette classification :

- ✓ Téléphone Fixe.

- ✓ Téléphone mobile, également appelé téléphone portable ou cellulaire.
- ✓ Fax ou télécopieur.

B) Réseau Internet : Au début des années 1980 une génération de poste de travail individuel fait surface au sein d'une université Américaine. Sachant qu'en 1995 l'émergence du néologisme internet dans les entreprises introduit les prémises d'une évolution de grande ampleur. Depuis cette date l'évolution de l'acronyme TIC constitue le premier signe de la rapidité du changement survenu.⁷

L'internet est un réseau informatique mondial qui rend accessible au public l'accès au courrier électronique qui est le "world wide web". C'est aussi un lien logique (hyper lien) que les logiciels nouent entre les millions de document multimédia par un simple clic de la part de l'utilisateur.

Sachant que les infrastructures directes avec l'Internet vue de la relation entre le niveau d'équipement d'Internet et l'infrastructure téléphonique des pays. Avec l'explosion des lignes au grand public l'ADSL (asymétrique digital subscribe line) est apparu pour une transmission plus rapide des données.

L'internet est constitué de plusieurs serveurs un outil de stockage de l'ensemble des informations et des données afin d'être exploité par les utilisateurs des entreprises.

Parmi les multiples applications d'internet on peut citer celle-ci :

- ✓ Les applications web statique ;
- ✓ Les applications web dynamique ;
- ✓ Les applications e-commerce.

C) Réseau intranet: Il s'agit d'un réseau informatique interne c'est-à-dire qu'il s'applique à l'interne de l'entreprise ce qui permet de sécuriser et contrôler les informations, comme il peut aussi héberger des ressources de l'entreprise grâce aux technologies ouvertes de internet dans le but de répondre aux besoins informatiques utilisateurs au sein des organisations mais cela à un usage privé.⁸C'est un réseau qui permet de relier entre les systèmes d'information et d'accéder à un moyen d'échange des données et cela on est en réel.

⁷ Saadouné.M, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998, P 143.

⁸ Boulloc.P, « Les NTIC : comment tirez profit ? Exemples dans l'agroalimentaire », édition RIA, Paris, 2003, P 178.

D) Réseau Extranet: Il s'agit d'un système supplémentaire qui joue un rôle important au sein d'une entreprise, ce qui permet un accès privilégié à certaines ressources mais cela avec un groupe restreint, c'est donc une liaison entre les postes et l'entreprise dans le but de faire transmettre les données aux différentes structures de l'entreprise qui est accessible à partir de plusieurs endroits. Extranet peut également remplir la fonction d'un logiciel de groupe(Groupware) et ainsi de travailler facilement avec ses partenaires commerciaux, comme il offre une possibilité de gestion conjointe des connaissances.

E) Groupware : Le groupware c'est un processus international de travail en groupe, il s'agit d'un système informatique permettant de mettre en œuvre des applications de travail collaboratif à distance.⁹

En effet le groupware est un outil de management participatif qui permet la facilité de trois mécanismes fondamentaux à savoir la coordination, la coopération, et la communication.¹⁰

Il s'agit des applications qui ont un objectif bien précis, qui est de bien organiser et coordonner les différentes informations entre les différentes personnes, et cela se fait en suivant les schémas de circulation généralement définie en amont par les membres de l'équipe.

F) Workflow : Il s'agit d'une application qui permet une gestion électronique de processus. Le champ d'application d'un workflow est une forme de travail impliquant un nombre limité de personnes.¹¹

G) Entreprise application intégration(EAI) : C'est une application qui permet à l'entreprise de regrouper l'ensemble des applications qu'elle utilise, cela au sein d'un moteur d'intégration d'application commune. C'est un moyen qui crée des relations entre toutes les autres applications.

Cette plateforme permet à l'entreprise d'optimiser les flux d'informations avec les partenaires, elle offre aussi une modélisation des processus métiers. C'est un moyen qui conditionne la fluidité des échanges d'informations et une réactivité face au changement.

⁹Kalika.M, « Management et TIC », éd. Liaisons, Paris, 2006, P 237.

¹⁰ SAADOUN M., op.cit, P 122.

¹¹Kalika.M, « Management et TIC », éd. Liaisons, Paris, 2006, P 236.

H) Entreprise ressource planning (ERP) : C'est un groupe de logiciels qui amène les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement vu qu'elle regroupe l'ensemble des fonctionnalités de l'entreprise, ce qui permet de les gérer et les coordonner.

L'usage des NTIC c'est intégré de façon plus ou moins fluide dans le fonctionnement des entreprises ajoutons au fil du temps des outils aux pratiques traditionnelles de management.¹²

C'est pour cela qui nous est apparu important d'élaborer une classification précise on dit apologie d'éthique dans le but de simplifier la compréhension et l'analyse de chaque type et ainsi aider les étudiants à repérer facilement les outils utilisés par l'entreprise dans la globalité de ses fonctions.

1-2-2. Caractéristiques des NTIC

Le développement des TIC est une force et caractère stratégique pour toutes les entreprises. Pour Robert.Reix (1990) les TIC se caractérisent par plusieurs atouts primordiaux pour un bon déroulement d'une organisation. La rapidité de diffusion des nouvelles technologies de l'information doit beaucoup à l'accroissement rapide de leur performance et une facilité d'utilisation sans cesse améliorer.¹³

Sachant que chaque NTIC intégré au sein des entreprises se caractérise par un nombre de critères qu'on va citer en deux points essentiel, il s'agit bien des caractéristiques principales, et des caractéristiques secondaires qu'on va détailler comme suit :

1-2-2-1. Caractéristiques principales

a) la mobilité et la connectivité : La mobilité nous permet de faire son travail en dehors de son poste (par exemple chez soi) cela grâce un ordinateur PC ou son propre téléphone mobile.

Sachant que la présence de plusieurs outils de communication et d'information accroît les possibilités d'action de chaque personne qui ont accès à ces technologies dans le travail.¹⁴

b) la mondialisation : Les TIC ont évolué à travers le temps et utilise un espace plus vaste c'est-à-dire une décentralisation afin de s'épanouir à l'échelle internationale, en vue d'échanger les informations et ainsi dépassé le problème du temps et de l'espace.

¹² Quelennec.C, « **ERP** levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007, P 17.

¹³ Pateyron.E,Salamon.R, « Les nouvelles technologies d'information de l'entreprise », Economica, Paris, 1996, P 29.

¹⁴Robert.Reix, op.cit, P 33.

Suite à l'accélération de l'innovation technologique les infrastructures de réseau sont devenues moins coûteuses que le contenu en lui-même sachant qu'il est devenu beaucoup plus accessible au niveau international.

c) Expansion de l'information stockée : Il s'agit d'une évolution ou un développement au niveau des capacités d'informations et des données.

Les innovations par ces nouvelles technologies ont permis d'accéder à une capacité presque sans limite des outils de stockage comme le disque dur ou encore les clés USB. ¹⁵

d) Efficacité : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont un outil qui permet de réaliser des opérations complexes et cela en temps réel et aussi faire communiquer un nombre d'information de grandes masses sous différentes formes et cela dans le but principal est de gagner en efficacité de la part de l'entreprise.

Les NTIC permettent aussi de recevoir des courriers dans n'importe quel temps de la part des partenaires dans l'opération de communication comme elles permettent de faire un échange de rôle qui peut ainsi provoquer un jour d'efficacité.

1-2-2-2. Caractéristiques secondaire

a) La convergence : La convergence technologique est le fruit d'une innovation qui parle de faire une sorte de combinaison des domaines de télécommunication et de l'audiovisuel c'est-à-dire les multimédias au sein d'un système intégré d'un appareil unique comme par exemple les Smartphones où les télévisions connectée. Grâce à cette convergence l'entreprise peut économiser de l'espace et de l'énergie.

b) la compression du temps : Les NTIC permettent à l'entreprise de dématérialiser des documents pour un meilleur traitement des données et ainsi une meilleure traçabilité, ce qui lui permet de gagner en avantages de temps. Sachant que toute opération faite au sein d'une organisation via outil électronique est une opération avec des performances qui dépassent largement la performance humaine, ce qui est avantageux pour l'entreprise vu qu'elle devient de plus en plus efficace en un temps record. ¹⁶

c) La Compression de l'espace : facilite la transmission quasi-instantané des données entre n'importe quel point de globe car les données numériques circulent à la vitesse de la lumière sur des réseaux accessible de partout.

¹⁵Robert.Reix, op.cit, P 32.

¹⁶Robert.Reix, op.cit, P 37.

d) La capacité de stockage : la technologie magnétique et optique permet de stocker de grandes quantités d'information dans un volume réduit.¹⁷

e) La flexibilité d'usage : la numérisation des données permet de leurs appliquer différents traitements et de les restituer sous les formes et sur des supports divers.¹⁸

1-3. Evolution des NTIC

L'essor des NTIC est fondé sur l'avancée technologique et scientifique dans les domaines informatique, électronique et télécommunication.

Globalement l'évolution des TIC se déploie sous plusieurs étapes principales qui sont les suivantes : l'automatisation, l'intégration et la transformation de l'organisation, la communication et enfin l'interaction et l'individualisation.¹⁹

- Années 1950 : A partir des années 50, l'informatisation se caractérisait par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel, qui se sont développés autour de gros système centraux puis mini-ordinateurs et en fin micro-ordinateur individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.
- Années 1960 : durant cette période les TIC sont orientée vers l'automatisation de la logistique administrative (comptabilité, facturation, gestion des stocks).
- Années 1970 : pendant cette période, la priorité a été d'automatiser de processus production industrielle afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production (robotique productive).
- Années 1980 : en cette décennie, il y a eu l'automatisation du travail individuel du bureau passage de l'informatique reparti et distribué (micro-ordinateurs et bureautique).
- Années 1990: Au cours de Cette décennie on assiste à l'arrivée d'Internet qui a permis de relier plusieurs ordinateur communication à distance ainsi que le courrier électronique et (automatisation des processus de communication) .
- à partir des années 2000 : L'Internet a connu une explosion dans le développement du web, (Automatisation des échanges économique, e-commerce).

¹⁷Robert.Reix, op.cit, P 32.

¹⁸Robert.Reix, op.cit, P 33.

¹⁹ Sadou.A et Ouldamer.J, « Apport des technologies de l'information et de la communication pour l'organisation, cas : direction opérationnel de télécommunication de Tizi-Ouzou (Algérie télécom) », mémoire de master en sciences de gestion, 2018, P 12 -13.

- L'information est désormais accessible et indispensable et échangeable à n'importe quel moment et lieu, grâce aux mails et téléphones mobiles.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont donc des outils qui ont permis dans un premier temps de passer de l'ère manuel à l'ère automatique, sont à la base de l'économie du savoir, et source de plus en plus importante de gain et de productivité, vecteur de l'évolution et la performance de l'entreprise en général, elles ont transformé la planète en un petit village.

Section 02 : NTIC et la performance organisationnelle

Dans cette section nous allons traiter de manière conceptuelle la performance en passant par son historique, sa définition, ses typologies ainsi que ses mesures. Puis nous allons mettre l'accent sur la performance organisationnelle ainsi que ses éléments et ses indicateurs. En fin nous allons analyser le lien entre TIC et performance pour déterminer les apports de ces technologies sur la performance de l'entreprise.

2-1. Consistance de la performance :

Depuis quelques années, le mot performance est au cœur des discours de management des entreprises naissantes, souvent définis, ce mot représente un concept flou et multidimensionnel qui remplit diverses fonctions économiques et sociales servant l'intérêt de divers acteurs.

Le terme de performance est largement utilisé et sans que ça définition fasse l'unanimité. Ce fait reflète la polysémie du mot. Comme l'explique KHEMAKHEM par la manière suivante : « performance est un mot qui n'existe pas en français classique. Tous les néologismes, il provoque beaucoup de confusions, la racine de ce mot est latine, mais c'est l'anglais qui lui a donné signification, les plus proches de performance sont : perfomare en latin et to performe en anglai » le rappel de ces mots suffira à préciser le sens donné à la performance en contrôle de gestion.

- to performe signifie : Une tâche avec régularité, méthode et application, l'exécuter, la mener à son accomplissement d'une manière plus convenable, plus particulièrement, c'est donner effet à une obligation, réaliser une promesse, exécuter les causes d'un contrat ou d'une commande.

- Performare signifie : Donner entièrement forme à quelque chose. La performance du personnel d'une organisation consiste à donner forme et réalité au système de normes projeté est planifiée par les dirigeants.

2-2. Définition de la performance

La performance est un concept difficile à définir de façon précise, il existe plusieurs définitions conceptuelles et distinctives selon le contexte d'utilisation.

Pour Schein la performance peut être définie comme étant « une coordination rationnelle des activités, en vue de poursuivre des buts et des objectifs implicites communs ». La poursuite d'un objectif est même la condition d'existence de toute organisation.²⁰

Dans les années 1950, on entendait par la performance la mesure dans laquelle une organisation en tant que système sociale atteignait ses objectifs (Georgopoulos et Tannenbaume, 1957)

Durant les années 1960 et 1970, (Yuchman et Seashore, 1967) définissaient la performance comme la capacité d'une organisation à tirer parti de son contexte pour accéder à des ressources peu abondantes.²¹

En matière de gestion, la performance est la réalisation des objectifs organisationnels. Cette définition, très générale, met en évidence trois caractéristiques fondamentales de la performance.²²

a) Elle se traduit par une réalisation (ou un résultat) : La performance est donc le résultat **d'action coordonnées**, cohérentes entre elles, qui ont mobilisé des moyens (personnel, investissements), ce qui suppose que l'organisation dispose d'un **potentiel de réalisation** (compétences du personnel, technologies, organisation, fournisseurs, etc ...)

b) Elle S'apprécie par une comparaison : La réalisation est comparée aux objectifs, grâce à un ensemble d'indicateurs, chiffrés ou non. la comparaison suppose une forme de **compétition** : faire mieux que lors de la période précédente, rejoindre ou dépasser les concurrents. Elle donne lieu à **interprétation**, jugement de valeur qui peut différer en fonction des acteurs concernés (actionnaires, dirigeants, syndicalistes).

²⁰ Yousfi.H, « Etude d'impact de l'utilisation d'internet sur la performance des entreprises algériennes », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2016, P 10.

²¹ Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, «Evaluation organisationnelle : cadre pour améliorer la performance), édition les Presses de l'Université de Laval(PUL), Canada(Québec), 2004, P 151.

²² Doriath.b, Goujet.c, « Gestion prévisionnelle et mesure de la performance », édition Dunod, Paris, 2007, P 172.

c) La comparaison traduit le succès de l'action : La performance est donc une notion relative (résultat d'une comparaison), multiple (diversifie des objectifs) et subjective (dépendant de l'acteur qui évalue).

Selon Bourguignon. A, la performance procède par deux idées : l'idée de la réalisation qu'il y a d'accomplir, de réalisation d'un processus d'action et son aboutissement par rapport aux attentes et l'idée d'exploit (réussite exceptionnelle en terme d'action ou en termes de succès).²³

Les notions suivantes sont couramment utilisées pour exprimer la performance. Elles ont chacune un sens précis. Nous les avons présentés à partir des définitions proposées par Henri bouquin :²⁴

- **l'économie :** Elle consiste à se procurer les ressources nécessaires au moindre coût.
Exemple : S'approvisionner auprès d'un fournisseur moins cher, à qualité égale.
- **l'efficacité :** Elle renvoie à un objectif donné et indique si ce dernier a été atteint.
Exemple : Livrer le produit demandé dans les délais négociés.
- **l'efficience :** C'est la capacité de minimiser les moyens pour un résultat donné.
Exemple : Assurer un service en mobilisant un temps minimum de main-d'œuvre.
- **la productivité :** Elle représente le rapport entre une production et le volume des facteurs consommés.
- **la profitabilité :** Elle exprime le rapport d'un résultat par rapport au chiffre d'affaire qui lui est associée.
Exemple : Résultat d'exploitation/ chiffre d'affaire HT.
- **la rentabilité :** Elle se définit par le rapport d'un profit réalisé par rapport aux capitaux investis pour l'obtenir.

Exemple : Bénéfice distribuable/ capitaux propres.

Les concepts ci-dessus présentent des similitudes dans le sens et peuvent t'être regroupés comme suite :

- ✓ Efficacité= profitabilité= rentabilité.
- ✓ Efficience= économie= productivité.

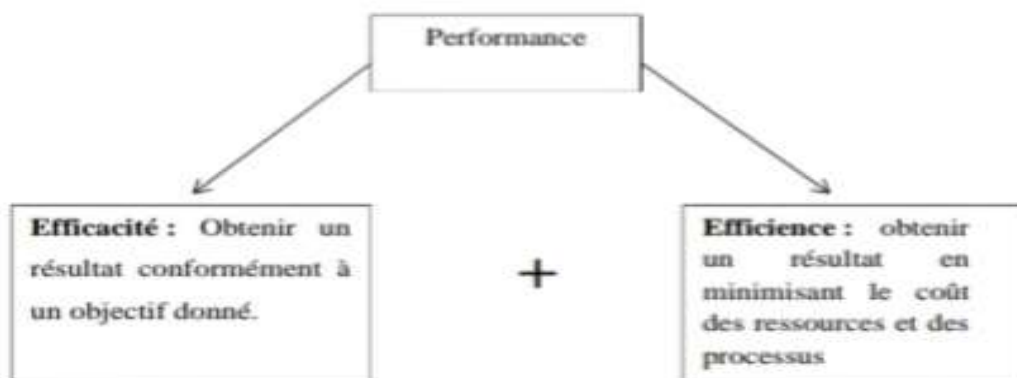
²³ Pecassioh.V.O, « Notions de performances et instrument d'évaluation », 2007, www.memoireonline.com consulté le 02/03/2021 à 15 :20.

²⁴Cité par Doriath.B, Goujet.c, op.cit, P 172-173.

La performance sert donc à une vision globale indépendante de tous les paramètres internes et externes, quantitatifs et qualitatifs, techniques et humains, physiques et financiers de la gestion.

Enfin, nous pouvons dire que la performance c'est : Efficacité+ Efficience.

Figure 1: les composantes de la performance



Source : Alglave.C et all, «management des entreprises », BTS Hachette Technique, Paris, 2008, P 39.

2-3. Les typologies des performances

La performance est une notion fréquemment évoquée aussi bien dans la vie quotidienne que dans la vie professionnelle elle est devenue une obligation pour les différents acteurs quel que soit leur domaine d'activité.

A travers cette partie conceptuelle nous avons opté pour une classification en tableau des différentes typologies de performances ainsi que leurs indicateurs.

Tableau 1: Les différents types de performances :

Types de performance	Caractéristiques	Indicateurs
Performance financière	<p>-Dépend de la gestion des ressources financières de l'entreprise.</p> <p>-Elle est corrélée avec la gouvernance de l'entreprise La gouvernance peut influencer négativement sur la performance financière.</p> <p>-Elle se mesure par des ratios</p>	<p>-EVA : Mesure la valeur ajoutée après la rémunération de tous les capitaux employés.</p> <p>-CFROI : Correspond à la moyenne des taux de rentabilité interne de la totalité d'investissement de l'entreprise.</p> <p>-ROE : Il s'agit de la profitabilité de la société et sa capacité et ses bénéfices et cela à partir des investissements des actionnaires.</p> <p>-ROI : Le retour des capitaux investis. Il s'agit de la mesure des actifs utilisés par l'entreprise lorsqu'elle génère du profit.</p>
Performance économique	<p>-Elle concerne la valeur ajoutée est la mesure économique de la rentabilité de l'entreprise.</p> <p>-Il s'agit d'une analyse quantitative c'est-à-dire l'analyse des écarts entre les objectifs et la réalisation.</p>	<p>-Le degré d'atteinte des objectifs.</p> <p>-La place de l'entreprise dans son secteur.</p> <p>-La qualité des produits et services.</p> <p>-L'évolution de l'entreprise face à la concurrence</p>
Performance sociale	<p>-Elle analyse des degrés de liberté sans avoir à influencer sur l'efficacité globale.</p>	<p>-Le climat social de l'entreprise.</p> <p>-Le stress à qui font face les</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Ne se limite pas à une simple relation entre les responsables et les employés, mais prend en considération l'environnement dans lequel elle évolue entreprise. -C'est le résultat des différentes interactions des parties prenantes. 	<ul style="list-style-type: none"> employés. -La qualité du management appliqué. -La qualité du gouvernement de l'entreprise.
Performance stratégique	<ul style="list-style-type: none"> -Il s'agit de transformer la stratégie de l'entreprise en performance à long terme. -Elle se focalise sur les outils de pilotage stratégique. -C'est la qualité du management qui définit la performance stratégique. -Elle dépend des objectifs stratégiques fixés par l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> -La valeur du marché et la valeur bilancielle de l'entreprise. -Le ratio entre la valeur du marché et la valeur propre.
Performance organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> -Kalika la définit : C'est la manière avec laquelle l'entreprise exploite ses propres atouts et réduit ses insuffisances pour garantir l'atteinte de ses objectifs. -Porte directement sur l'efficacité de la stratégie organisationnelle et non sur des conséquences sociales et économiques. 	<ul style="list-style-type: none"> -les ressources humaines de l'entreprise en général. -la productivité globale. -taux d'absentéisme, taux d'accidents. -les coûts de production et de sous-traitance.

Source : Oubya.G, « Contribution à l'étude de déterminants de la performance de l'entreprise, Impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôteliers en Tunisie », thèse de doctorat en sciences de gestion, université Côte d'Azur France, 2016, P 17.

2-4. Les mesures de la performance

Les nouvelles manières de produire des biens et des services et d'organiser l'activité économique contribuent de façon déterminante à la croissance économique et à la création, ainsi que de gagner en compétitivité et en performance.

Sachant comme dans toute entreprise les dirigeants et plus spécialement les contrôleurs collaborent autour de la mesure de la performance, pour en tirer une analyse ainsi que les facteurs clés pour la réussite de leur entreprise.

A travers l'étude de ce point on va expliquer d'une manière précise toutes les procédures disponibles au sein d'une entreprise pour mesurer la performance. On peut distinguer sept étapes en général :²⁵

a) Cette première étape permet de déterminer l'efficacité du responsable et aussi l'atteinte du but de l'entreprise.

b) La seconde étape est l'inspiration des standards et le niveau de tolérance dans le budget dans l'entreprise. C'est le responsable qui met en place un certain plan pour atteindre les objectifs fixés.

c) Après le travail de prévision du responsable et les contrôleurs terminés, dans cette étape il faut agir c'est-à-dire passer à l'action qui a été déjà prévue dans le plan. Les contrôleurs analysent cette action à travers un ensemble de statistiques et comptabilités.

d) A ce stade il s'agit de déterminer les écarts et de déterminer les mesures. Cette étape paraît assez simple néanmoins elle peut-être critique car la valeur du traitement des données et des indicateurs qu'on en tire dépend de celle du système de mesure.

Un écart ne sera vraiment significatif que si l'élément mesurer peut-être entièrement ou en grande partie contrôlé par le responsable mais lorsqu'on s'intéresse aux coûts il y aura des difficultés.

e) il s'agit de mettre en place un rapport détaillé de performance indiquant les standards et les niveaux de tolérance, les réalisations et les écarts en mettant en évidence ceux qui sont les plus significatifs.

²⁵ A.Khemakhem et J.L.Adroin, «Introduction au contrôle de gestion», édité par BORDAS MANAGEMENT, Paris, 1971, P 61-63.

f) dans cette étape une analyse faite par les contrôleurs et les responsables sur les écarts les plus significatifs en essayant de les décomposer.

g) la mesure de la performance ne s'arrête pas à la sixième étape, le diagnostic ne suffit pas il est nécessaire d'apporter des solutions afin de remédier aux écarts soit dans la précision soit dans l'exécution.

La performance n'existe que si on peut la mesurer vu qu'elle permet de contrôler, surveiller, améliorer et piloter. Elle permet aussi de transformer les centres de coûts en centre de profit puis on ceux de service puis enfin en centre de valeur.

La mesure de la performance permet d'apprécier la réalisation d'un responsable et donc de décider de toutes les sanctions. Elle permet aussi une amélioration à la fois de la performance, la précision ainsi que de la mesure comme elle peut-être un moteur de motivation pour l'entreprise.

2-5. Performance organisationnelle

Inspirée des études de Taylor et Fayol, cette approche à dominer le premier demi-siècle. Elle a nourri les travaux de l'OST (organisation scientifique du travail), induite en Europe à l'issue de la première guerre mondiale.

La performance organisationnelle concerne la manière avec laquelle l'entreprise parvient à mettre en contribution l'ensemble de ses propres atouts et d'en déduire les défaillances et ce afin de pouvoir assurer la réalisation de ses objectifs.²⁶

La performance organisationnelle est définie par M.Kalika (1988), «les mesures portant directement sur la structure organisationnelle et non pas sur ses conséquences éventuelles de nature sociale ou économique, ces indicateurs sont intéressants dans la mesure où ils permettent de discerner les difficultés organisationnelles au travers de leurs premières manifestations, avant que les effets induits par celles-ci ne soient ressentis d'un point de vue économique ». La performance organisationnelle est : « la capacité d'une organisation à déterminer et à mettre en œuvre de bonnes stratégies dans le cadre de finalités qu'elle poursuit » (Bouquin.H ,1997).²⁷

²⁶ Mohand.M.C, «La performance globale et ses déterminants », 2008, P 01, disponible sur creg.ac.Versailles.fr le 05/04/2021 à 17 :06.

²⁷ Ben Bena, « La performance organisationnelle », disponible sur www.memoironline.com consulté le 04/04/2021 à 14 :30.

Pour Kalika(1989) la performance c'est l'organisation même de l'entreprise, la performance organisationnelle qu'il définit comme : « la manière avec laquelle l'entreprise exploite ses propres atouts et réduit ses insuffisances pour garantir l'atteinte de ses objectifs ».

2-5-1. Mesures de la performance organisationnelle

Kalika, considère quatre aspects de l'efficacité de la structure organisationnelle relative à la performance organisationnelle :²⁸

- le respect de la structure formelle, cela veut dire que le non-respect de la structure annoncée par la direction, peut traduire un dysfonctionnement au sein de l'organisation.
- la relation entre les services ; la différence entre les objectifs distincts de toutes les unités de l'entreprise pourrait dans certains cas générer des conflits, le rôle de la direction devrait en partie consister à limiter et à résoudre ces conflits et ce grâce à la coordination et à l'intégration nécessaire à l'efficacité.
- la qualité de circulation de l'information, la circulation de l'information entre les services de l'entreprise constitue la matérialisation de la nécessaire coordination dont il a été question précédemment. La circulation horizontale de l'information n'est pas la seule à influencer sur l'efficacité organisationnelle. Il faut également intégrer la dimension verticale de la circulation de l'information, celle qui correspond aux échanges d'informations entre la direction de l'entreprise et les différents niveaux de la hiérarchie.
- La flexibilité de la structure relative à la capacité de l'organisation à se remettre en cause pour s'adapter à l'évolution de son environnement, voire même l'anticiper, elle s'apprécie à travers le degré de réalisation d'une modification importante de la structure.

La performance organisationnelle comprend quatre éléments : l'efficacité, l'efficience, la pertinence, et la viabilité financière.

2-5-1-1. La performance du point de vue de l'efficacité

L'efficacité organisationnelle est une condition préalable pour qu'une organisation puisse atteindre ses buts. Pour être précis, définissons l'efficacité organisationnelle comme la mesure dans laquelle une organisation est capable d'atteindre ses buts. Comme l'indiquent March et

²⁸Kalika.Michel, « Structure d'entreprise », éd Economica, Paris, 1988, P 341-344.

Stutton (1997), " l'explication des variations dans la performance ou efficacité et un des thèmes les plus durables dans l'étude de la performance organisationnelle".²⁹

- **Indicateurs d'efficacité :** Il n'y a pas de liste d'indicateurs qui puisse servir à toutes les organisations (Eimicke, 1998). Voici, cependant, des points de départ qu'on pourra utiliser lorsqu'une organisation n'a pas ses propres indicateurs :³⁰
 - Atteinte des buts.
 - Nombre de clients servis.
 - Qualité des services et produits.
 - Production et utilisation du savoir.
 - Changement en termes de qualité de vie.
 - Demande pour les services et produits.
 - Reproduction des programmes par les intervenants.
 - Indicateur de croissance des programmes, des services, des clients et du financement.³¹

2-5-1-2. La performance du point de vue de l'efficience :

Le deuxième grand concept pour juger la performance organisationnelle et l'efficience. Chaque organisation dispose d'un certain niveau de ressources pour fournir des produits et des services et elle doit fonctionner dans les limites des contraintes qui en découlent. Lorsque les résultats sont mesurés du point des ressources, le critère est l'efficience, laquelle nous définissons comme le ratio qui reflète raison entre les résultats obtenus et les frais encourus pour atteindre les objectifs.³²

- **Indicateurs d'efficience :** Comme pour l'efficacité, on trouvera ci-dessous, pour les organisations qui n'ont pas mis au point d'indicateurs d'efficience, quelques d'indicateurs préliminaires qui pourront servir de guides dans le cadre d'une évaluation :³³
 - Coût par service ou programme offert.
 - Frais généraux par rapport au coût total des programmes ou services.
 - Rendement par employé.
 - Coût par client servi.

²⁹Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, «Evaluation organisationnelle : cadre pour améliorer la performance), édition les Presses de l'Université de Laval(PUL), Canada(Québec), 2004, P 154.

³⁰Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 159-160.

³²Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 160.

³³Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 165.

- Taux d'absentéisme et de roulement du personnel.
- Taux d'achèvement des programmes.
- Fréquence des défaillances du système.
- ponctualité dans la prestation des services.

2-5-1-3. La performance du point de vue du maintien de la pertinence :

D'un point de vue systémique, l'organisation survit, il faut qu'elle obtienne le soutien de son milieu. Autrement dit, elle doit fournir aux intervenants les produits et les services qu'ils veulent, donc ils ont besoin et qu'ils sont prêts à soutenir. Une variante clé lorsqu'on parle de la performance et le maintien de la pertinence, laquelle nous définissons comme la capacité d'une organisation à répondre aux besoins des intervenants et à obtenir leur soutien dans le présent et pour l'avenir.³⁴

➤ **Indicateur de pertinence :** Compte de nombreuses organisations ne tiennent pas compte des indicateurs de pertinence, il est parfois nécessaire d'élaborer des indicateurs préliminaires, comme ceux suggéré ci-dessous, pour orienter l'évaluation :³⁵

- Satisfaction des intervenants.
- Nombre de nouveaux programmes et services.
- Changement d'attitude de la part des partenaires.
- Changement de rôles.
- Changement des bailleurs de fonds.
- Évolution de la réputation chez les organisations homologues.
- Acceptation des programmes et services par les intervenants.
- Ressources affectées au perfectionnement professionnel.
- Nombre d'anciens et de nouveaux bailleurs de fonds (risque que le financement soit interrompu, obtention de subventions)
- Changement dans la capacité à innover et à s'adapter (changement adapté aux besoins, méthodes).

2-5-1-4. La performance du point de vue de la viabilité financière

Les organisations peuvent-elles être relativement efficace, efficiente est pertinente pour la majorité de leurs intervenants et être, malgré tout, au bord de l'effondrement. Mais aussi

³⁴Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 166.

³⁵Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 170-171.

l'organisation doit faire attention à sa capacité à produire les ressources dont elle a besoin, cela signifie être capable de payer ses factures, et avoir des revenus à ses dépenses (profite ou sur plus) (Booth 1996), donc la viabilité financière et une préoccupation majeure, tant à court terme qu'à long terme.³⁶

Depuis l'autre livre de 1995, nous avons ajouté la viabilité financière aux critères de performance. Cela est dû au fait qu'on attend désormais d'un grand nombre d'organisations gouvernementales non lucratif qu'elle soit axées sur le marché.

Elles doivent davantage porter attention aux aspects de leur travail relatifs à la demande et aux revenus au lieu de se soucier seulement de l'offre (Henke, 1992). Et aisément saisissable dans le secteur privé, mais il est moins facile à comprendre pour les organisations soutenues par les contribuables. Par viabilité financière, nous entendons la capacité d'une organisation à réunir des fonds nécessaires pour satisfaire à ses exigences fonctionnelles à court, à moyen et à long terme.

- **Indicateurs de viabilité financière :** Il est parfois nécessaire d'élaborer quelques d'indicateurs préliminaires ou ceux proposés ci-dessous pour orienter l'évaluation lorsque l'organisation n'a pas ses propres d'indicateurs financiers :³⁷
- Évolution du fonds d'exploitation au cours des trois dernières années.
 - Proportion de l'ensemble des revenus fourni par les principaux bailleurs de fonds.
 - Proportion de la trésorerie qui consiste en recettes différées.
 - Rapport entre le montant actuel de l'actif et le montant actuel du passif.
 - Indicateur de croissance en fonction du nombre de bailleurs de fonds, de la quantité de ressources mobilisées, de l'actif et des revenus.
 - degré de diversification des sources de financement.
 - fréquence et régularité de l'embauche pour offrir les services.

2-6. Lien entre les NTIC et la performance organisationnelle

Les technologies de l'information et de la communication par leur utilisation et intégration dans les entreprises entraînent des effets positifs sur l'entreprise d'une manière générale et plus précisément sur la performance, sachant que le lien entre les NTIC et la performance est une problématique fondamentale en management en vue de l'influence

³⁶Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 172.

³⁷Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, 2004, op.cit, P 178

qu'elle apporte sur le fonctionnement de l'entreprise dans le but de mettre en valeur leur performance.³⁸

Les NTIC sont un vecteur de l'évolution de la performance de l'entreprise :³⁹

- L'introduction des NTIC permet en effet aux salariés d'être plus autonomes et d'avoir plus de responsabilité sur le résultat de leur travail qui joue le rôle principale sur l'amélioration de la performance organisationnelle. Divers facteurs contribuent à un accroissement du sentiment et de rendement des employés, parmi ces facteurs on trouve par exemple :
 - L'accroissement de la circulation et du partage de l'information.
 - L'accroissement du travail du groupe
 - L'accroissement de l'autonomie de la liberté au travail.
 - Ainsi que l'accroissement du nombre de à appliquer.
- Les NTIC est un moyen qui permet de centralisé l'organisation et de la rendre plus flexible et cohérente.
- Les NTIC impact sur la coordination et la circulation de l'information, ce qui améliore nettement le fonctionnement et la performance de l'entreprise.
- Les NTIC contribuent à un renforcement des rôles informationnels des managers, Permet aux employés de vaincre le phénomène de la surcharge des taches et la pression au travail, ce fait est considéré comme un avantage majeur pour améliorer la performance organisationnelle.
- C'est un moyen qui offre à l'entreprise la possibilité d'accéder à de nouveaux espaces, c'est la pratique des NTIC qui permettent de définir la performance.
- Ces nouvelles technologies sont un facteur de progrès pour l'intégralité des secteurs de l'entreprise.
- Les NTIC intensifie le capital d'où l'amélioration de la productivité de travail, ce qui améliore la performance.
- Les NTIC facilitent le contrôle et les décisions au sein de l'organisation grâce à la facilité du partage d'information, ce qui est considéré comme un atout majeur pour la performance globale des entreprises.⁴⁰

³⁸Kalika.M, « Management et TIC », édition Liaisons, Paris, 2006, P 189.

³⁹Kalika.M, 2006, op.cit, P 190-208.

⁴⁰Mebarki.N, les cahiers de CREAD 104,111-140, 2013, « TIC et performance d'entreprise : étude d'impacte cas de quelques entreprises algériennes » P 01, disponible en PDF sur www.ajlol.info, consulté le 14/04/2021.

- Les NTIC sont un moyen performant pour le management de l'entreprise vu quelle permettent de maîtriser ces flux d'information entre les différentes parties prenantes d'une entreprise comme elles facilitent la gestion des ressources humaines.
- Grâce aux NTIC l'entreprise n'aura pas de difficultés face au manque de compétences de leur salariés vu qu'elle permettent d'accorder facilement a des moyens de formation rapide et efficace , ce qui va faire gagner l'entreprise en productivités et en performance.
- L'usage des NTIC engendre de véritable transformations dans le système de management, et de l'organisation de l'entreprise ce qui permet de produire le meilleur effet sur la performance.
- La stratégie d'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication choisi par l'entreprise peut être considéré comme un avantage concurrentielle qui peut être traduit en croissance, en profit ou en un rendement et donc lui permettre de réaliser de meilleurs performance.⁴¹
- Les NTIC est un moyen d'optimisation de la cohésion et de la coordination entre les différents intervenants, ce qui simplifie leur travail et leur permet d'être efficace et performants.
- La fonction GRH de l'entreprise est un atout important pour l'entreprise, c'est grâce aux TIC qu'elle peut s'accorder une bonne maîtrise des finalités stratégique de la GRH et donc une performance plus améliorée.
- La performance associer aux technologies de l'information et de la communication ne se résume pas à une augmentation des qualités produit par unités de main d'œuvre ou de capital. L'informatique permet d'accroître la flexibilité de l'entreprise par exemple la réduction des délais de fournitures des produits ou services ou l'amélioration de réactivités.
- Dans certain cas c'est aussi un élément décisif de la stratégie de l'entreprise, lui permettant de structurer ces relations avec ces fournisseurs, ses distributeurs ces relations avec ses fournisseurs, ses distributeurs ainsi que ces clients finaux. Plus généralement la performance doit être appréciée en fonction des objectifs de la

⁴¹ TAKERABET.S, ZENADI.D, «L'impact des NTIC sur la performance des PME : un essai d'évolution dans la willaya de Bejaia », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Bejaia, 2013, P 52.

stratégie de chaque entreprise, si une organisation s'informatise pour accroître sa flexibilité, sa performance ne doit pas être évaluée en termes de coût unitaire.⁴²

Section 03: L'entreprise d'assurance comme une organisation au sein de son environnement.

Cette section a pour but de présenter le secteur d'assurance dans le paysage économique, elle fera également le point sur quelques concepts-clés permettant de comprendre ce qui est l'assurance ainsi que son évolution dans le monde.

3-1. Présentation des entreprises d'assurance

Le secteur d'assurance est un secteur actif, diversifier et en plein expansion au sein du paysage économique mondial. L'assurance est également un secteur assez particulier du point de vue du mode de fonctionnement de ses entreprises. Puisque les entreprises et compagnie d'assurance ont des méthodes de gestion spécifiques adaptés à la nature de leur activité, de savoir le risque pour pouvoir l'assurer.

3-1-1. Historique de l'assurance

Pour la naissance de l'assurance, la gestion a été assez longue, l'assurance a dû mûrir au cours des siècles pour arriver à devenir un système complet, capable de répondre au besoin de protection des individus.

Les besoins sont à l'origine de l'assurance, en effet, les hommes ont de tout le temps éprouver un besoin de protection à l'égard de tous les dangers qui menacent (leur intégrité physique, le revenu, leur patrimoine)

Avant l'apparition de l'assurance, des pratiques ont été mise en place de façon naturelle pour atténuer, soulager et compenser les conséquences de la fatalité ou des accidents.

- La prévention : Il s'agit des mesures afin d'éviter ou atténuer la réalisation du risque.
- L'assistance : C'est un acte d'entraide effectué solidarité envers la victime.
- L'épargne : C'est une opération individuelle qui consiste à prélever une partie des revenus actuels. Celui-ci sera capitalisé afin d'en disposer ultérieurement en cas de besoin, assurance appareil dans la combinaison :

⁴² BENABDERRAHMANE .Y, « Management de connaissances ; déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie », télécharger depuis Archivesouvertes.fr, P 50-51, le 12/04/2021 à 15 :30.

- ❖ D'une forme d'assistance ;
- ❖ D'une opération d'Épargne au sein d'un groupe de personnes subissent le même sont :(ex: Le risque des destructions la maison).

Après avoir donné un petit aperçu sur l'histoire de l'assurance nous passerons aux étapes clés de l'assurance ci-dessous :⁴³

- 2700 Av JC : caisse entraide des tailleurs de pierre Égyptiens.
- Rome Antique : premier contrat d'assurance.
- 1347 : A gênes, première police d'assurance maritime.
- 15^{ème}siècle : premières assurances vie sur l'équipage des navires.
- 12 septembre 1666 : incendie de Londres (1300 maisons détruites).
- 1710 : création de la « Sun», le plus ancien assureur au monde.
- 1720 : Levée de l'ordonnance de Colbert
- 16 juillet 1976 : publication du code des assurances.

La première forme d'assurance a été découverte dans la base. Égypte chez les tailleurs de pierre, connu sous le nom «Fond de solidarité" au Moyen-âge, elle a connu un développement mais sur le même système dans le cadre de la communauté d'artisans et des marchands. Premier contrat d'assurance apparaît dans la Rome antique sous le nom du contrat d'emprunt.

En 1653, Lorenzo Tonti inventer les tontines, qui sont des regroupements d'adhérents constitués pour une durée déterminée fixé à 15 ans en général, dont les cotisations sont investies au terme d'un contrat. Les hommes sont capitaliser et répartie entre les survivants :

L'assurance moderne née avec le développement du calcul actuariel avec : La loi des grands nombres (Pascal 1654), la première table de mortalité (Huyghens 1657), le premier calcul de rentes viagères (Will 1660), et enfin le premier traité d'actuariat par Richard Price au milieu du 18^{ème} siècle.

Au 18^{ème} siècle, les trois formes d'assurances maritimes, incendie et vie mais leurs progrès sont étroitement liés à la fois au développement de l'activité économique et à l'évolution du droit.

Un siècle plus tard, un accroissement important de l'assurance dans les pays occidentaux qui s'explique par le développement économique et social.

⁴³Yanat.M.B, cours sur « bases techniques de l'assurance », P 03, disponible en PDF sur www.univ-tlemcen.dz consulté le 15/04/2021 à 14h10.

Avant de définir les entreprises d'assurance en terme général nous commençons par les différents concepts d'assurance :

3-1-2. Définition de l'assurance

En économie, l'assurance fait partie du secteur des services, elle joue un rôle essentiel dans le financement de l'économie par le biais d'un système de compensation des pertes en cas d'échec.

D'une manière classique, l'assurance peut-être définie comme étant « une convention par laquelle, en contrepartie, d'une prime, l'assureur s'engage à garantir le souscripteur en cas de réalisation d'un risque prévu au contrat »⁴⁴.

Une assurance est un moyen de percevoir une compensation, si vous risquez de subir un préjudice, cette compensation qui se matérialise la plupart du temps par une somme d'argent, peut-être versé à une entreprise ou une association mais en contrepartie vous devrez verser une cotisation mensuelle, annuelle ou autre.

Ainsi, l'assurance permet d'éviter la faillite et la ruine des organisations et joue un rôle important dans la protection des personnes.

3-1-3. Les entreprises d'assurance

La matière première de l'assurance, c'est le risque. Les individus ou des entreprises prennent contact avec l'entreprise d'assurance pour lui soumettre leur risque. Il s'agit pour les particuliers de se protéger contre des risques touchant à leur personne (décès, incapacité, invalidité, accidents de la vie de la famille...) ou à leurs biens (habitation, voiture...) pour les entreprises, il s'agira également de protéger les biens, de plus en plus de se protéger des conséquences d'une attaque informatique (cyber risque) va sur et le bon acheminement des produits ou d'obtenir une bonne indemnité en cas de perte d'une " personne-clé " à la bonne marche de l'entreprise.⁴⁵

L'activité d'assurance repose sur un engagement contractuel synallagmatique, l'assureur et l'assuré s'engagent réciproquement. Toutefois, la notion d'assureur ainsi employé revêt plusieurs acceptations.

Les entreprises d'assurance proposent des prestations qui relèvent du domaine des services, à la différence des entreprises du secteur industriel, elles ne produisent pas

⁴⁴ Yanat.M.B, op.cit, p 04.

⁴⁵ Trainar.P, Thourout.P, « Gestion de l'entreprise d'assurance », édition DUNOD, Paris, 2017, P 02.

matériels ; comme l'acier, des machines ou des automobiles, par contre, Elles offrent à l'industriel ou au propriétaire d'une voiture de le dédommager de la perte qu'il pourrait subir si son bien devait être endommagé par un incendie ou un accident.

Les entreprises d'assurance mettent en œuvre des techniques qui sont des technologies du risque, elle peut prendre différentes formes juridiques, mais toutes sont soumises aux mêmes contraintes réglementaire qui visent en particulier à faire que les contrats conclus soient respectés, que les promesses soient tenues, il existe deux types de sociétés d'assurance:⁴⁶

- **Société anonyme** : Les actionnaires ne sont pas les assurés.

- **Société d'assurance mutuelle** : à but non lucratif, les sociétaires sont tous les assurés et contribuent aux décisions en assemblée générale, celle-ci est Régis par le code des assurances, à noter que les contrats d'assurance peuvent être vendus aux particuliers.

Les sociétés d'assurance peuvent être classés selon le mode d'indemnisation des sinistres, les assureurs peuvent indemniser leurs assurés selon de grands principes : le principe indemnitaire et le principe forfaitaire.

3-2.Opération d'assurance

Dans ce point, nous allons définir brièvement les opérations d'assurance afin d'expliquer d'une manière détailler tous les éléments intégrer dans une opération d'assurance, ainsi que tous les acteurs figurant dans cette opération.

L'opération d'assurance est une opération par laquelle un assuré se fait promettre, moyennant une prime, une prestation pour lui ou un tiers en cas de réalisation d'un risque.

Nous commençons d'abord par la présentation des éléments d'une opération d'assurance :⁴⁷

3-2-1. Les éléments d'une opération d'assurance

L'opération d'assurance s'appuie sur l'existence d'un risque, paiement d'une prime et la promesse d'indemnisation du dommage, de réalisation du risque (sinistre), travers la prestation.

⁴⁶ André.M, «Techniques d'assurance», éd DUNOD,2016, P 07-08 disponible sur <https://www.dunod.com> consulté le 02/04/2021 à 18 :20.

⁴⁷ Chebbah.L, « Le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurances, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2017, P 10-11.

a)- le risque: Le risque c'est l'élément essentiel de l'opération d'assurance, dans la mesure où ça définition permettra de préciser les deux autres d'éléments qui sont la prime (ou cotisation), et la réalisation du risque (sinistre), d'une part l'assurance accepte d'assurer des biens et des personnes contre des événements aléatoires comme incendie les accidents et tout autre sinistre qui survient tel que les catastrophes naturelles en tant qu'objet du contrat d'assurance.

- ✓ doit être futur (l'événement ne doit pas être déjà réalisé).
- ✓ le risque doit être aléatoire, c'est-à-dire dépend du hasard (probable).
- ✓ sa réalisation doit être indépendante de la volonté des parties contractantes (si une des parties peut influencer sa réalisation, il ne constitue plus un risque assurable).

b)-le paiement d'une prime ou cotisation: La prime et la somme que l'assuré doit payer à l'assureur en contrepartie de la garantie que ce dernier lui accorde pour un risque déterminé, le code des assurances fait obligation à l'assuré de payer la prime aux époques convenues au contrat, c'est-à-dire, en général, dès le début de la période de garantie, lorsque l'organisme d'assurance est une société mutuelle ou à forme mutuelle dans laquelle l'assuré et en même temps sociétaire, la prime s'appelle cotisation qui peut-être fixe variable.

c)-le sinistre ou la réalisation du risque :Le sinistre est la réalisation d'un risque entrant dans l'objet d'un contrat d'assurance cours de validité «contrat valablement formé et n'ayant fait objet d'aucune mesure suspensive pour non-paiement de prime par exemple ».En référence à ce contrat, l'assureur vérifié que le sinistre correspond bien au risque défini et que les conditions de son événement n'ont pas fait l'objet de clause d'exclusion. L'intervention de l'assureur suppose que :

- ✓ l'assuré ait : « déclarer le risque » dans les délais et selon les modalités prévues au contrat.
- ✓ l'évaluation du sinistre puisse se faire, au besoin, par l'intermédiaire d'une expertise.
- ✓ l'offre de règlement soit présentée par l'assureur puis accepté par l'assuré.

d)-L'indemnisation :En cas de réalisation d'un risque assuré, l'assureur doit réparer le préjudice en versant une somme d'argent, mais il ne le fera que dans la limite de la garantie accordée à l'assuré, cette somme d'argent et destinée :

- ✓ -soit au souscripteur et l'assuré, par exemple en assurance incendie.
- ✓ soit au bénéficiaire, par exemple en assurance décès.
- ✓ soit un autrui, par exemple en cas de responsabilité.

3-2-2. les acteurs d'une opération d'assurance

Une opération d'assurance fait intervenir plusieurs personnes, sont les suivantes :⁴⁸

a)-l'assuré: C'est la personne physique ou morale menacé par le risque couvert, il s'agit plus précisément, soit de celui qui est le propriétaire des biens assurés dans une assurance de bien, soit de celui dont la responsabilité est assuré dans une assurance.

b)-L'assureur: L'assureur et celui qui s'engage en contrepartie d'une prime ou cotisation, à payer l'indemnité prévue dans les assurances de dommages, le capital ou la rente dans les assurances de personnes , l'assureur est en règle générale, une personne morale, une société ou une compagnie qui gère la mutualité des assurés.

c)-le souscripteur : La police d'assurance (le contrat d'assurance) est signée par lui ou en son nom et il s'engage au paiement des primes. Il s'agit d'une personne physique ou morale, les personnes incapables ne peuvent être souscripteur d'un contrat d'assurance sauf les hypothèses particulières réservées par le régime juridique des incapables majeurs. Souvent, c'est l'assuré lui-même qui souscrit un contrat pour son propre compte.

d)-le bénéficiaire : Le bénéficiaire est toute personne physique ou morale, au profit de laquelle l'assuré a été souscrit, c'est-à-dire la personne recueillant le profit du contrat en cas de réalisation du risque.

e)-le tiers : Le tiers est toutes personnes complètement étrangères au contrat d'assurance, mais qui bénéficiera de la prestation en cas de réalisation du risque. Dans les assurances de personnes (assurance en cas de décès) par exemple, le tiers bénéficiaire du capital décès, et nécessairement une personne autre que l'assuré, les tiers bénéficiaires sont désignés dans la police ou à défaut, ce sont les héritiers de l'assuré, par contre, dans les assurances de dommages, les tiers victimes les personnes auxquelles l'assuré à causer des dommages, dans le cadre de sa responsabilité civile.

f)-L'expert : L'expert est chargé d'évaluer le montant des dommages ainsi que la recherche des causes des sinistres dans les branches les plus techniques.

⁴⁸ Chebbah.L, « Le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurances, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2017, P 11-13.

g)-la réassurance: Le contrat ou traité de l'assurance est une convention par laquelle, l'assureur où cédant se charge sur un réassureur où cessionnaire, de tout ou partie des risques qu'il a assuré , en matière de réassurance, assureur est le seul responsable vis-à-vis de l'assuré.

h)-La rétrocession : La rétrocession est l'opération par laquelle le réassureur cède une partie des risques qu'il a réassurés à un autre assureur, ce dernier peut-être une compagnie de réassurance ou simplement une compagnie d'assurance, en d'autres termes, la rétrocession et l'assurance de la réassurance, ou encore en troisième degré.

3-3. Marché de l'assurance à l'international

A partir de ce point nous tâcherons d'apporter un éclaircissement sur les entreprises d'assurance à l'international, aussi que leur classement afin de mettre l'accent sur les facteurs clés de réussite d'une entreprise d'assurance, ou figure parmi eux les technologies de l'information et de la communication.

3-3-1. Définition du marché de l'assurance à l'international

Selon le Lexico Financial Times : le marché de l'assurance et simplement l'achat et la vente d'assurance, les consommateurs ou les groupes souscrivent une assurance pour la gestion des risques d'assurance offrant une couverture pour des risques spécifiques.⁴⁹

Sachant que l'importance du secteur assurantiel prend une place de plus importante dans le monde, dans un environnement caractérisé par l'émergence d'un capitalisme mondialisé et un développement d'un marché financier à l'échelle internationale.

Le secteur d'assurance est imprévisible et ne cesse de se moderniser, comparer aux années précédentes en vue de ce qu'il contribue en terme de développement économique des pays d'assurance. En remarque que ce secteur est actuellement méconnaissable :

- En termes de produit : les assurances de personnes ont pris le dessus sur les assurances de dommages.
- En termes d'entreprise : les entreprises nationalisées sont disparu laissant place aux plus grands assureurs mondiaux sur les grands marchés du monde.

En 2018 le marché mondial de l'assurance maintient une dynamique de croissance avec une hausse de 29% des primes encaissé, sachant qu'en Europe les assureurs de l'union

⁴⁹Rapport swiss-re sigma°.3 :2016, disponible sur www.swissre.com consulté le 15/04/2021 à 16 :40.

européenne parviennent à maintenir une croissance de 4% leur permettant d'atteindre les 15000 milliards d'euro de primes.

En remarque bien que la prime vie progressent plus longuement mais aussi plus vite que la moyenne historique. Sachant que le Canada et les États-Unis affichent un taux de croissance des primes plus élevés que les autres marchés concurrents. On note aussi qu'il ya une augmentation des prime non vie dans le monde, donc cette croissance épouse la trajectoire de la croissance économique générale.

Les assureurs opèrent dans un environnement de taux d'intérêts bas pendant les deux années qui suivent. Ce qui amène à une pression de la rentabilité du secteur d'assurance et cela que ce soit dans le non vie ou en vie.

Depuis l'an 2020 le monde fait face à une crise secondaire qui a mis le monde dans une situation critique et cela à travers multiples domaines. Sachant que le secteur d'assurance est régulièrement l'objet de divers critiques pour le manque d'intervention face à cette crise, dans plusieurs pays les garanties ne couvrent que les pertes liées au chiffre d'affaires.

Aujourd'hui une grande difficulté économique s'expose également à une future perte de revenus en raison des primes non recouvertes. Les assureurs tentent de répondre plus et mieux aux attentes de leurs clients en s'appuyant sur le digital, à chaque fois étape une solution grâce à la digitalisation via les outils de nouvelles technologies de l'information de la communication qui servent de solutions d'urgence face à cette pandémie.

Dans ce cadre, nous allons procéder à une classification des entreprises d'assurances dans le marché mondiale et cela en terme de chiffre d'affaire et en part de marché lors des deux années 2018/2019 :⁵⁰

⁵⁰ «La classification des entreprises d'assurances au niveau international», 2019, disponible sur <https://www.atlas-mag.net> consulté le 15/04/2021 à 10:23.

Tableau 2: classification des entreprises d'assurance au niveau international (Chiffre en millions USD)

Rang	Pays	Chiffre d'affaires		Evolution 2018-2019	Part de marché 2019
		2019	2018		
1	États-Unis	2 460 123	2 368 305	3,88%	39,10%
2	Chine	617 399	574 890	7,39%	9,81%
3	Japon	459 347	438 412	4,78%	7,30%
4	Royaume-Uni	366 243	380 850	-3,84%	5,82%
5	France	262 283	266 275	-1,50%	4,17%
6	Allemagne	243 852	244 755	-0,37%	3,87%
7	Corée du Sud	174 520	180 386	-3,25%	2,77%
8	Italie	167 838	170 273	-1,43%	2,67%
9	Canada	133 157	129 364	2,93%	2,12%
10	Taïwan	117 823	121 908	-3,35%	1,87%
Total des 10 premiers marchés		5 002 585	4 875 418	2,61%	79,50%
Reste du marché		1 290 015	1 273 602	1,29%	20,50%
Total général		6 292 600	6 149 020	2,34%	100%

Source : La classification des entreprises d'assurance au niveau international <https://www.atlas-mag.net>.

3-3-2. Facteurs Clés de succès des entreprises d'assurance

Face aux nouveaux entrants nés l'ère du numérique, les assureurs doivent s'adapter pour répondre aux nouveaux besoins, innover, et faciliter l'accès à l'information et aux données.

Le marché de l'assurance est en pleine mutation, les assureurs traditionnels ont assisté à une révolution inédite marquée par l'arrivée de nombreux concurrents nés à l'ère du digital et déterminé à gagner des parts de marché, ils sont conscient que leur réussite dépendra d'une utilisation adaptée de la technologie de l'information.

Pour réussir sur le marché des assurances, l'entreprise doit maîtriser des paramètres stratégiques, autrement dit, les facteurs clés de succès (FCS) qui conditionnent le succès d'une entreprise d'assurance par rapport à ses concurrents. Identifions donc ces facteurs clés de succès qui permettront aux entreprises d'assurance de s'imposer sur le marché :⁵¹

-Proposer des produits innovants à bon prix : une telle approche permet d'adopter un regard neuf et essentiel pour développer de nouvelles solutions rompant vraiment avec ce qui a été proposé par le passé.

-Répondre aux nouveaux besoins : Les clients des assurances sont constamment disponible via leurs Smartphones, ordinateurs portable... par conséquent, ils s'attendent à une réactivité optimale et instantanée. De nombreux assureurs ont essayé de proposer une application mobile pour répondre à ces exigences sans modifier leur infrastructure au système d'informations, reproduisant ainsi le même modèle opérationnel. Une modernisation de l'infrastructure est essentielle pour répondre à ces nouveaux défis

-Développer la position de valeur : Les clients souhaitent des offres plus variées, obligeant les assureurs à se réinventer. Conseil, produits et services visant à améliorer leur situation financière ou s'intégrant à leur quotidien (services de voyage, cash back, suivi des dépenses...), les possibilités sont nombreuses. L'assureur n'est pas obligé de développer lui-même ces offres et peut s'appuyer sur des partenaires spécialisés il existe plusieurs cas où des assureurs établis ont couplé leur offre aux services numériques des FINTECH dans tel cas, il est important d'être équipé d'une plateforme s'intégrant facilement aux interfaces de programmation tierces.

⁵¹ Barocca.E, « cinq clés pour réussir sur le marché de l'assurance en 2020 », 2020, disponible sur www.journaldunet.com consulté le 14/04/2021 à 19 :30.

-S'inspirer des GAFa en matière d'expérience client : Aujourd'hui, le principal facteur de différenciation pour les entreprises, et un domaine où les **GAFa** (GAFa : désigne quatre des entreprises les plus puissantes du monde de l'internet à savoir : Google, Apple, Facebook, Amazon).excellent. Proposer un parcours client plus efficace permet aux assureurs de fidéliser leurs clients et d'accroître leur rentabilité .une évolution des mentalités est souvent nécessaire : les assureurs doivent abandonner les approches transactionnelles cloisonnées et se concentrer sur la qualité des interactions en s'appuyant sur une vision à 360° du parcours client.

-Travailler plus intelligemment pas plus : Aujourd'hui, les assureurs doivent se concentrer sur la rapidité d'exécution et de l'efficacité. La clé se trouve dans une utilisation plus intelligente des technologies, et non dans la multiplication des ressources, en innovant et en facilitant l'accès à l'information et aux données.

Conclusion

A travers ce chapitre, nous avons tout d'abord élaboré un éclairage conceptuelle des NTIC et celui des entreprises d'assurance afin de donner leurs définitions et caractéristiques respectives, ensuite montrer la nature des liens qu'ils développent entre eux au regard de la performance, nous avons pu aussi distinguer les différents formes de performance ainsi que leur caractéristiques, en mettant l'accent sur la performance organisationnelle.

Les changements techniques ont affecté grandement le développement économique et ils ont suscité un intérêt particulier dans la littérature économique. Plusieurs études menées en ce sens ont évoqué les défis que ces NTIC imposent à l'économie mondiale. L'informatisation a amélioré les niveaux de productivité, ce qui signifie que les travailleurs bénéficient d'une réduction du temps de travail, tout en conservant le même niveau de vie ; les entreprises qui utilisent les NTIC sont en mesure de faire face à la concurrence.

Cependant, il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires pour en tirer profit au maximum de leur usage.

Dans une économie qui se mondialise, où la concurrence s'accroît où la mutation agile des solutions technologiques imposent partout ses exigences, la mise en place des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises d'assurance est devenue primordiale. Les NTIC jouent un rôle majeur dans le développement de la société en assurant une plus grande disponibilité de l'information et en favorisant les échanges. C'est aussi un facteur clé de réussite pour toute entreprise qui cherche à améliorer leur performance

sur le long terme. En effet, les dirigeants se tournent de plus en plus vers une évaluation «multidimensionnelle» de la performance.

Chapitre II

Niveau d'introduction des NTIC dans les entreprises d'assurance en
Algérie

Introduction

Les NTIC sont un facteur important de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises en Algérie.

Aujourd'hui les entreprises d'assurance consacrent d'importants investissements dans l'adoption des NTIC afin de devenir plus compétitives et performantes dans un marché fortement concurrentiel. Elles interviennent à tous les niveaux des processus d'approvisionnement.

L'adoption des NTIC dans les entreprises d'assurance est une nécessité pour améliorer leur performance organisationnelle.

Dans ce cadre, le deuxième chapitre abordera l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises d'assurance en Algérie. À cet effet, il est subdivisé en trois sections, la première aborde l'évolution des NTIC dans les entreprises en Algérie, la deuxième présente les formes et conditions d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance, en fin, nous allons mettre l'accent sur le rôle d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle des entreprises d'assurance en Algérie.

Section01 : Intégration des NTIC dans les entreprises en Algérie

L'intégration des NTIC dans les entreprises conduit à de nombreux changements. Cette section aborde l'évolution des NTIC en Algérie, et l'intégration de ces technologies dans les entreprises algériennes en général.

1-1. Evolution des NTIC en Algérie

De nos jours, tout processus de développement économique et social réserve une place de plus en plus importante aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et du savoir. Ces derniers constituent un enjeu majeur pour les pays en voie de développement pour accélérer l'amélioration et la modernisation de leur économie et combler les écarts qui se creusent de plus en plus avec les pays développés, dans ce cadre, l'Algérie a multiplié depuis quelques années les initiatives tendant à favoriser l'accès à ces technologie en tant qu'outils moderne de communication et d'échange, donc elle s'est préparée pour entrer dans cette nouvelle technologie outillé aux moyens humains et matériels, elle choisit de développer et d'ouvrir le secteur: Réseau numérique, support fibre optique, trois opérateurs en

téléphonies mobiles, plusieurs providers internet, et récemment lancement d'un satellite à usage scientifique. Après avoir donné un petit aperçu sur les NTIC en Algérie comme introduction nous avons choisi de mettre le point sur les évolutions de ces NTIC à partir de leur apparition.

Les bases d'une économie numérique en Algérie ont été réalisées à partir des années 2000. C'est au début de ces années qu'Algérie Télécom et l'agence de régulation des postes et télécommunications sont créées suivies de l'ouverture du marché aux opérateurs étrangers : DJEZZY-OOREDOO mis en concurrence avec l'opérateur Algérien MOBILIS (filiale actuelle d'Algérie télécom) qui détenait le monopôle (opérateur historique).⁵²

➤ L'infrastructure et équipements des NTIC en Algérie

Au niveau de l'équipement informatique et selon les chiffres du cabinet international IDC pour l'année 2012, ce sont plus de 300 000 ordinateurs qui ont été vendus sur le marché algérien mais seulement 18% des foyers ont un ordinateur à domicile. En revanche, 94% ont un téléphone mobile.⁵³

Pour encourager la démocratisation de l'accès aux TIC, l'Algérie a lancé, en 2005, « Ousratic » (littéralement « familleTic »), un programme qui avait pour objectif de fournir un ordinateur par famille en accordant des prêts spécifiques et en baissant la TVA sur les ordinateurs de 17 à 7%. Ce fut un échec notamment en raison des contraintes bancaires rencontrées pour l'obtention d'un prêt. Un projet « Ousratic II » a même été annoncé en 2013 sans être concrétisé pour le moment.

Tableau 3: Statistiques sur les télécommunications en Algérie, 2011.

Téléphonie mobile	
Nombre d'abonnements (million)	33
Taux de pénétration	90,30%
Nombre total d'abonnés	35,2
Part de marché	
Mobilis	29%
Djezzy	47%

⁵² Djalil, « Conseil de la concurrence-Algérie », Mai 2019, P 07, disponible en PDF sur unctad.org consulté le 01/04/2021 à 18 :50.

⁵³ Jankari.R, IPEMED, « Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie, et en Tunisie », OCT 2014, P 12-13, disponible EN PDF sur <http://www.ipemed.coop> consulté le 07/06/2021 à 15 :30.

Nedjma	24%
Téléphonie fixe	
Nombre d'abonnés (millions)	3,5
Abonnés téléphonie fixe filaire	2,5
Abonnés WLL	1
Kiosques multiservices	4 500
Internet	
Utilisateurs internet (million)	10
Nombre abonnés réseau ADSL (millions)	1,6
Taux de pénétration	10%
Nombre habitants hors du net (million)	28
Etablissement scolaire raccordés	9 000
Universités, instituts d'enseignement supérieur et centres de recherche connectés,	100%
Bande passante à l'international(Giga)	65
Nombre de sites web algérien	76 000
PME connectées	20%
Entreprises connectées par liaison spécialisées	700
Lignes spécialisées réalisées	34 500
Espaces communautaires	1 500

Source : Jankari.R, IPEMED, « les technologies de l'information au Maroc, en Algérie, et en Tunisie », 2014, P 12.

- Internet :** En ce qui concerne l'Internet, l'Algérie compte, selon le MPTIC, plus de 10 millions d'internautes dont 1,6 million d'abonnés via le réseau haut débit (ADSL). Du côté des entreprises, seulement 20% des petites et moyennes entreprises sont connectées ou utilisent les TIC pour leur gestion. 76 000 sites web ont été recensés et 43 000 kms de fibre optique installés. En 2014, la technologie des réseaux de troisième génération (3G) était disponible avec deux ans de retard sur l'annonce officielle.
- Les zones technologiques :** depuis l'année 2000, l'Algérie a adopté une politique publique dédiée à la création de zones technologiques dans le but d'encourager

l'économie du numérique. C'est dans ce cadre que l'Agence nationale de promotion et de développement des parcs technologiques (ANPT) a été mise en place en 2007. Placée sous la tutelle du MPTIC, cette agence se veut l'instrument de l'Etat en matière de conception et de mise en œuvre de la politique nationale pour la promotion et le développement des parcs technologiques (figure 02).⁵⁴

Figure 2: Cartographie des zones technologiques en Algérie



Source : Jankari.R, IPEMED, « les technologies de l'information au Maroc, en Algérie, et en Tunisie », OCT 2014, P 14.

La première réalisation de l'ANPT a été la construction du premier parc technologique, le cyber-parc de Sidi Abdallah, implanté dans la ville nouvelle de Sidi Abdallah et opérationnel depuis 2009. Au cœur de l'écosystème TIC en Algérie, il offre des incitations aux entreprises qui opèrent dans le domaine des technologies de l'information. Son bâtiment multi-locataires héberge une grappe de trente-cinq entreprises et accueille l'unique centre d'appel d'ATM Mobilis qui compte deux cents emplois. Il est connecté au réseau de fibre optique et offre à ses locataires des connexions Wimax, XDSL, FTTH et wifi. Le parc dispose d'un immeuble incubateur opérationnel depuis mai 2010.

Sa vocation est de promouvoir l'esprit d'entrepreneuriat et l'innovation. Actuellement, plus de treize entreprises y sont hébergées et soixante-deux porteurs de projets de création d'entreprises y sont accompagnés. L'incubateur assure, également, un appui au profit de quatorze start-up en démarrage d'activité. Sur le volet recherche, le cyber-parc accueille le Centre d'études et de recherches des TIC (CERTIC) dont la mission est de fédérer l'ensemble des études et de la recherche dans ce domaine. Il est prévu que le CERTIC soit doté d'un centre de calcul intensif pour répondre aux besoins en matière de puissance de calcul élevée

⁵⁴Jankari.R, IPEMED, op.cit, P 14.

de certains organismes et sociétés et notamment celles du secteur de la météorologie et de l'exploration minière. Dans le but d'encourager les entreprises à s'implanter dans la zone, le cyber-parc offre également des concessions de parcelles de terrain pour des projets d'investissement. Actuellement, vingt projets d'investissement sont en cours d'étude.

L'ANPT travaille à la mise en place d'autres parcs technologiques. Il s'agit des Techno-Parcs de Sétif, Constantine et Boughezoul. Dans le cadre de sa mission d'encouragement de l'entrepreneuriat et de l'innovation, l'ANPT a décidé d'implanter, en parallèle aux parcs régionaux, des incubateurs et des pépinières d'entreprises au sein des universités. C'est une option stratégique qui vise le développement d'un écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat et une plus grande ouverture des universités sur leur environnement socio-économique. C'est dans cet esprit qu'a été lancés « Techno-bridge » au sein de l'INTTIC ainsi que l'incubateur de l'Université de Batna. L'Agence prévoit également de mettre en place un réseau national d'incubateurs universitaires. En plus de mettre en œuvre la politique publique de déploiement de zones technologiques, l'ANPT joue le rôle de chef de projet innovant. Le projet du réseau pilote de télémédecine (RT.dz) en est une illustration. Il a pour objectif de permettre l'accès à distance aux soins de santé aux populations des régions éloignées du Sud de l'Algérie.

L'ANPT a également mis en place une plateforme expérimentale de la technologie LTE pour la 4G et un centre d'innovation LTE grâce au soutien de la compagnie Huawei. Installé au sein du Cyber-parc de Sidi Abdallah, le centre d'innovation devrait permettre aux ingénieurs et aux techniciens algériens de se familiariser avec cette nouvelle technologie.

1-2. Les réformes engagées par l'Algérie dans le domaine des NTIC

➤ La loi du 05 août 2000 sur les télécommunications

Il est entendu au sens de la présente loi, par ;⁵⁵

1. Assignment (d'une fréquence ou d'un canal radioélectrique) : autorisation donnée par une administration pour l'utilisation par une station radioélectrique d'une fréquence ou d'un canal radioélectrique, déterminé selon des conditions spécifiées.

2. Attribution (d'une bande de fréquences) : inscription dans le tableau d'attribution des bandes de fréquences, d'une bande de fréquences déterminée, aux fins de son utilisation par

⁵⁵Bouteklika.A, « Loi N° 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications », août 2000, P 04-05, disponible en PDF sur <https://www.douane.gov.dz> .

un ou plusieurs services de radiocommunication de terre ou spatiale, ou par le service de radioastronomie, dans les conditions spécifiées. Ce terme s'applique également à la bande de fréquences considérée.

3. Equipement terminale : tout équipement destiné à être connecté directement ou indirectement à un point de terminaison d'un réseau et qui émet, qui reçoit ou traite des signaux de télécommunications.

4. Interconnexion : Les prestations réciproques offertes par deux opérateurs de réseau public où les prestations offertes par un opérateur de réseau public qui permettent à l'ensemble des utilisateurs de communiquer librement entre eux, quels que soient les réseaux auxquels ils sont raccordés ou les services qu'ils utilisent.

5. Ondes radioélectriques ou fréquences radioélectriques : Les ondes électromagnétiques dont la fréquence est par convention inférieure à 3 000 GHz se propageant où les services qu'ils utilisent.

6. Opérateur : Toute personne physique ou morale qui exploite un réseau public de télécommunication ou qui fournit au public un service de télécommunications.

7. Points de terminaison : Les points de connexion physique répondant à des spécifications techniques nécessaires pour avoir accès à un réseau de télécommunication et communiquer efficacement par son intermédiaire. Ils font partie intégrante du réseau.

Lorsqu'un réseau de télécommunication est connecté à un réseau étranger, les points de connexion à ce réseau sont considérés comme point de terminaison.

8. Prestataire de services : Toute personne physique ou morale qui fournit un service en utilisant des moyens de télécommunications.

9. Réseau de télécommunications : Toute installation ou ensemble d'installations assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement des signaux de télécommunication ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y sont associées, entre les points de terminaison de ce réseau.

10. Réseau internet : Un réseau indépendant entièrement établi sur une même propriété sans emprunter ni le domaine public, y compris hertzien, ni une propriété tierce.

11. Réseau privé : Un réseau de télécommunication destiné soit à un usage privé, lorsqu'il est réservé à l'usage de la personne physique ou morale qui l'établit, soit à un usage partagé,

lorsqu'il est réservé à l'usage de plusieurs personnes physiques ou morales constituées en un groupe fermé d'utilisateurs, en vue d'échanger des communications internes.

Il est dit " interne", s'il est entièrement établi sur une même propriété, sans emprunter ni le domaine public, y compris hertzien, ni une propriété tierce.

12. Réseau, installation ou équipement terminal radioélectrique : Un réseau, une installation ou un équipement terminal qui utilise des fréquences hertziennes pour la propagation des ondes en espace Libre.

Au nombre des réseaux radioélectriques, figurent également les réseaux utilisant les capacités de satellites.

Les stations radioélectriques sont classées en cinq (5) groupes A, B, C, D, E :

- ✓ le groupe A comprend les stations radioélectriques du réseau de l'Etat. Ces stations sont placées sous l'autorité directe soit du ministre de la défense nationale, soit du ministre de l'intérieur, soit du ministre des postes et télécommunications.
- ✓ Le groupe B comprend les stations radio électriques les bandes de fréquences réservées à la sécurité de la navigation aérienne et maritime.
- ✓ Le groupe C comprend les stations radioélectriques du service de radiodiffusion.
- ✓ Le groupe D comprend les stations radioélectrique exploitées par les entreprises à caractère économique et/ou social, de droit public ou de droit privé, ou par tout autre opérateur autorisé, pour leurs propres besoins où ceux du public.
- ✓ Le groupe E comprend les stations radioélectriques, quelle que soit leur nature, n'entrant pas dans le groupe A, B, C et D.

14. Service de radiodiffusion : Service de radiocommunication dont les émissions sont destinées à être reçues directement par le public en général. Ce service peut comprendre des émissions sonores, des émissions de télévision ou d'autre genre d'émission.

15. service de télécommunication : Toute prestation incluant la transmission ou l'acheminement de signaux ou une combinaison de ses fonctions par des procédés de télécommunication.

16. Service téléphonique : Station commercial pour le public du transfert direct de la voix en temps réel, à travers un ou des réseaux publics, permettant à tout utilisateur, qu'il soit fixe ou mobile, d'utiliser l'équipement connecté à un point de terminaison d'un réseau pour

communiquer avec un autre utilisateur qu'il soit fixe ou mobile un équipement connecté à un autre point de terminaison.

17. Service télex : L'exploitation commerciale du transfert direct en temps réel par échange de signaux de nature graphique, de messages dactylographiés entre des utilisateurs raccordés aux points de terminaison d'un réseau de télécommunication.

18. Service universel des télécommunications : Mise à la disposition de tous service minimum consistant en un service téléphonique d'une qualité spécifiée ainsi que l'acheminement des appels d'urgence, fourniture du service comment est un annuaire d'abonnés, sous forme imprimée ou électronique et la desserte du territoire national en cabines téléphoniques installées sur le domaine public et ce, dans le respect des principes d'égalité, de continuité, l'universalité et d'adaptabilité.

19. Servitude radioélectrique : Servitude qui consiste en une limitation de la hauteur des obstacles dans les zones définies autour des centres d'émission ou de réception, de prévenir toute perturbation des ondes radioélectriques émises ou perçues par ses centres.

20. Spectre des fréquences radio électrique : L'ensemble des ondes radioélectriques dont la fréquence est comprise entre 3 KHz et 3 000 GHz.

21. Télécommunications : Toutes transmission, émission ou réception de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de renseignements de toute nature, par fil, optique, Radioélectricité ou autres systèmes électromagnétiques.

22. Télégramme : écrit à être transmis par télégraphie en vue de sa remise au destinataire.

23. Télégraphie : forme de télécommunication qui intervient dans toute opération assurant la transmission et la reproduction à distance du contenu de tout document, tel qu'un écrit, un imprimé ou une image fixe, ou bien la reproduction à distance de tout genre d'informations sous cette forme.

1-3. La stratégie e-Algérie 2013

La stratégie « e-Algérie 2013 », initiée par le Ministère de la Post et des Technologies de l'Information et des Communications (MPTIC) est une contribution significative dans ce sens, qui mérite d'être poursuivie et encouragée, en tant que première tentative de définition

d'une politique publique en la matière, depuis l'institution de ce Ministère sous sa nouvelle dénomination.⁵⁶

Le document présenté par le MPTIC est extrêmement riche d'informations, et couvre la totalité des domaines concernés par une politique publique de développement des TIC, de même que les représentants de la plupart des parties prenantes en la matière ont été associés plus ou moins fortement à son élaboration.

La nouvelle stratégie du secteur de la technologie de l'information et de la communication « e-Algérie 2013 » s'est fixé des objectifs ambitieux, maintes fois annoncés par le passé mais jusque-là non concrétisés. Le plus important des objectifs est de mettre à la disposition de toutes les catégories de la société un certain nombre de services en ligne (état-civil, impôts, justice, etc.) permettant d'en finir avec la bureaucratie administrative. Dans ce cadre, un ensemble de quelque 447 actions sont prévues par l'ensemble des institutions et départements ministériels qui permettront d'offrir en ligne 295 services en direction des citoyens (112 informationnels et 183 interactifs), 86 services en direction des employés (19 informationnels et 67 interactifs) et 66 services en direction des entreprises (24 informationnels et 42 interactifs). Les élaborateurs de cette nouvelle stratégie e-Algérie 2013 ont constaté que, malgré les investissements effectués au cours des cinq dernières années, les actions de modernisation de l'administration par les TIC et de mise en ligne des services sont restés « disparates et non valorisées ». Cela en raison de l'absence, au niveau sectoriel et au niveau national, « de plans d'actions avec des objectifs clairement définis ».⁵⁷

Dans ce cadre, la stratégie e-Algérie a été élaborée pour encourager « l'appropriation de l'usage des NTIC en vue d'une mutation vers la société fondée sur le savoir et l'économie numérique ». Ce plan multisectoriel a été structuré autour des axes suivants :⁵⁸

- ✓ l'accélération de l'usage des NTIC à travers le développement des applications gouvernementales horizontales et le développement des applications sectorielles, l'intégration des NTIC dans l'activité économique et le développement des applications sectorielles dans le secteur privé ;
- ✓ l'impulsion du développement de l'économie fondée sur le savoir ;

⁵⁶ CNES, « Avis du conseil national économique et sociale sur le dossier **e-Algérie 2013** », mars 2009, P 03, disponible en PDF sur <http://www.cnes.dz> consulté le 06/06/2021 à 15 :50.

⁵⁷ Synthèse de Rayane, « la stratégie e-Algérie 2013 en détails », janvier 2009, disponible sur www.algerie-dz.com consulté le 06/06/2021 à 17:30.

⁵⁸Jankari.R, IPEMED, op.cit, P 11.

- ✓ l'accélération de la couverture du territoire en accès à haut et très haut débits fixes et mobiles et le renforcement de la sécurisation du réseau national des télécommunications ;
- ✓ le développement de mécanismes et de mesures incitatives permettant d'accroître sensiblement l'accès des ménages et des très petites entreprises aux équipements et aux réseaux haut débit ;
- ✓ le développement des compétences humaines ;
- ✓ la recherche-développement et l'innovation ;
- ✓ la mise à niveau du cadre juridique (législatif et réglementaire) national ;
- ✓ l'information et la communication, par la mise en service de l'Observatoire des TIC devant prendre en charge les missions de suivi, d'analyse et de diffusion des informations liées aux NTIC ;
- ✓ la coopération internationale en tant que vecteur d'appropriation des savoir-faire ;

L'évaluation et le suivi des plans d'actions à travers des indicateurs et des critères d'évaluation. Malgré l'intérêt de la démarche mise en place et l'importance qu'elle revêtait pour le développement économique et social du pays, elle est restée au stade du projet. Sa mise en œuvre a été très en deçà des annonces faites malgré quelques succès comme la généralisation de la carte électronique Chifa (cf. partie 1.1.3.). Cela est dû, selon les experts, à une utilisation insuffisante de l'infrastructure mise en place, à la faiblesse des contenus et services développés mais également aux faiblesses de l'environnement juridique, institutionnel et économique du pays. Le développement d'une stratégie ambitieuse pour le numérique doit être accompagnée par des réformes dans la sphère économique, sociale et institutionnelle du pays.

1-4. Classement d'Algérie dans le domaine des NTIC

Le secrétaire général de l'union internationale des télécommunications (UIT), affirme que l'Algérie s'est améliorée du classement mondial dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), L'Algérie à gagner 9 places au classement de l'UIT pour l'année 2016, selon l'indice de développement des TIC, passant de la 112^{ème} et la 103^{ème} place. L'UIT à qualifier L'Algérie le troisième pays "le plus dynamique" dans le monde puisqu'il a réussi à améliorer sa position de plusieurs degrés en une année et l'a

positionné parmi ceux qui ont réalisé "des produits substantiels". Le responsable de l'UIT a souligné à cet effet que l'Algérie a été toujours active dans ce domaine.⁵⁹

Le ministère de la poste, des télécommunications et des technologies numériques, a indiqué récemment que le monde d'abonnés au réseau internet fixe a dépassé 15 millions d'abonnés. Ce secteur enregistre actuellement, une expansion extraordinaire, avec 34 millions de lignes de réseau internet mobile, dont 23 millions de 3^{ème} génération (3G) et 11 millions de lignes de 4^{ème} génération (4G) à travers tout le territoire national. Ces chiffres montrent bien, que l'Algérie avance sereinement dans la voie de progrès technologique, en comparaison avec les pays voisins.⁶⁰

Selon le classement établi par l'Union internationale des télécommunications (UIT) 2019, l'Algérie s'est classée la 76^{ème} place au niveau mondial en matière d'adoption des NTIC, gagnant en une année 7 places dans ce classement après avoir occupé la 83^{ème} place en 2018.

Selon le rapport digital annuel de « we are social » 2018, l'Algérie se hisse ainsi la 20^{ème} place des pays ayant connu la plus forte croissance et la plus forte arrivée de nouveaux internautes avec 3, 484,731 usagers de plus, soit un indice positif de 17% par rapport à 2017. Sachant que les causes directes de ce phénomène ne sont pas abordées par le rapport, on peut aisément l'attribuer à la démocratisation de l'internet mobile et à l'accessibilité des Smartphones, un marché qui ne cesse de s'accroître.⁶¹

1-5. Mode d'utilisation des NTIC dans les entreprises algériennes

L'entreprise algérienne, si elle veut survivre et avoir sa part dans l'économie de marché plus en plus mondialisée et ouverte, doit rester compétitive et intégrer les changements technologiques, organisationnels, managériaux et humains, induits à tous les niveaux par ce processus de numérisation et de globalisation de l'économie mondiale.⁶²

Ces nouvelles technologies ont connu une croissance considérable ces dernières années en Algérie. Les Algériens s'équipent de plus en plus de matériel informatique se connectent à internet. Après les cybercafés, se sont actuellement les foyers qui adoptent internet et cet outil devient une affaire de famille. Vu que les internautes passent de plus en plus le temps devant

⁵⁹ H.B, « Développement des TIC en Algérie », 2016, www.transactiondalgerie.com consulté le 02/04/2021.

⁶⁰ Djalil.S, « Conseil de la concurrence-Algérie », Mai 2019, P 09, disponible en PDF sur unctad.org consulté le 01/04/2021 à 18 :50.

⁶¹ AymenAlleche, « L'Algérie 20^{ème} pays à la plus grande croissance d'utilisateurs d'internet », 2018, disponible sur geekyalgeria.com consulté le 19/04/2021 à 15 :44.

⁶² Belkhiri Ali, « Analyse de l'impact des NTIC sur la performance des entreprises », 2002, revue des sciences commerciales, P 53, disponible en PDF sur www.asip.cerist.dz consulté le 29/04/2021 à 15 :40.

leurs écrans, le monde professionnel a vite compris l'intérêt d'utiliser les NTIC, certaines entreprises ont décidé d'intégrer le digital dans leurs stratégies de communication inter et extra entreprise.

L'intégration des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises, s'apprécie à travers leur système d'information et l'utilisation des outils technologiques, ce qui fait que la révolution numérique est incontournable, autant dans le secteur public que dans le secteur privé. On constate alors une dématérialisation des données via la numérisation et une exploitation générale de l'informatique et des objets connectés dans tous les services.

La mise en place des NTIC n'est plus une simple option, c'est un champ de responsabilité, puisque l'utilisation du Web est indispensable, à terme, il faudra en arriver à la constitution d'une psychologie de l'usage des NTIC dans les entreprises algériennes dans tous les secteurs.

Une étude effectuée par le centre de recherche en Economie Appliquée pour le Développement (CREAD) 2008, révèle que le taux d'intégration des TIC dans les PME algériennes est de 44.66%, ils ont conclu qu'en Algérie l'usage des technologies de l'information et de la communication dans les petites et moyennes entreprises se limite à .⁶³

- ✓ L'acquisition de l'outil informatique.
- ✓ L'utilisation de la téléphonie fixe ou cellulaire.
- ✓ L'acquisition d'un site web par quelques entreprises mais rarement mis à jour.
- ✓ S'équiper du réseau internet et intranet et de plusieurs logiciels de gestion anciens.

Vu que les NTIC constituent un vecteur de croissance économique et contribuent au développement humain, l'entreprise algérienne doit se les approprier afin d'entrer dans l'économie numérique. Cet objectif a inspiré les politiques pour la promotion des TIC comme ce fut le cas pour la stratégie

L'usage des NTIC dans les entreprises algériennes permet l'augmentation de la compétitivité, la réduction des coûts, de ses délais de production et l'amélioration de son organisation, souhaitant maintenir ou améliorer leurs performances et se démarquer face à la concurrence et la compétition. Les NTIC doivent maintenant faire partie de l'arsenal de toutes entreprises algériennes dans tous les domaines.

⁶³ Amine Sayah, « Usage des TIC dans les entreprises Algériennes », 2015, www.nticweb.com consulté le 27/04/2021 à 01:19.

Section02 : Les formes et conditions d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance en Algérie

L'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise d'assurance s'apprécie à travers l'utilisation des outils technologiques qui contribuent à faciliter la tâche de l'employé et améliorer les services offerts par l'entreprise. L'objet de cette section est de dresser un panorama des outils technologiques et leur présence dans les entreprises d'assurance.

2-1. Evolution et intervenants dans le marché algérien des assurances

Le secteur des assurances à évoluer dans un contexte de changement permanent. Parmi plusieurs facteurs : tels que les privatisations, la libéralisation des marchés, les modifications des règles administratives...

Le contexte concurrentiel s'est considérablement modifié avec l'apparition d'autres marchés d'assurances et d'autres acteurs.

Pour cela, nous allons présenter dans cette sous-section un aperçu sur l'histoire des assurances et les intervenants du marché en Algérie.

2-1-1. Aperçu historique de l'assurance en Algérie

Pendant toute la période coloniale, l'assurance en Algérie s'est confondue avec l'évolution de l'assurance en France. Cela conduit après l'indépendance à l'héritage des lois et des règlements antérieurs qui n'ont été abrogés qu'en 1975. Après cette période, de nouvelles lois sont apparues permettant à l'assurance de connaître un nouvel essor.

Le processus qui a conduit à la situation actuelle du marché peut-être conçu en plusieurs étapes, entamer à l'époque coloniale, poursuivies par la nationalisation, la spécialisation des compagnies et enfin l'ouverture progressive du marché :⁶⁴

2-1-1-1. La période coloniale

Cette période était caractérisée par le monopole des compagnies françaises sur le secteur d'assurance en Algérie. Cela se confirme en 1861 par la création d'une mutuelle incendie spécialisée pour l'assurance en Algérie et dans les colonies. Afin de répondre à la demande des colons-agriculteurs, des mutuelles sont constituées ; c'est le cas de Mutuelle Centrale

⁶⁴Bouaziz Cheikh, assurances et gestion des risques vol 81(3-4), « l'historique de l'assurance en Algérie »,2013, P 258, disponible EN PDF sur www.revueassurances.ca consulté le 12/03/2021 à 18 :22.

Agricole, en 1933, qui fait partie de la Caisse Centrale de Réassurance des Mutuelles Agricoles quelle a été créée en 1907 et qui regroupe les mutuelles de Tunisie, du Maroc et d'Algérie.⁶⁵

Des textes métropolitains ont été adoptés par le législateur pour réglementer l'assurance en Algérie dont les principaux sont :

- ✓ la loi du 13 juillet 1930, règlementant l'ensemble des contrats d'assurance terrestres.
- ✓ le décret du 14 juin 1938, unifiant le contrôle de l'État sur toutes les sociétés d'assurance.
- ✓ la loi du 25 avril 1946, relative à la nationalisation de 32 sociétés d'assurance et la création d'une Caisse Centrale de Réassurance, d'une École Nationale d'Assurance et d'un Conseil National des Assurances.

2-1-1-2. La période après l'indépendance

Juste après l'indépendance, les opérations d'assurance étaient pratiquées par 260 entreprises françaises dont 30 % avaient leurs sièges à l'étranger.⁶⁶L'évolution de l'assurance effectuée progressivement à travers les étapes suivantes :

2-1-1-3. 1ère étape 1962-1966 : Cette étape est caractérisée par :

- ✓ le monopole exercé par les compagnies d'assurance étrangères, surtout française, sur ce secteur ;
- ✓ l'absence des cadres nationaux et des législations à l'Algérie pouvant assurer le fonctionnement et le contrôle des sociétés d'assurance ;
- ✓ l'institution de la réassurance obligatoire pour les opérations d'assurance effectué en Algérie à travers la création de la caisse algérienne d'assurance et de réassurance(CAAR) par la loi n° 63-197 du 8 juin 1963, obligeant toutes les sociétés d'assurance de céder une part de 10 % des primes encaissé ;
- ✓ loi n° 63-201 du 8 juin 1963 exigeant des entreprises d'assurance, sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisait par :
- ✓ le contrôle de la surveillance par le ministère des Finance de toutes les compagnies d'assurance ;

⁶⁵ Bouaziz Cheikh, op.cit, P 285.

⁶⁶ Bouaziz Cheikh, op.cit, P 286.

- ✓ l'agrément par le ministère des Finances, qui devait demander toute compagnie d'assurance étrangère désirant exercer ou continuer leurs activités en Algérie ;
- ✓ création de la société Algérienne d'Assurance (SAA) par l'arrêté de 12 décembre 1963 dont 39 % du capital détenu par les Égyptiens ;
- ✓ la création de la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Éducation et de la Culture (MAATEC) par l'arrêté du 29 décembre 1964 ;
- ✓ l'agrément par l'arrêté du janvier 1964 de 14 compagnies étrangères, dont 6 françaises, 3 britanniques, 1 italienne, 1 américaine, 1 indienne, 1 Zélandaise, 1 tunisienne, la STAR qui parvient à contrôler 25 à 30 % du marché ;

2-1-1-4. 2ème étape 1966-1975 : C'est durant cette période que le monopole de l'État était institué ; l'exploitation de toutes les opérations d'assurance est désormais réservée à l'Etat par l'intermédiaire des entreprises nationales. Par conséquent, l'article 2 de la loi 63-201 revenait caduc ;⁶⁷

Parmi les 17 sociétés qui existaient en 1966, une seule a été nationalisée, à savoir la SAA, par l'ordonnance n° 66-129 du 27 mai 1966, alors que toutes les autres entreprises ont été liquidées, l'exception de celles qui ont la forme mutuelle :

- ✓ Caisse Nationale d'Assurance et de Réassurance CAAR ;
- ✓ Caisse Nationale des Mutualités Agricoles CNMA ;
- ✓ Mutualité Algérienne d'Assurance pour Travailleurs de l'Éducation et de Culture MAATEC ;

L'assurance, qui était Régie par l'ancienne législation française, a été abrogée dès le 5 juillet 1975 par l'ordonnance 72-29 du 5 juillet 1973.

2-1-1-5. 3ème étape 1975-1988 : Cette période se décrit par :

- ✓ la spécialisation des entreprises d'assurance, en indiquant pour chacune d'elles les risques à couvrir :
- ✓ La CAAR, spécialisée dans les assurances de gros risque et de transport, cela permettant la création de la Caisse d'Assurance total spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien ;
- ✓ LA SAA, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateur d'une épargne importante, à savoir : L'automobile, le vol, le bris de glaces, les dégâts des

⁶⁷Bouaziz Cheikh, op.cit, P 287.

eaux, les multirisques d'habitation, les assurances de personnes, l'incendie et l'explosion (risque simple) ;

- ✓ La loi 80-07 qui propose essentiellement l'amélioration de la protection de l'assuré et autres bénéficiaires de l'assurance et l'assouplissement de la procédure d'indemnisation ;
- ✓ La naissance de la Compagnie Algérienne de l'Assurance Transport CAAT par le décret n° 85-82 d'avril 1985 ;

2-1-1-6. 4ème étape 1988-1995 : Elle se caractérise par :⁶⁸

- ✓ Les transformations où les réformes apportées au secteur des assurances en 1988 entraînent concurrence les compagnies existantes : SAA, CAAR, MAATEC, et la CNMA ;
- ✓ La promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit constitue un dispositif législatif pour la transition vers l'économie de marché et a permis au secteur des assurances de connaître un nouvel essor ;

2-1-1-7. 5ème étape de 1995 à ce jour : L'ordonnance n°95-07 du 25 janvier 1995 supprime le monopole de l'État sur le marché d'assurance, permettant la naissance des compagnies privées. Cette ordonnance a aussi entraîné la réduction de nombre de garanties dont la souscription est obligatoire. C'est ainsi que la liste ne comprend plus principalement que les assurances de responsabilité civile visant à garantir le paiement des réparations des victimes d'accidents, à l'exception du secteur public lequel demeure concerné par l'assurance incendie obligatoire.

Une assurance obligatoire (CAT-NAT) les catastrophes naturelles a été mise en application au début de septembre 2004, conformément à l'ordonnance présidentielle n° 03-12 du 26 octobre 2003 adoptée le 7 octobre 2003 par l'Assemblée Populaire Nationale (APN) et le 14 du même mois par le Sénat, ainsi que par le conseil des ministres.

Le système de contrôle assurance reste à parfaire du fait de faiblesses qui sont à l'origine de la loi adoptée le 17 janvier 2006. Son objectif est de soutenir le développement de l'assurance en général et l'assurance de personnes en particulier pour en faire un instrument du développement économique et social du pays.

⁶⁸ Bouaziz Cheikh, op.cit, P 288.

Pour accélérer la libération du marché, la loi autorise désormais les opérateurs étrangers à installer des succursales en Algérie. Les produits d'assurance pourront être vendus par les guichets bancaires et d'autres canaux de distribution qui devaient être précisés ultérieurement. Avec cette loi, le secteur ouvre ses portes toutes grandes.

Les compagnies d'assurance en Algérie sont soumises à des règles de déclarations trimestrielles et annuelles, à la centrale des risques, les informations relatives aux contrats qu'elles émettent suivant les états modèles dûment arrêtés par la loi.

2-2. Intervenants dans le marché algérien des assurances

Le cadre institutionnel du marché algérien des assurances est composé de trois institutions autonomes :⁶⁹

- ✓ Le conseil national des assurances (CNA);
- ✓ La commission de supervision des assurances (CSA);
- ✓ La centrale des risques (CR);

En ce qui concerne les compagnies d'assurances, l'assurance directe exercée par onze (11) compagnies à savoir : quatre (4) entreprises publiques (CAAR, SAA, CAAT, et CASH), et sept (7) entreprises privées (CIAR, ALLIANCE ASSURANCES, GAM, SALAMA ASSURANCES, TRUST ALGERIA, 2A, AXA "assurances de dommage").

Quant aux compagnies citées ci-dessous, elles sont récentes et sont spécialisées dans l'assurance de personnes mais sont des filiales des compagnies d'assurance qui existent déjà et sont spécialisées dans l'assurance de dommages : CARDIF EL DJAZÁIR filiale de BNP, CAARMA filiale de la CAAR, TA LA filiale de la CAAT, SAPS filiale de la SAA et du français MACIF, MACIR-VIE filiale de LA CIAR, AXA assurances de personne et enfin LE MUTUALISTE filiale de la CNMA.

Remarque : La création d'une filiale exige un capital d'un milliard de dinars et certaines compagnies avancent que cette somme est très élevée et hors de leur portée alors quelques-unes d'entre elles préfèrent rechercher un partenariat avec des filiales existantes.

- ✓ Deux (2) mutuelles : CNMA et MAATEC.
- ✓ La réassurance pratiquée par la CCR.

⁶⁹Tafani.B, « Les assurances en Algérie », Ed : OPU et AP, Alger, 1987, P 24, disponible en PDF sur www.cna.dz, consulté le 05/03/2021 à 15 :20.

- ✓ Les assurances spécialisées exercées par : LA CAGEX pour l'assurance-crédit immobilier.

D'autres acteurs interviennent dans le marché algérien des assurances, à l'image des: Agents généraux, les courtiers et les banques. Tous ces intervenants sont sous la tutelle du ministre des Finances.

2-2-1. Le ministère des finances

Les sociétés d'assurance et/ou de réassurance ne peuvent exercer leur activité qu'après avoir obtenu l'agrément du ministère des Finances., ce dernier veille à la protection des droits des assurés et des bénéficiaires des contrats d'assurance, à la solidité de l'assise financière des entreprises d'assurance et de réassurance ainsi qu'à leur capacité à honorer leurs engagements . De ce fait, le ministère des Finances les rôles de régulateur et a pour mission de protéger les droits des assurés et veiller à ce que les entreprises d'assurance et de réassurance Honorent leur engagement et respecter les réglementations en vigueur. Il intervient dans le contrôle des entreprises d'assurances et de réassurance et d.es professions liées au secteur, dans le suivi de l'activité du secteur et supervise toutes les questions d'ordre juridique et techniques se rapportant aux opérations d'assurance et de réassurance, de la préparation des textes aux études touchant au développement et à l'organisation du secteur.

2-2-2. Les institutions autonomes : Elles sont en nombre de trois à savoir :

A- le conseil national des assurances (CNA) : Le Conseil National des Assurances est le cadre de concertation entre les diverses parties impliquées par l'activité assurance, à savoir :⁷⁰

- ✓ Les assureurs et intermédiaires d'assurance ;
- ✓ Les assurés ;
- ✓ Les pouvoirs publics ;
- ✓ Le personnel exerçant dans le secteur.

Le Conseil est une force de réflexion et de proposition à même de préserver les intérêts des parties impliquées dans la concertation. Présidée par le ministre des Finances, il représente l'organe consultatif des pouvoirs publics sur tout ce qui se rapporte "à la situation, l'organisation et au développement de l'activité d'assurance et de réassurance". Il se prononce sur tous projets de texte législatif ou réglementaire concernant l'activité d'assurance. Son avis et notamment requis pour l'étude des demandes d'agrément de compagnie d'assurance et de

⁷⁰Tafani.B, 1987, op.cit, P 26.

courtiers. A travers les travaux scientifiques qu'il entreprend et les recommandations qu'il présente aux décideurs, le Conseil National des Assurances apparaît comme un instrument de première importance dans la détermination de la politique générale de l'État en matière d'assurance.

B- la commission de supervision des assurances (CSA) : La commission agit en qualité d'administration de contrôle au moyen de la structure chargée des assurances au ministère des Finances, et cela par le billet des inspecteurs d'assurance. Dans l'objectif de garantir la solvabilité des compagnies d'assurance, la CSA peut requérir des expertises d'évaluation liées aux engagements réglementés. La commission peut également restreindre l'activité d'une société d'assurance dans une ou plusieurs branches, restreindre ou interdire la libre disposition des éléments de son actif ou encore désigner un administrateur provisoire. La commission est aussi habilitée à demander aux sociétés d'assurance la mise en place d'un dispositif de contrôle interne et d'un programme de détection et de lutte contre le blanchiment d'argent.

C- la centrale des risques (CR) : La centrale est rattaché à la structure chargée des assurances au ministère des Finances, elle a pour mission la collecte et la centralisation des informations afférentes au contrat d'assurance dommages souscrits auprès des sociétés d'assurance et les succursales d'assurance étrangères agréées.

2-2-3. Les assureurs : Ils se divisent en l'assurance directe, les mutuelles, et les assurances spécialisées.

2-2-3-1. l'assurance Directe Les compagnies qui exercent dans toutes les branches d'assurances sont au nombre de onze (11) en 2012, quatre sociétés publiques qui détiennent 76% de part du marché et sept sociétés privées qui détiennent 24% de part du marché.

A-a. Les assurances de dommages

- **Les compagnies publiques de dommages :** les quatre (4) compagnies publiques d'assurance sont :
 - **la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR):**C'est la plus ancienne compagnie d'assurance de dommages opérante sur le marché. Elle a été créée le 8 juin 1963 soit une année après l'indépendance.
 - **la société algérienne d'assurance (SAA):** elle vient juste après la CAAR elle a été créée le 12 décembre 1963 elle est classé au premier rang des compagnies d'assurance de dommages en Algérie.

- **la compagnie algérienne des assurances transport (CAAT):** Spécialisée aussi dans les assurances de dommages. Elle a été créée le 30 avril 1984.
- **la compagnie d'assurance des hydrocarbures (CASH):** Elle a été créée le 4 octobre 1999, elle est spécialisée dans les assurances de dommages, ses actionnaires sont: La SONATRACH (64%), NAFTAL (18%), LA CAAR compagnies (18%) et la CCR (6%).
- **Les compagnies privées de dommages :** les sept (7) compagnies privées d'assurances sont :
- **La compagnie internationale d'assurance et de réassurance (CIAR):** Créée le 15 février 1997. La CIAR est la première société privée spécialisée dans les assurances de dommages.
- **l'Algérienne des assurances (2A):** elle appartient au groupe algérien Rahim. Elle a été créée le 6 mai 1997.
- **La Trust Algérien Assurances et Réassurances :** Elle a été créée le 25 janvier 1999 et spécialisée dans les assurances de dommages, ses actionnaires sont Trust Real Bahreïn (95%) et Qatar General Insurance (5%).
- **SALAMA Assurances :** Elle a été créée le 13 avril 1999 elle est les filiales du groupe internationale d'assurance et de réassurance SALAMA ISLAMIC ARAB INSURANCE COMPAGNY elle est spécialisée dans les produits "Takaful".
- **La Générale Assurance Méditerranéenne (GAM):** Elle a été créée le 10 septembre 2002 mais devenue la propriété d'un des groupes financiers Africains les plus puissants le fond d'investissement ECP (Emerging Capital Partners) depuis 2007, elle est spécialisée dans les assurances de dommages.
- **Alliance Assurances :** Spécialisé dans les assurances de dommages, elle appartient au groupe Algérien Khelifati et a été créé le 30 avril 2005.
- **AXA Assurances de Dommages :** Elle a été créée le 30 octobre 2011. La stratégie d'AXA est de se positionner en Algérie comme un assureur généraliste, où les activités sont développées aussi bien sur le marché de l'assurance dommage.

A-b. Les nouvelles compagnies spécialisées dans l'assurance de personnes

- **CARDIF EL DJAZAIR :** Filiale de BNP Paribas, elle a été créée le 13 septembre 2007 et c'est une société de droit algérien, elle a pour objectif de promouvoir l'activité liée à l'assurance et à la prévoyance.

- **CAARAMA** : Filiale de la CAAR, elle a été créée le 17 avril 2011 avant un capital social d'un milliards de dinars.
- **TALA TAAMINE LIFE ALGÉRIE** : Filiale de la CAAT, elle a été créée le 17 avril 2011, doté d'un capital social d'un milliard de dinars.
- **SAPS** : Elle est Le fruit de collaboration entre la SAA et du français MACIF. Le 17 avril 2011, son capital social s'élève à un milliard de dinars.
- **MACIR VIE** : Filiale de la CIAR, elle a été créée le 11 août 2011, son capital social est d'un milliard de dinars.
- **AXA ASSURANCES DE PERSONNES** : Elle a été créée le 2 novembre 2011, elle est spécialisée dans les assurances de personnes, son capital social est de un milliard de dinars comme nous l'avons cité plus haut.
- **LE MUTUALISTE** : Filiale de la CIAR, elle a été créée le 05 janvier 2012, elle est dotée d'un capital social d'un milliard de dinars.

A-c. Les mutuelles d'assurance : Les mutuelles d'assurance sont au nombre de deux (2):la CNMA et la MAATEC.

- **la Caisse Nationale de Mutualité Agricole(CNMA)** : Créer le 02 décembre 1972 et autres essentiellement à l'exploitant agricole un éventail de garantie contre les différents événements climatiques, contre certaines maladies animales est contre divers risque encourus par l'exploitant.
- **la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Education Nationale de la Culture (MAATEC)** : C'est la première mutuelle algérienne, elle a été créée le 10 décembre 1964. Elle est autorisée à pratiquer les opérations d'assurance relatives : aux risque de tout nature résultant de l'emploi de tous véhicule terrestre à moteur autres que ceux utilisé dans les transports en commun et transport publics, ainsi que le multirisques-habitation.

E- Les compagnies d'assurances spécialisées : Les compagnies d'assurance spécialisées sont au nombre de deux : la CAGF.X et la SGCI. Elle ne Représente que 0,5 % du chiffre d'affaires de l'assurance, essentiellement dû à l'assurance-crédit à l'exportation :

- **la compagnie algérienne d'assurance et de garantie des exportations (CAGEX)** : Elle a été créée 10 janvier 1996. Elle est spécialisée dans l'assurance des crédits à l'exportation.

- **la société de garantie du crédit immobilier (SGCI) :** Elle a été créée le 5 novembre 1997. Elle est spécialisée dans l'assurance des crédits à l'immobilier.

A-e. Les Compagnies de réassurances : Il n'existe qu'une seule compagnie dédiée exclusivement à la réassurance : La Compagnie Centrale de Réassurance (CCR). Elle a été créée le 01 octobre 1973 et elle propose la réassurance dans les branches marine, non marine et transport. La CCR assure également pour le compte de l'État, La gestion du programme national des catastrophes naturelles (CAT-NAT).

A-f Les banques : L'Algérie s'est ouverte à la bancassurance en vertu de loi 06-04 du 20 février 2006, qui a autorisé la distribution des produits d'assurance par les banques, établissements financiers et assimilés. Il faut savoir que la bancassurance est une forme d'intermédiation qui permet à l'assureur de distribuer ses produits par l'intermédiaire des banques. Les produits d'assurance concernés sont limités à cette liste :⁷¹

- ✓ Les assurances crédits ;
- ✓ Les assurances de personnes ;
- ✓ Les assurances des risques simples d'habitation ;
- ✓ Les assurances Agricoles.
- ✓ La période 2008 à 2010 a été marqué par la concrétisation de plusieurs accords de bancassurance :
- ✓ La SAA à nouer des partenariats avec deux banques publiques : La Banque du Développement Local (BDL) la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR);
- ✓ Le groupe bancaire BNP Paribas, via sa filiale Cardiff. S'est associé avec la CNFP banque pour créer une filiale commune dans la bancassurance ;
- ✓ La CAAT et la CAAR ont loué un partenariat avec la Banque Extérieure d'Algérie (BEA) en mai.

B- Les agents généraux : Plus de 100 agents généraux d'assurances interviennent en dehors du réseau direct des compagnies pour une distribution de proximité.

Certaines sociétés, surtout privées, travaille davantage avec des agents généraux qu'avec leur propre salariés, c'est le cas de la CIAR dont 75 % du chiffre d'affaires et réalisé par les agents généraux.

⁷¹Tafani.B, op.cit, P 26.

C- Les courtiers : Les courtiers sont au nombre de 38, exclusivement nationaux car la loi interdit aux courtiers internationaux d'exercer directement leurs activités.

Les Courtiers interviennent davantage dans les entreprises où les primes moyennes des contrats sont plus élevées.

2-2-4. Le fond de garantie (FG) : Garantissant le dédommagement des victimes des accidents de la circulation dont les auteurs responsables sont inconnus ou insolvables.

Le fond de garantie des assurés (FGAS):

Garantissant le dédommagement des bénéficiaires des polices d'assurance s'il active des sociétés concernées s'avèrent insuffisantes après liquidation.

2-2-5. Bureau spécial de tarification (BUA) : Il prend en charge la tarification des risques obligatoires et le développement d'une statistique fiable propre au secteur des assurances.

2-2-6- L'association des assureurs et de réassureurs algériens (UAR) : Représentant les sociétés d'assurance et de réassurance pour défendre leurs intérêts moraux et économiques.

2-2-7. Agence de Lutte Contre la Fraude (ALFA) : Elle a pour mission d'enquêter sur des sinistres douteux.

2-2-8. Les métiers auxiliaires : Pour le bon fonctionnement des compagnies d'assurances, ces dernières font appel à d'autres professions libérales telles que les médecins, les formateurs, les auditeurs d'assurance.

Mais la profession la plus sollicitée dans le domaine reste la profession d'expert où la plupart des entreprises sous-traitent une partie de la gestion des sinistres à ces derniers. Ils sont chargés d'évaluer le montant des dommages. Ainsi que la recherche des causes des sinistres dans les branches de la plus techniques.

Le métier d'expert en assurance reste souvent exercé à titre individuel sous forme de profession libérale, comme il peut être exercé par un groupement de professionnels dans des entreprises spécialisées.

On compte un nombre de 510 d'expert sur le territoire national avec une nette prédominance dans les régions du nord du pays avec plus de 200 experts sur le centre.

Il existe aussi deux sociétés d'expertises, filiales des sociétés publiques qui sont :

a)-LA SAE EXACT : Filiale de la SAA et possédant 25 centre d'expertise dans le pays ;

b)-EXAL : Qui est une filiale de la CAAR et de la CAAT.

2-3. Introduction des NTIC dans les entreprises d'assurance en Algérie

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication permettent d'améliorer considérablement les performances des entreprises et de la machine administrative. Ces dernières marquent un impact considérable dans tous les secteurs en général et au niveau du secteur d'assurance en particulier. La révolution silencieuse du numérique voit l'innovation technologique influencer profondément la manière dont les assurances conçoivent et commercialisent leurs produits mais aussi, les interactions avec leurs assurés.

Vu que le domaine de l'assurance ne fait pas exception à cette règle, de nombreuses compagnies d'assurances tendent actuellement à reformer tout leur système opérationnel vers la digitalisation. Comme on est dans le secteur tertiaire, la communication tient une place primordiale. Il est donc essentiel de faire appel aux technologies de pointe afin de pouvoir négocier avec les clients.

Malgré le taux de pénétration d'internet et d'accès aux supports de communication et d'information, les compagnies d'assurances en Algérie utilisent depuis toujours les mêmes technologies dans le développement de leurs prestations de services vu le manque d'innovation et la modernisation de l'appareil administrative, ils ont déclaré au siège de CNA en marge d'une rencontre sur les TIC et les assurances, que les conséquences de l'absence de généralisation de l'informatique se font ressentir particulièrement pour les clients qui sont contraints d'attendre longtemps parce que leurs dossiers ont été égarés dans les tiroirs des employés.⁷²

Les sociétés d'assurance du marché algérien ont pris conscience assez tôt de l'importance de marquer leur présence sur le Net, en développant notamment des sites web « un site vitrine » pour présenter ses produits et services sur les réseaux sociaux, et développer des applications mobiles pour faciliter la prestation de services aux clients.

⁷²Amalou.F, « Séminaire sur les TIC et l'assurance », revue de presse, Mai 2007 disponible sur www.cna.dz consulté le 26/04/2021 à 14h 55.

Les compagnies d'assurance du marché algérien ont bien voulu le relever. Tout utilisateur peut, avec aisance, collecter un grand nombre d'informations sur les produits que propose chaque compagnie sans pour autant prendre la peine de se déplacer. Il peut, donc, commencer sa prospection ou préparer sa souscription avant même de se rendre dans les locaux d'une agence d'assurance. En sus de ces critères, certaines de ces sociétés, sont de plus en plus nombreuses à le faire, proposent des simulateurs de calcul qui permettent, de déterminer le montant d'une police d'assurance (pré-devis, dénommé devis en ligne).

L'utilisation de ces nouvelles technologies de l'information et de télécommunication fait son bonhomme de chemin dans le secteur des assurances en Algérie. Doucement, toutes les compagnies d'assurances en activité en Algérie disposent, relativement, de systèmes d'information qui relient toutes les agences locales et garantissent un gain de productivité, ainsi que du réseau Intranet qui assure une coordination et une organisation de travail optimisée au sein de chaque société.⁷³

Cela se répercute d'une manière indirecte positivement sur le client. Beaucoup parmi les 23 compagnies d'assurances ont également une présence plus ou moins performante sur le web. Une vitrine ouverte sur la toile. La présence digitale des entreprises via les sites web et les réseaux sociaux est devenue depuis quelques années une pratique intégrée dans la stratégie de communication. En effet, il est très rare de trouver des entreprises qui ne possèdent pas des sites web dédiés à leurs activités. Tout cela indique que la présence digitale des entreprises devient en Algérie une obligation d'ordre stratégique vue le nombre de plus en plus croissant des internautes. Les entreprises investissant à des échelles différentes dans leur marketing digital.

A l'heure actuelle, les compagnies tentent de s'équiper de divers logiciels pour prendre en charge les nombreuses opérations induites par le travail des assurances. Les compagnies d'assurances sont appelées à adopter les NTIC pour améliorer leurs prestations de service. Ces nouvelles technologies sont assurées, en fait, par différentes parties, entre autres les entreprises spécialisées dans le système informatique et les opérateurs de téléphonie mobile. A cet effet ces entreprises d'assurances font des efforts remarquables pour rattraper leur retard, maintenant que la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'est accélérée. Et elles gagneraient à s'arrimer à cette évolution surtout

⁷³ Moudir Malik, « Les assurances à l'heure des TIC », revue de l'assurance N°6, aout 2014 P 32-33, disponible en PDF sur www.cna.com consulté le 28/04/2021 à 15 :00.

qu'elles disposent pour la plupart d'un réseau d'agences qui couvre tout le territoire pour maintenir la proximité avec le client.

2-3-1. Les démarches adoptées par les sociétés d'assurance en Algérie, dans l'adoption des NTIC

Les compagnies d'assurance pour la plus part sont engagées dans des chantiers de transformation digitale, surtout sur le plan matériels et logiciels. Il reste aujourd'hui à inculquer aux équipes de collaborateurs impliquées, la digitalisation des entreprises d'assurance n'est pas une question d'équipement ou de moyens mais surtout une question d'état d'esprit pour une conduite de changement et la transformation des métiers, car c'est tout un écosystème qui nécessite un redéploiement des effectifs et une formation spécialisée.⁷⁴

Aujourd'hui dans plusieurs compagnies, l'utilisateur peut avec aisance collecter un grand nombre d'informations sur les produits que propose chaque compagnie sans pour autant prendre la peine de se déplacer. Ainsi, il suffit au client de consulter les forums et autres sites spécialisés pour établir un comparatif des atouts de chaque offre afin de déterminer laquelle lui convient. Du côté des assureurs, ces derniers proposent des offres de plus en plus innovantes répondant à des besoins ponctuels, et ce, grâce aux NTIC.⁷⁵

2-3-1-1. Développement des sites web

Il peut donc, commencer sa prospection ou préparer sa souscription avant même de se rendre dans les locaux d'une agence d'assurance. En sus de ces critères, certaines de ces sociétés, SAA, CAAT, CAAR, etc. proposent des simulateurs de calcul sur leur site web qui permettent, de déterminer le montant d'une police d'assurance (pré-devis, dénommé devis en ligne).

Pour effectuer cette opération, l'utilisateur de l'application est invité, selon la nature de sa projection d'assurance, à renseigner notamment l'un de ces formulaires :

- **Devis Contrat Automobile** : En remplissant le formulaire, l'internaute est invité à renseigner, de manière précise, l'ensemble des informations qui concernent le véhicule à assurer. Marque, modèle, cylindrée, type de carburant, équipements

⁷⁴ Mokdad Melissa, « L'entrepouse algérienne reste très peu digitalisée », revue de l'assurance N°27, décembre 2019, P 58, disponible en PDF sur www.cna.com consulté le 05/05/2021 à 16 :20.

⁷⁵Deville Lisa, «la révolution numérique dans le secteur des assurances », juillet 2018, www.global-reach.biz consulté le 28/04/2021 à 18 :30.

supplémentaires... toutes ces caractéristiques ont un impact sur le calcul de la prime d'assurance.

- **Devis Multirisque Habitation** : Les tarifs présentés sont calculés sur mesure, en fonction du bien que l'on souhaite assurer. Appartement, studio ou maison individuelle : Les caractéristiques du logement (surface, nombre de pièces, dépendance, garage...)

L'innovation est devenue une nécessité doublée d'un défi pour les compagnies souhaitant maintenir ou améliorer leurs performances et se démarquer face à la concurrence et la compétition.

2-3-1-2. Paiement via internet (e-paiement)

Grâce à l'émergence du paiement électronique en Algérie (e-paiement), beaucoup de compagnies sont lancées dans le programme, à l'exemple de la compagnie d'assurances de personnes AMANA, le premier assureur à offrir aux algériens l'assurance voyage en ligne, qui permet de souscrire à une police d'assurance voyage via la carte interbancaire CIB sur son site internet www.amana.dz à partir de 04 octobre 2016.⁷⁶

Plus besoin d'effort inutile, l'assuré peut se rendre sur le site web AMANA qui représente une interface ergonomique et facile à utiliser, cet interface permet au client à la fois de calculer le devis afin de connaître le prix à payer, le client est juste tenu d'insérer les informations relatives à son identité et à son voyage puis de valider. Une fois ces renseignements validés, il n'a qu'à introduire les coordonnées bancaires figurant sur sa carte CIB ainsi que le code confidentiel prévu à cet effet.

Le paiement étant confirmé, il sera redirigé directement vers le site web de la société afin d'imprimer son contrat et son contrat de paiement qui seront également envoyés sur sa boîte mail. .

Ce genre de paiement offre plusieurs avantages à l'entreprise :

- ✓ il permet le gain de temps ;
- ✓ réduire les longues files d'attente à la caisse ;
- ✓ facilite la gestion comptable et commerciale de l'entreprise...etc.

⁷⁶ Algérie focus, « paiement électronique en Algérie », 2018, www.algerie-focus.com consulté le 28/04/2021 à 15 :30.

- ✓ Il contribue également à soutenir le système bancaire algérien et permet d'aider le pays à recueillir des bénéfices économiques sans recourir à un paiement par espèce ;
- ✓ Il reflète bien une certaine crédibilité, et permet aux compagnies de montrer leur professionnalisme.

2-3-1-3. Proposer des applications mobiles

Parlant des applications mobiles, CAARMA est la seule compagnie d'assurance ayant une application sur Play store, CAARMA à réaliser en 2018 un taux de 53% de transactions en ligne de tout le marché des assurances contre 16% en 2016, elle mise beaucoup sur le web pour promouvoir sa marque et ses produits auprès du grand public.

2-3-1-4. Les réseaux sociaux

Pour tirer profit des réseaux sociaux, toutes les compagnies trouvent qu'il est indispensable de concevoir une stratégie bien adaptée au marché algérien avec des objectifs clairs, les réseaux sociaux offrent une multitude d'outils pour rendre fluide l'information diffusée et concevoir les pubs (infographie, vidéographie, live, animation, quiz, concours, sondage, etc.), parmi les facebook qui enregistrent le plus grand nombres d'abonnés sont : ⁷⁷

Tableau 4: Abonnés de pages Facebook des entreprises d'assurance en Algérie.

Nom de la compagnie d'assurance	Nombre d'abonnées
Macirvie	294 612
GAM	117 033
AXA	910640
Trust	26 495
Alliance	22 423
Algérienne vie	11 664
La 2a	10 940
Amana	9 725
CAARMA	8 516
CAAT	6 172

⁷⁷ Chaibi Mehdi, dossier « Digital et relation client », revue d'assurance N°22 septembre 2018, P 13, disponible en PDF sur www.cna.com consulté le 05/05/2021.

CRMA	5 038
SAA	9 950

Source : revue d'assurance N°22, 2018, «digital et relation client», P13

Les compagnies qui alimentent régulièrement la page Facebook sont celles qui comptent le plus d'abonnés. La majorité des compagnies se limitent à une utilisation basique avec des publications inadaptées et très irrégulières.

Les compagnies d'assurances doivent s'y mettre dès maintenant, en optimisation de ces réseaux, pour renforcer leur lien avec leur clientèle et rayonner davantage.

Les démarches adoptées par les sociétés d'assurances en Algérie, dans l'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication et la digitalisation, est un investissement sûr, montre leur volonté de travailler intelligemment et efficacement, ainsi qu'à être à l'ère du temps.

2-4. Les formes et les conditions d'intégration des NTIC au sein d'une entreprise d'assurance

L'arrivée des NTIC et leur introductions dans les entreprises contemporaines, est un phénomène qui a bouleversé tous les secteurs économiques.

Les technologies de l'information et de la communication constituent un ensemble technologique important en ce qui concerne le développement de la croissance des entreprises en Algérie, comme c'est le cas du secteur d'assurance. Afin de pouvoir faire face aux multiples changements de l'environnement de l'entreprise, ainsi que la concurrence permanente à laquelle elle fait face, l'entreprise d'assurance se doit de s'adapter et adopter à ces structures l'ensemble des outils technologiques pour gagner en productivité et ainsi améliorer sa performance.

Dans ce cadre, le présent point abordera les formes d'intégration des technologies de l'information et de la communication ainsi que les bonnes conditions de réussite de ces nouvelles technologies au sein des entreprises d'assurances.

2-4-1. Les formes d'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication

L'intégration des NTIC dans les compagnies d'assurances réside dans l'utilisation des outils technologiques, matériels et immatériels sous plusieurs formes qui sont les suivantes :

2-4-1-1. Formes de base

Dans toutes les structures d'une organisation l'entreprise tente de s'adopter à l'arrivée de ces TIC qui à leur tour joue un rôle important, vu qu'elle permet aux salariés de passer d'un processus de travail traditionnel à un processus numérique qui est beaucoup plus performant. C'est grâce aux systèmes d'information circule.⁷⁸

- ✓ On peut identifier l'ordinateur comme le premier outil technologique, capable de traiter, stocker, et transmettre l'information.
- ✓ la numérisation est un moyen qui a permis aux entreprises de conserver des supports physique en données numériques. Le début de ce phénomène remonte a fin des années 1960, mais il est évident qu'elle a connu une véritable accélération ces dernières années .le développement considérable des NTIC contribue largement à ce phénomène.
- ✓ la plupart des entreprises en Algérie ont commencé à intégrer les ordinateurs au sein de leur organisation qu'a partir de l'année 1990 afin de faciliter et améliorer les taches des salariés dans les bureaux.

2-4-1-2. Le logiciel

Le logiciel est une expression qui a été inventer en 1967 par Philippe Renard, il s'agit de la traduction du mot « SOFTWARE», il est définie comme la partie tangible de l'ordinateur sachant qu'il est indispensable pour son fonctionnement .Autrement dit un logiciel est pour son fonctionnement. Autrement dit un logiciel est un moyen qui apporte à l'ordinateur un ensemble de moyen qui apporte à l'ordinateur un ensemble de moyen qui apporte à l'ordinateur un ensemble de fonctionnalités qui permettent à l'entreprise de stocker, organiser, diriger les facteurs. On peut distinguer en général trois types de logiciel :⁷⁹

a) Logiciel outils : il s'agit d'un programme d'application général.

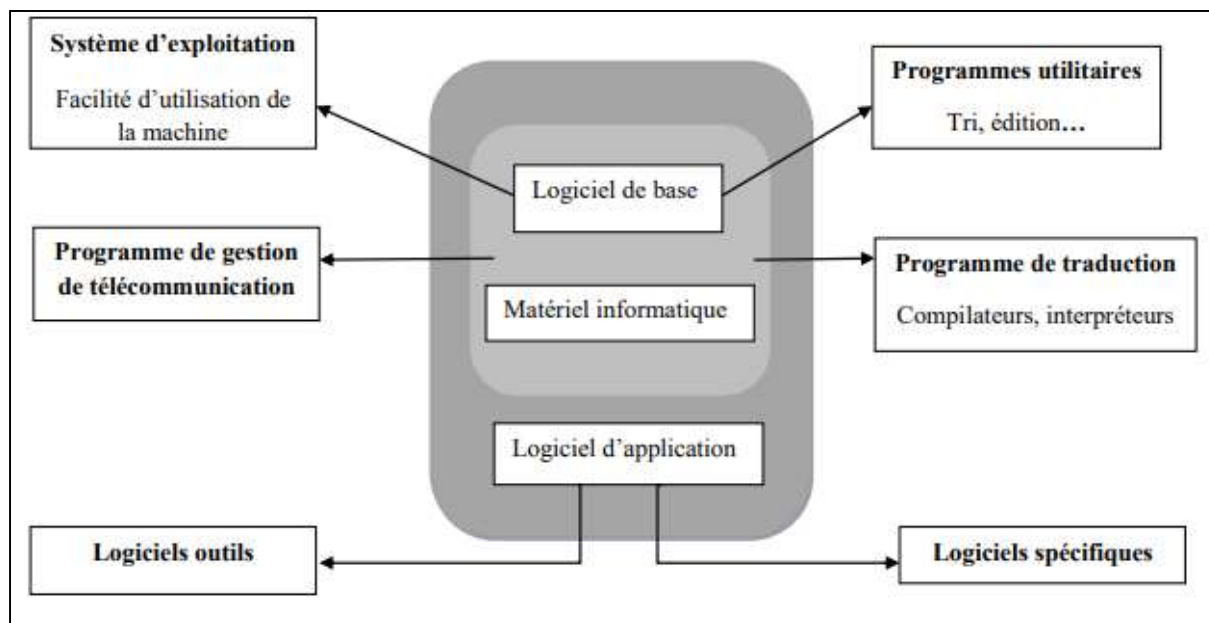
b) Logiciel spécifique : c'est l'inverse de logiciel standard, c'est à dire que c'est un logiciel conçu spécifiquement pour des données spéciale à l'attention d'un client donné.

c)Logiciel de base : c'est le logiciel qui permet une meilleure fonctionnalité de l'ordinateur.

⁷⁸R.Reix, « Système d'information et management des organisations », Edition Vuibert, 1997, P 30.

Ce qui concerne le secteur d'assurance en Algérie c'est le service production qui a été le premier service à avoir utilisé l'ordinateur et le logiciel dans ces opérations.

Figure 3:Notion logiciel.



Source :Reix.R, op.cit, P 61.

2-4-1-3. Entreprise ressource planning «ERP»

L'ERP a été traduit en français par l'acronyme PGI, il s'agit d'un groupe de modules reliés à une base de données unique.⁸⁰

Le terme ERP signifie aussi progiciel de gestion intégré, c'est un système qui garantit à l'entreprise une rapidité et une amélioration de la productivité et ainsi que la sécurité de ces processus, comme elle apporte aux entreprises d'assurance beaucoup de souplesse, vu qu'elle facilite l'intégration de processus externe et de nouvelle application.

La vocation d'un logiciel ERP est d'homogénéiser le système d'information de l'entreprise avec un outil unique capable de couvrir un large périmètre de gestion

⁸⁰ Chebbah.L, « Le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurances, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2017, P 46.

Figure 4: Représentation d'un ERP dans une entreprise d'assurance.



Source :Gillet.M, Gillet P, Management des systèmes d'information. Ed DUNOD, Paris, 2013, P 309.

➤ **Les caractéristiques générales du système entreprise ressource planning**

a) **ERP est paramétrable** : C'est un logiciel dédié à plusieurs types d'entreprise, mais il existe plusieurs versions pour les multiples secteurs d'activités et avec plusieurs versions pour les multiples secteurs d'activités et avec plusieurs langues d'utilisation. Le paramétrage peut être assorti d'un recours à des compléments de programmes spécifiques articulés avec les programmes standards.

b) **ERP est modulaire** : Il s'agit d'un ensemble de modules séparables correspondant chacun à un processus de gestion spécifique, donc ce n'est pas une construction monolithique.

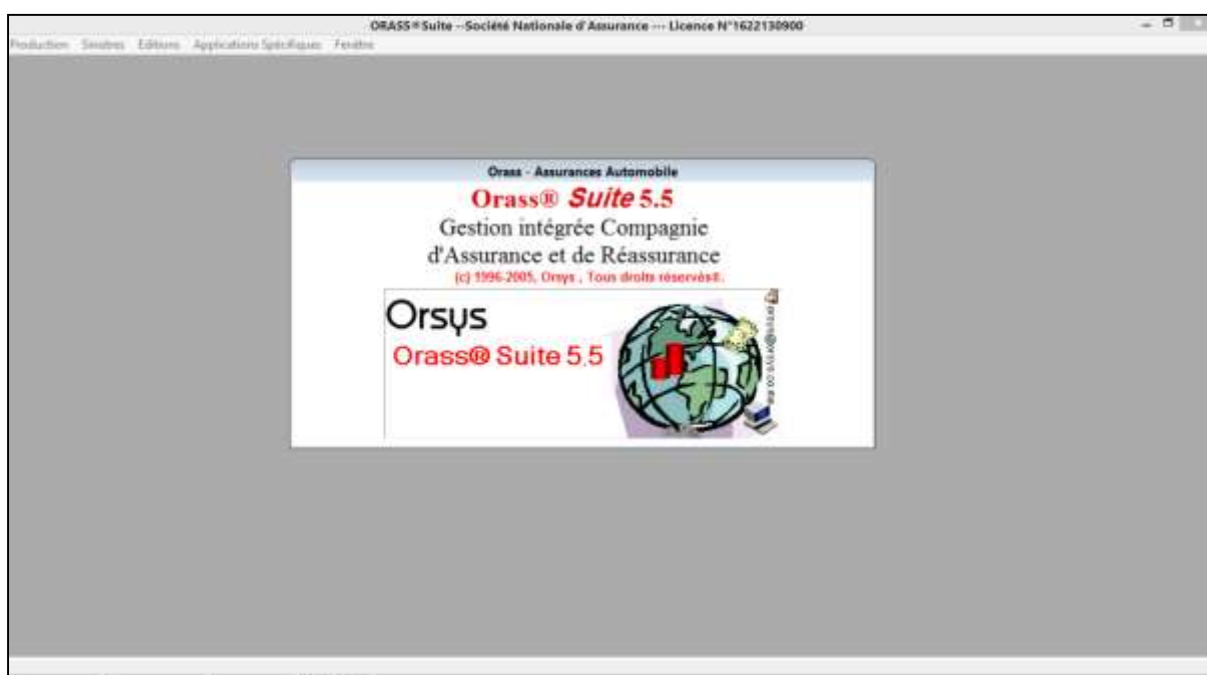
c) **ERP intégré** : Les modules des programmes ERP sont inter-liés entre eux afin d'échanger des informations selon des schémas prévus, cette communication entre les différents processus améliore la cohérence interne d'une entreprise et permet d'éviter la redondance des traitements.

d) ERP s'appuie sur référentiel unique : C'est qu'à travers un seul type de logiciel que les différentes données utilisées par les modules sont définies et gérées. Comme les interfaces homme-machine elles sont définies de la même manière dans tous les modules.

2-4-1-4. Le progiciel ORASS

La Société Nationale d'Assurance (SAA) utilise un progiciel appelé ORASS de la société ORACLE. Il est doté de puissantes capacités dans le domaine de l'assurance. ORASS permet ainsi une gestion décentralisée des opérations techniques d'assurance et d'une façon continue.

Figure 5: Interface du progiciel ORASS volet production risque divers.



Source : document interne de la SAA

2-4-2. Les conditions de réussite d'intégration des NTIC dans les entreprises d'assurances

L'entreprise peut rencontrer des difficultés lors du déploiement des NTIC, comme le réseau lent ; l'inadaptation à l'activité ou encore le manque de compétence dans le domaine.

Pour que l'entreprise d'assurance puisse réussir à intégrer les NTIC au sein de sa structure dans le but de s'améliorer, elle doit respecter certaines conditions qu'on essayera de décrire comme suit :⁸¹

⁸¹ TAKERABET.S, ZENADI.D, «L'impact des NTIC sur la performance des PME : un essai d'évolution dans la willaya de Bejaia », mémoire de master en science de gestion, Université de Bejaia, 2013, P 09.

2-4-2-1. Une démarche pragmatique

Avant de mettre en place ces NTIC dans l'organisation, l'entreprise se doit de faire une analyse de son marché ou de la concurrence à travers un groupe de travail spécialisé pour l'analyse et le diagnostic externe de l'entreprise.

Il est nécessaire qu'elle mette en place des équipes techniques compétentes afin de valider le choix et de mesurer leur impact sur l'organisation, cette étape permet à l'entreprise de faire face aux risques et échecs, Comme il est mieux que l'entreprise combine les nouvelles technologies de l'information et de la communication avec celle qui existent déjà ou encore qu'elle s'appuie sur elles.

2-4-2-2. L'implication des dirigeants

C'est un facteur primordial, vu qu'elle permet de déterminer les changements d'organisation et l'évolution des compétences liées aux NTIC.

2-4-2-3. Le Co-pilotage avec les utilisateurs

Le plus important dans l'opération d'intégration de ces NTIC au sein d'une entreprise n'est pas que la performance technique, mais il faut savoir que l'appropriation des projets par l'ensemble du personnel est aussi importante pour sa réussite.

2-4-2-4. L'accompagnement des hommes

Les acteurs de l'entreprise doivent se sentir bien dans leur nouvel environnement et parfaitement incluse dans les changements apportés par l'implantation de ces technologies ; l'entreprise se doit de sensibiliser ces employeurs vis-à-vis des nouvelles tâches, et aussi l'accompagner et le former pour une utilisation optimale de ces NTIC.

2-4-2-5. La prise en compte des clients

Il faut au préalable avoir défini précisément toutes les attentes et besoins du client, afin de réaliser l'objectif fixé par l'entreprise. Avec l'arrivée des nouvelles technologies dans nos vies, le client se focalise plus sur la transparence, la confidentialité et bien sûr l'intégrité.⁸²

⁸² Takerrabet.S, Zenadi.D, « L'impact des NTIC sur la performance des PME : un essai d'évolution dans la wilaya de Bejaia », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Bejaia, 2013, P 54.

Section 03 : le rôle des NTIC dans la performance organisationnelle des entreprises d'assurances

Les NTIC font évoluer en profondeur toutes les fonctions existantes dans l'entreprise, changeant les outils et les méthodes de travail. Les conséquences de la facilité de communication, de la dématérialisation des documents et de la libre circulation de l'information entre tous les postes de travail provoquent des modes d'organisation, des rapports d'échanges et, surtout, des usages nouveaux et de nouvelles méthodes de travail (travail en groupe, coopération, nomadisme, mobilité, réunions virtuelles, ...).

La mutation vers l'entreprise numérique (e-entreprise) est engagée et toutes les fonctions de l'entreprise vont être concernées.

3-1. Les apports des NTIC sur les fonctions des entreprises d'assurance

Les technologies de l'information et de la communication offrent de large possibilités de traitement des informations et de communication entre individus et fonctions de l'organisation, comme elles jouent un rôle important dans le développement de l'économie de l'entreprise, à travers les modifications qu'elles apportent sur le fonctionnement, l'organisation et les méthodes mis en œuvre dans les structures des entreprises d'assurance en Algérie.⁸³

3-1-1. L'impact des NTIC sur la prise de décision

Les NTIC sont un moyen qui permet à l'entreprise une meilleure diffusion de l'information et un partage plus aisé.

L'entreprise d'assurance passe d'une structure fonctionnelle à une structure décentralisée qui permet de responsabiliser les cadres et mieux connaître les résultats des responsables.

Les NTIC permettent une facilitée du pilotage et donc une meilleure et rapide réactivité aux attentes interne et externe de l'entreprise.

On remarque que plusieurs applications sont destinées aux utilisateurs (comme les salariés) afin de participer dans les processus de prise de décision au sein de l'entreprise de service.

⁸³ Chebbah.L, « Le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurance, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2017, P 54.

Les NTIC offrent aux dirigeants une meilleure maîtrise des flux d'informations, comme elles apportent plus d'autonomie et de flexibilité dans le style de management appliqué.

L'accès à plusieurs logiciels permet de faire une analyse et une étude sur les évolutions de l'entreprise face aux autres entreprises dans le secteur d'assurance.

L'impact est donc réel en ce qui concerne les pratiques de communication et l'organisation des entreprises d'assurance.

3-1-2. L'impact des NTIC sur le système d'information et l'intelligence économique

Grâce aux technologies de l'information et de la communication les Systèmes d'information (SI) connaissent un développement réel en ce qui concerne l'efficacité de leur fonctionnement ;

Les NTIC pour l'entreprise d'assurance est un avantage considérable en ce qui concerne l'efficacité et la performance en terme d'échange d'information et de données entre les différents services à l'externe.

Ces technologies ont comme caractéristiques d'intervenir dans la coordination en augmentant les possibilités de traitement , de transmission , d'accumulation et de stockage d'information nécessaire à la coordination des services et département des entreprises d'assurance .

Les NTIC tendent à faciliter la veille concurrentielle et environnementale dans le but de renforcer l'intelligence économique de l'entreprise.

La naissance d'un logiciel Entreprise ressource planning(ERP) grâce aux TIC permet une meilleure circulation de l'information dans toutes les structures de l'organisation et l'intégralité de ses niveaux hiérarchiques, comme c'est un moyen qui permet d'homogénéiser la communication.

On peut conclure qu'il y a une vraie interaction entre le SI et l'intelligence économique qui tendent à un meilleur traitement des données qui feront figure de connaissance acquises par l'entreprise d'assurance.

3-1-3. L'apport des NTIC sur la gestion de la relation client

Les NTIC permettent aux entreprises d'assurance d'appliquer une démarche de soutien pour le personnel de contact de l'entreprise, quand ce dernier a un lien avec la clientèle grâce aux téléphones ou à internet.

Permettent d'assembler plusieurs données de sources externes pour une meilleure prise de décision.

C'est un moyen qui permet de fidéliser la clientèle, qui représente un atout majeur pour l'entreprise qui fait face à un environnement concurrentiel.

L'introduction d'un logiciel nommé Customer Relationship management (CRM) qui permet à l'entreprise d'assurance d'être plus proche de ces clients, de connaître leur besoins et ainsi répondre à leurs réclamations.

Les NTIC permettent à l'entreprise de conclure des contrats en un temps optimal, ce qui facilite la tâche pour les clients de l'entreprise d'assurance. Les NTIC mettent en place une segmentation clients suffisamment fine (datawarehouse), c'est un moyen qui optimise l'efficacité et réduit les coûts de l'activité marketing.

L'élargissement du portefeuille clientèle est relié à l'intégration des NTIC au sein d'une entreprise d'assurance.⁸⁴

3-1-4. L'impact des NTIC sur la compétitivité de l'entreprise

C'est un moyen contribuant à la qualité compétitive des entreprises, vu qu'elle utilise l'intelligence économique comme arme de compétitivité qui lui permet une pérennité de production et plus précisément d'un savoir-faire.

L'impact des technologies sur les métiers et compétences de l'entreprise représentent l'aspect organisationnel les plus influencés via l'intégration de ces TIC au sein de toutes les fonctions des entreprises d'assurance.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication exercent une influence directe sur la compétitivité favorisant l'aspect matériel vers une économie de connaissance.

⁸⁴ P. Vidal, Petit.V, « système d'information », édition Pearson, Paris, 2005, P 147.

Toutes les innovations technologiques ainsi que leur intégration dans les secteurs des entreprises d'assurance contribuent à la création de nouvelles activités qui favorisent l'amélioration de la compétitivité organisationnelle de l'entreprise d'assurance.⁸⁵

3-1-5. L'impact des TIC sur la stratégie de l'entreprise

L'usage des NTIC est un outil qui permet à l'entreprise d'adopter et renforcer les stratégies générique, dans le but de faire face aux cinq (5) forces concurrentielles de M. Porter.

L'entreprise d'assurance se doit d'accroître sa flexibilité, son aptitude face aux changements, ainsi que l'intégralité stratégique pour garantir sa pérennité et acquérir une stratégie face à un environnement complexe, grâce à l'utilisation des NTIC.

Les NTIC offrent une meilleure efficacité dans la gestion de l'entreprise, dans cette optique on peut dire que c'est un moyen qui ouvre des portes à une panoplie d'outils, modulable et adaptable à souhait.

Les technologies de l'information et de la communication est un instrument stratégique à travers lequel s'exprime les intérêts et les objectifs fixés par les entreprises d'assurance.

La dynamique de la stratégie de l'entreprise doit passer par l'exploitation des imperfections du marché grâce à des mouvements stratégiques fondés sur l'innovation.

Grâce aux NTIC. Les technologies sont considérées comme une source d'avantage compétitifs et aussi un vecteur de développement des stratégies concurrentielles au niveau des entreprises d'assurance.⁸⁶

3-1-6. L'impact des NTIC sur la fonction GRH

Les NTIC permettent de faciliter l'accès aux données individuelles des employés, l'intégration des processus RH dans le système d'information au sein de l'organisation se fait via les outils TIC.

⁸⁵ Bekour.F, « Les enjeux de développement des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2012, P 05, disponible sur www.ummo.com consulté le 20/04/2021.

⁸⁶ Chebbah.L, « le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurances, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2017, P 54.

L'entreprise qui maîtrise les TIC, est une entreprise qui peut optimiser ces flux d'information et qui peut faciliter la gestion de ses ressources humaines, donc grâce aux TIC l'entreprise d'assurance favorise le développement de l'apprentissage en ligne ou le e-Learning.

L'introduction de ces nouvelles technologies dans l'organisation, permet de maximiser l'efficacité administrative du service ressource humaine grâce à l'automatisation de processus manuel répétitif.

La faciliter apporter par les TIC aux entreprise d'assurance, est conséquence de valeur ajoutée dans l'organisation, ce qui permet aux professionnelles de la GRH de se concentrer sur d'autre activités beaucoup plus productives.

C'est un moyen majeur pour l'amélioration de la communication entre les salariés et leur responsables ce qui fortifie leur lien, et aussi la responsabilisation des employeurs face aux objectifs à atteindre.

Les TIC facilitent le processus d'acquisition du savoir et de l'information, c'est un moyen qui permet aux salariés des entreprises d'assurance d'être plus autonome dans leur travail.

Le télétravail devient une alternative qui prend tout son sens , comme l'exemple de cette année 2020 qui a été marqué par l'arrivée d'un virus (COVID 19) qui a frappé l'économie mondial à plein fouée , on remarque bien grâce aux TIC les , on remarque bien que grâce aux TIC les entreprise d'assurance peuvent bénéficier de moyen plus flexible et une liberté considérable sans avoir à se déplacer sur le lieu de travail.

3-1-7. L'impact des NTIC sur la structure de l'entreprise

En effet l'arrivée des NTIC dans les entreprises d'assurance touche également son organisation et donc sa structure, vu que ces technologies affectent profondément les contenus des tâches productives ainsi que le temps et l'espaces de travail des individus.⁸⁷

C'est un atout pour l'entreprise qui tend à développer les réelles possibilités d'autonomie, et aussi appauvrir les tâches liés à certaines activités répétitives.

Au sein d'une entreprise d'assurance les TIC peuvent aider à créer des structures plus améliorées et plus performantes entre la société et ces frontières, comme les centres d'expertise ou les partenaires.

⁸⁷ Mehellebi.S, «L'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises Algériennes », mémoire de magistère en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2002, P 50.

L'impact des NTIC sur la structure des entreprises d'assurance peut être perçu à deux niveaux :

- a) **La chaîne de valeur :** La pénétration des NTIC dans l'organisation amène à un changement radical de la chaîne de valeur, en passant par la répartition des tâches, la création matérielle du produit ou carrément sa commercialisation.
- b) **La décision et la stratégie :** Les NTIC jouent un rôle fondamental dans les décisions précisées par les dirigeants, comme elles ont un rôle dans la stratégie globale de l'entreprise, les NTIC permettent donc :
 - performance économique, appréhendée en termes de productivité et de maîtrise des coûts,
 - performance organisationnelle, appréciée en termes de coordination, de partage de l'information,
 - performance dynamique, approchée sur le plan des compétences au travers des capacités de l'entreprise dans les domaines de l'innovation, de la réactivité, et de l'anticipation.

3-2. Impact des NTIC sur la performance des entreprises d'assurance

De partout, à travers le monde, les méthodes de travail dans les entreprises d'assurance ont évolué, et on ne travaille plus aujourd'hui de la même manière qu'auparavant.

Certes, les fonctions et les métiers sont restés les mêmes en termes opérationnels, Mais ils ont radicalement changé d'outils d'environnement et de mode d'échange.

L'organisation pyramidale a atteint ses limites, aux dépens d'organisations souples et adaptables où les techniques managériales d'hier sont de plus en plus abandonnées. Exerçant désormais en économie fondée sur le savoir, le manager a besoin d'informations et de connaissances qu'il doit transformer en compétences.

Ce phénomène est devenu sensible au sein des compagnies d'assurance en Algérie, où apparaissent de nombreuses innovations telles que (E-mail, SMS, logiciels...). Les diverses applications des NTIC sont considérées comme une nouvelle culture de partage d'informations, de communication et de Coordination des activités.

Pour illustrer notre propos, nous citerons l'exemple Orass le logiciel intégré pour gérer intégralement le système d'information d'une compagnie d'assurance, ce dernier permet de lancer de nouveaux produits rapidement sur internet et dans nos réseaux de distribution,

permet de gérer tous les produits dommages de toutes branches, il couvre également les principales fonctionnalités de l'entreprise d'assurance.

- ✓ performance économique, appréhendée en termes de productivité et de maîtrise des coûts,
- ✓ performance organisationnelle, appréciée en termes de coordination, de partage de l'information,
- ✓ performance dynamique, approchée sur le plan des compétences au travers des capacités de l'entreprise dans les domaines de l'innovation, de la réactivité, et de l'anticipation.

L'impact de l'appropriation des NTIC touche aussi le mode de distribution du pouvoir dans l'entreprise, grâce à une décentralisation plus grande de «l'autorité» et à une «transversalité généralisée» (transparence et fluidité dans la circulation de l'information et dans les processus de prise de décision, autonomie et responsabilité accrues).

La mutation vers l'entreprise numérique (e-entreprise) est engagée et toutes les fonctions de l'entreprise et de son environnement vont être concernées.

➤ **Le rôle de l'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle des entreprises d'assurance**

Les NTIC constituent un enjeu majeur pour les pays en voie de développement, comme l'exemple de l'Algérie qui a favorisé l'investissement en nouvelles technologies d'information et de la communication au sein de ces organisations ; sachant que le secteur d'assurance ne fait exception en ce qui concerne l'intégration de ces NTIC au sein de leur structure vu qu'ils ont pris conscience de l'importance et son impact fondamentale sur la performance organisationnelle.

Après l'intégration des TIC dans le secteur d'assurance, la performance organisationnelle augmente au fur et à mesure grâce aux avantages offerts par ces nouvelles technologies au sein de l'organisation. Grâce aux TIC l'entreprise d'assurance à acquérir une flexibilité et une capacité considérable en ce qui concerne les changements environnementaux aux quelle elle fait face, grâce a la mise en place de plusieurs progiciels, réseaux sociaux et plateformes pour les divers services des entreprises d'assurance. Sachant que ces technologies permettent une modernisation de l'appareil informationnel des compagnies d'assurance vu qu'elle facilite l'accès aux informations et favorise la communication interne et externe.

C'est grâce à la mise en place des NTIC que les entreprises d'assurance renforcent leurs relations externe, vu qu'elles sont conséquences d'une fidélisation de la clientèle. La majorité des entreprises d'assurance en Algérie s'appuie sur un progiciel nommé ORASS pour leur différentes Operations de services, sachant que ce progiciel permet de définir les attentes des clients et surtout leur réclamations.

A l'heure actuelle, les compagnies d'assurance tente de s'équiper de divers logicielles pour prendre en charge les nombreuse Operations induites par le travail des assurances. Les NTIC sont indispensable pour améliorer leurs prestations de services. Sachant que c'est le superviseur grands comptes OTA (djezzy) qui proposer une solution BlackBerry pour faciliter l'envoi du courrier, ainsi que le contact direct avec leurs clientèles via SMS.⁸⁸

La mise en place d'un site nommé Business DZ qui permet de numériser tous les appels d'offre afin d'assurer de nouveaux projets. C'est l'intégration des NTIC qui permet au personnel d'accéder aux contrats et de traiter les sinistre dans quelque minutes suivant l'appel du client ce qui offre une efficacité pour l'entreprise.⁸⁹

C'est aussi un moyen qui facilite aux entreprise d'assurances la connaissance de leur clientèle via des feedbacks dans le but de définir leurs demandes et ainsi ajuter leur offre, d'ailleurs c'est grâce à l'arrivée de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication à partir de l'an 2006, le chiffre d'affaire des entreprises d'assurance a fortement augmenter , le CA du marché est passé de 46 milliards de DA en 2006 a 133 milliards de DA en 2017 ce qui représente une croissance moyennes annuelle de 11%.⁹⁰

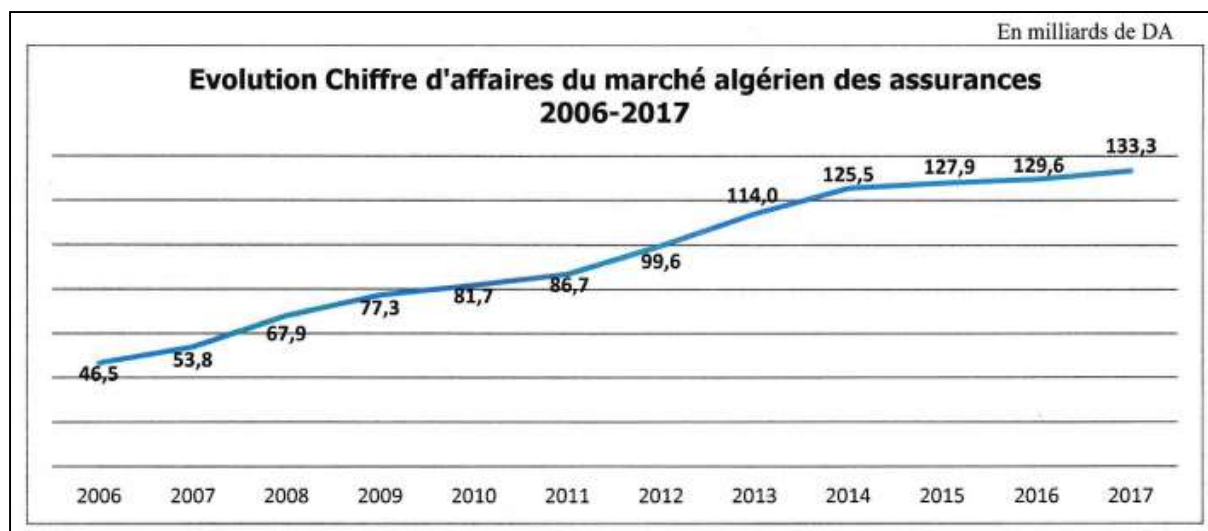
C'est grâce à ces nouvelles technologies que la production et le chiffre d'affaire des entreprises d'assurance augmente de plus en plus comme le montre la figure N°06, avec 8,6% en 2018. Ce qui impact la performance organisationnelle de l'entreprise vu l'amélioration de l'efficacité et l'efficience de l'entreprise.

⁸⁸Amalou.F, « Séminaire sur les TIC et l'assurance », Revue presse, mai 2007 consulter le 22/04/2021 à 15 :30.

⁸⁹Batel .T, formation TIC assurances, 2007, consulté le 20/06/2021 à 20 :00

⁹⁰Papport UAR, «Le marché algérien des assurances», 2018, P 01, disponible en PDF sur www.cna.dz consulté le 23/06/2021 à 13 :30.

Figure 6: Evolution chiffre d'affaires du marché algérien des assurances 2006-2017.



Source : Rapport Union Assurance et Réassurance (UAR), le marché algérien des assurances, P01.

On remarque que l'intégration des NTIC est une stratégie pour la recherche de l'efficacité organisationnelle ainsi qu'un moteur pour tous les progrès techniques qui offre pour l'entreprise d'assurance une capacité à accroître leur activités économiques comme par exemple les nouveaux produits et de nouveaux procédés ,ce qui permet aux entreprises d'assurances permet de traiter un grand nombre de contrats d'assurances et donc d'accroître son chiffre d'affaire .

Les directions générales des services d'assurance déploient leurs décisions et leur mise à jour vers les différentes agences vis NTIC, ce qui rend la tâche moins lourde pour les dirigeants et l'information plus accessible à tous les niveaux, ces nouvelles technologies sont aussi considérer comme une stratégie de sortie de crise.

L'impact des NTIC sur l'organisation est important vu qu'elles apportent plus d'autonomie et de responsabilités chez les salariés, ce qui la rend plus performante et efficace pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.⁹¹

Les facilités introduites par les technologies de l'information servent également d'organiser l'ensemble des connaissances disponibles dans l'entreprise et de les transformer en corpus organisé et structuré de savoir-faire, qui devient une dimension majeure de

⁹¹ Bellahcene.M, « Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'entreprise », thèse doctorat en sciences de gestion, Université Tlemcen, 2014, P 97.

l'activité de l'entreprise d'assurance est un véritable critère de performance organisationnelle.⁹²

Conclusion

A travers ce chapitre, nous avons fait un tour d'horizon sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication et leur introduction dans les entreprises d'assurances en Algérie qui ont connues une grande transformation et une amélioration sur tous les plans grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces derniers, sont devenues un atout irremplaçable dans la circulation de l'information permettent un meilleur accès aux informations, assure la coordination entre les différents services, pour une plus grande performance organisationnelle.

Nous avons pu également extraire le rôle d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle dans les entreprises d'assurances, nous avons montré le lien entre les TIC et les entreprises d'assurance, ce qui nous à amener à l'identification des différentes formes d'intégrations des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises d'assurances, comme nous avons tenté de montrer quelles sont les bonnes conditions qui permettent à l'entreprise de mieux les intégrer afin de gagner en performance et en tirer un avantage. C'est ce qui va être traité dans le dernier chapitre de ce mémoire à travers une illustration cas : de La Direction Régionale SAA Tizi-Ouzou.

⁹² Mokrane.A, «Diffusion et impacts des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprise », thèse du doctorat en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2015, P159.

Chapitre III

L'impact de l'introduction des NTIC sur la performance
organisationnelle : illustration cas de la SAA

Introduction

L'innovation technologique a engendrée une forte croissance des transactions au niveau mondial et suscité de nombreuses nouveautés en matière de l'opération financière. Ce changement est soutenu en Algérie par la promulgation de la loi 06/04 de 20/02/2006 modifiant et complétant l'ordonnance 95/07 du 20/01/1995 relative aux assurances et suivi de la part des entreprises d'assurances, par l'introduction de nouvelles méthodes de travail qui va contribuer à l'amélioration de qualité de service des opérations d'assurances.

La SAA est une entreprise à caractère commercial qui pratique toutes les opérations d'assurances sous le contrôle du ministre des finances, cette dernière reçoit une clientèle très diverse, allant de collectivités locales aux particuliers en passant par des entreprises publiques ou privés.

Après avoir présenté le cadre général de notre étude, ce chapitre vise à analyser les éléments de réponses a notre problématique intitulé «l'impact d'intégration des NTIC sur la régionale de Tizi-Ouzou», nous comptons sur les résultats d'une enquête que nous avons menée. La première section porte sur la présentation de l'organisme d'accueille la SAA, ainsi que sa structure organisationnelle et enfin les nouvelles technologies de l'information et de la communication utilisée au sein de la Société Algérienne d' Assurance «SAA », la deuxième section aborde les NTIC utilisées au sein de la SAA, enfin : L'analyse des résultats de la société algérienne des assurances (SAA).

Section 01: Organisation et missions de la société Algérienne des assurances (SAA)

Cette section nous permet de découvrir les différents changements qu'a subit cette société et son importance sur le marché des assurances en Algérie. Nous présenterons d'abord la société nationale d'assurance SAA, son historique, ses différents domaines d'activité, ses missions ainsi que sa position sur le marché national des assurances en générale. Ensuite nous allons présenter l'environnement dans lequel ce travail a été réalisé « SAA la Direction Régionale de Tizi-Ouzou ».

1-1. Présentation de la Société Algérienne d'assurance (SAA)

La société nationale d'assurance «SAA » est l'une des premières sociétés d'assurances algériennes. Elle est considérée comme une entreprise publique économique sous forme de

Société Par Actions (EPE-SPA) avec un capital social de 30 milliards de DA et un chiffre d'affaires de 29 milliards de DA au titre de l'exercice 2019, La SAA préserve sa position de leader du marché national des assurances avec une part de 22%, elle maintient jusqu'à présent la 1^{ère} place en assurance automobile 28.8%, voire amélioré ses parts de marché, dans les risques agricoles passant de 19% à 25% ainsi que dans les branches I.R.D, Transport et Agricoles respectivement de 16%, 8% et 25%, elle compte un effectif de 3321 Employés, elle dispose plus de 530 point de vente, repartis à travers tout le territoire nationale.⁹³

La SAA est considérée comme leader national de l'assurance, 2^{ème} assureur au maghreb et 3^{ème} des pays arabes et 6^{ème} en Afrique, parmi les fonds d'identité de la SAA :⁹⁴

- ✓ Le savoir-faire.
- ✓ La responsabilité.
- ✓ Le leadership.
- ✓ Le respect des engagements pris à l'égard des clients et partenaires.

1-2. Evolution de la SAA

La société nationale d'assurance « SAA » a été créée le 12 décembre 1963, sous forme de société mixte Algéro-égyptienne (61% pour l'Algérie et de 39% pour l'Egypte), elle a connu quelques dates qui ont marqué son évolution, à savoir :⁹⁵

- Décembre 1963 : Ouverture du premier point de vente à Alger centre sous l'enseigne

SAA Assurance.

- Mai 1966 : Intégration de la SAA au monopole de l'État par l'ordonnance N°66.127 ayant conduit à la nationalisation de la SAA par l'ordonnance N°66.129.
- 1975 : Spécialisation de la SAA dans les risques divers, l'automobile et les assurances de personnes.
- Janvier 1989 : Dans le cadre de l'autonomie des entreprises, la SAA est transformée en SPA pouvant exploiter toutes les branches d'assurance.
- 1990 : La SAA élargit son champ d'activité aux risques industriels, de l'engineering, de transport, risques agricoles et assurances de personnes, elle devient ainsi le leader incontestable du marché algérien et copte parmi ses partenaires de grands groupes régionaux et continentaux.

⁹³Rapport Annuel SAA 2019.

⁹⁴www.saa.dz consulté le 16/05/2021 à 14 :50.

⁹⁵www.saa.dz consulté le 15/05/2021 à 12 :30.

- 1995 : Réintroduction des intermédiaires privés (agent généraux, courtiers et bancassurances), ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers par la promulgation de l'ordonnance 95/07, et mise en place des outils de contrôle du marché et création de la commission de supervision des assurances.
- 1997 : Une organisation tournée vers la performance, rémunération des agences directes sur la base de leurs performances opérationnelles.
- 2003 : Application d'un nouveau découpage régional, et développement d'un nouveau système d'information adapté aux besoins de la SAA par l'introduction de l'ERP **ORASS**, en parallèle une mise en place d'un nouveau plan stratégique a eu lieu.
- 2004 : La SAA a eu une réorganisation au niveau de sa structure, et sur le plan stratégique elle a créé des divisions par segment de marché afin de booster sa productivité.
- 2006 : Accélération des réformes avec la loi 06/04 de 2005.
- 2010 : Séparation des assurances de personnes de celle relative aux dommages.
- 2011 : Le capital social de la SAA est porté à 20 milliards de DA.
- 2015 : La SAA se lance pleinement dans la diversification de son portefeuille par le développement des branches hors automobile.
- 2016 : Changement du siège social par une tour intelligente qui renforce la compagnie dans sa dynamique commerciale.
- 2017 : Le capital social de la compagnie augmente à 30 milliards de DA. La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité :
 - ✓ Fonds propres de 34 milliards de DA.
 - ✓ Placement de 46 milliards de DA.
 - ✓ Actifs immobiliers de 29 milliards de DA.
- 2018 : signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude pour la branche automobile), suite à une mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile, et achèvement de 68 agences et aménagement de 17 agences.

Cette année est marquée par une progression du chiffre d'affaires de 4.34% ou +1 152 millions DZD par rapport à 2017, ainsi qu'une progression de ses fonds propres de 34 milliards DA jusqu'à 37.3 milliards de DA.⁹⁶

Les chiffres 2018 confortent la SAA dans sa stratégie de diversification de son portefeuille d'affaires d'activité et la diminution du poids relatif de la branche automobile au profit des autres branches.

- 2019 : La SAA présente les indicateurs les plus élevés du marché permettant d'envisager l'avenir avec sérénité :
 - ✓ Fonds Propres 38 milliards de DA.
 - ✓ Marge de solvabilité de 38.5 milliards de DA

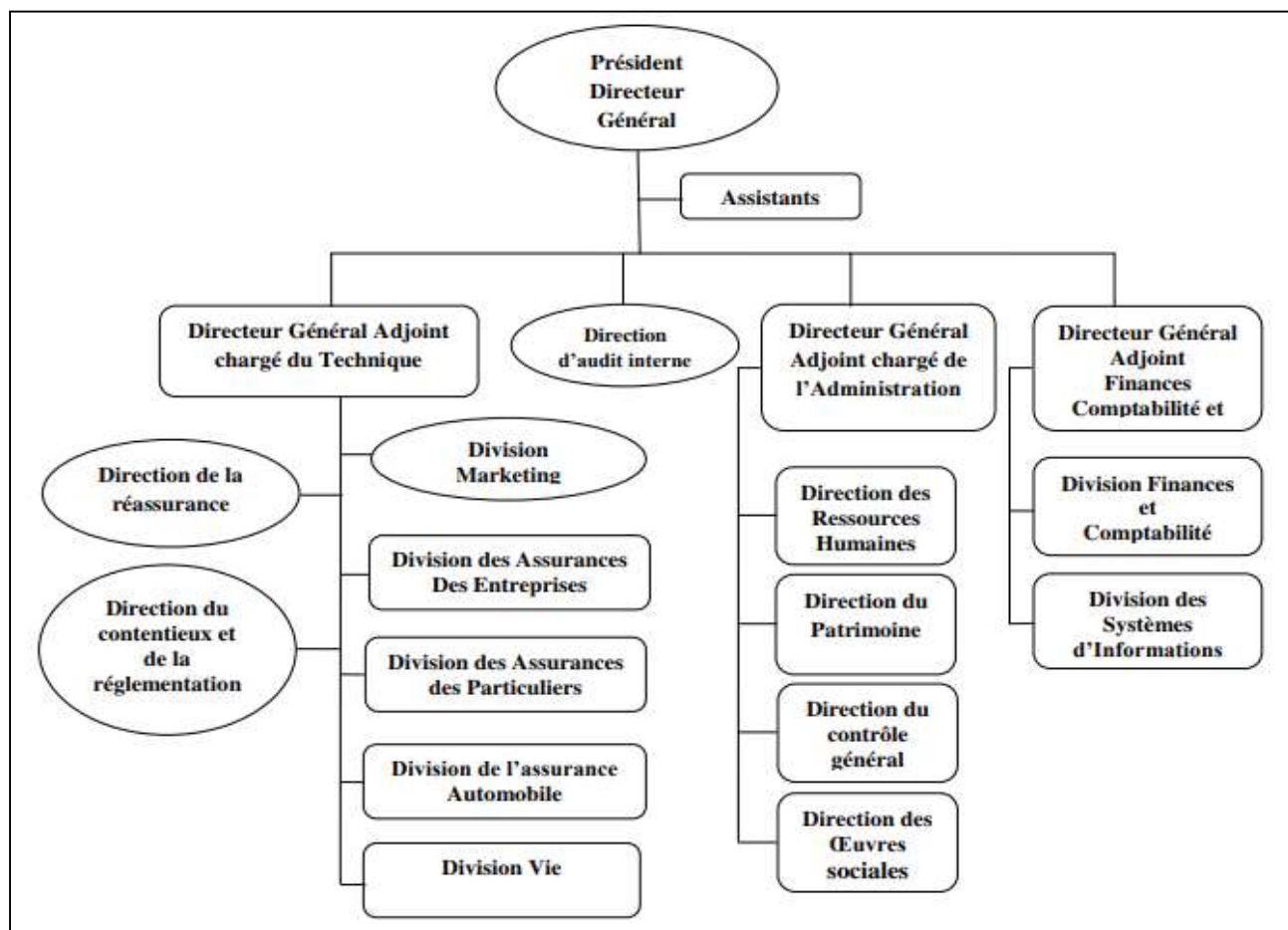
Aujourd'hui, cette société est influente dans le marché des assurances, elle est partenaire de plusieurs entreprises, c'est pourquoi elle maintient toujours sa position de leader depuis sa création.

1-3. L'organisation de la direction générale de la SAA :

L'organisation actuelle de l'entreprise résulte des différentes transformations qu'elle a subies au cours des années, où ses directions centrales sont structurées en divisions par segments et par produit, son organigramme est le suivant :

⁹⁶ Rapport Annuel SAA, 2018, page 15.

Schéma N°01: Organigramme de la Direction Générale de la SAA.



Source : Document interne de la SAA.

1-4. L'activité de la SAA

La SAA opère sur différents segments stratégiques, à savoir :⁹⁷

- ✓ Assurance responsabilité civile et dommages aux véhicules.
- ✓ Assurance des commerçants, particuliers et professionnels.
- ✓ Assurance des risques industriels, d'engineering et construction.
- ✓ Assurance des risques agricoles.
- ✓ Assurance transport.
- ✓ Assurance de personnes.

L'organisation du réseau commercial de la SAA se divise en deux réseaux essentiels, à savoir :

⁹⁷ Document interne de la SAA, Direction Régionale Tizi-Ouzou.

- ✓ Réseau SAA : représente 15 directions régionales ainsi que 500 agences (293 agences directes, 210 agences agréées et 20 courtiers) implantées un peu partout sur le territoire national.
- ✓ Réseau bancassurance : la SAA est conventionnée avec 3 banques : La BADR, la BNA, et la BDL, ce qui lui fait un total de 147 guichets bancassurance.

1-5. Les branches d'assurance de la SAA

La SAA pratique toutes les branches d'assurance tant pour les particuliers que pour les entreprises industrielles et commerciales. Il s'agit notamment des risques suivants :

- **Les assurances de dommages aux biens**
- **L'Assurance Incendie et Risques Divers**

Incendie et Risques Annexes ;

- ✓ Les Dégâts des eaux ;
 - ✓ Le Bris de Glaces ;
 - ✓ Le Vol ;
 - ✓ La Multirisque Habitation ;
 - ✓ La Multirisque Immeuble ;
 - ✓ La Multirisque Professionnelle ;
 - ✓ La Multirisque industrielle et commerciale.
- **L'Assurances des Risques Techniques**
 - ✓ Le Bris de Machines ;
 - ✓ La Perte de Produits en entrepôts Frigorifier ;
 - ✓ La Tous Risques matériel informatique et électronique.
 - **Assurances liées à la construction**
 - ✓ La Tous Risques Chantier ;
 - ✓ La Tous Risques Montage ;
 - ✓ Les Engins de chantier ;
 - **L'assurance des catastrophes naturelles**
 - **L'assurance-crédit**
 - **Assurance des pertes d'exploitation**
 - ✓ La perte d'exploitation après incendie ;
 - ✓ La perte d'exploitation après Bris de machines.
 - **Assurance de responsabilité civile**

- ✓ L'assurance R.C exploitation après incendie ;
 - ✓ L'assurance R.C produits livrés ;
 - ✓ L'assurance R.C Construction et montage ;
 - ✓ L'assurance R.C Professionnelle ;
 - ✓ L'assurance R.C Décennale.
- **Assurances Automobile**
 - **Assurance Transport**
 - **Assurances Agricole**
 - **Assurances de Personne**

1-6. Missions de la SAA

La société d'assurance algérienne (SAA) est chargée de la gestion du fond spéciale des indemnités vues son extension du réseau de distribution.

La société algérienne d'assurance (SAA) a pour missions de :

- Donner un soutien technique aux agences ;
- Le développement du chiffre d'affaire de l'entreprise et la gestion des relations contractuelles avec les assurés ;
 - Elle est chargée de la recherche de la clientèle, de la réduction des contrats, et la gestion des sinistres et des présentations ;
 - Fixé des objectifs à réaliser pour chaque agence en dressant un plan de gestion prévisionnelle pour chacune d'elle sur la base de réalisation de l'année précédente ;
 - Gérer tous les dossiers de bureau souscripteur directe dans le cadre juridique
 - Lancer de nouveaux produits d'assurance adaptés aux besoins de la clientèle ;
 - Maintenir sa position sur le marché ;
 - Contrôler et communiquer avec les agences ;
 - Amélioration des qualités des services
 - Amélioré son système d'exploitation en le modernisant par l'acquisition des logiciels intégrés d'assurance ;

1-7. La position de la SAA sur le marché algérien des assurances

➤ Position de la SAA selon la part de marché

Le marché des assurances connaît de profondes mutations compte tenu de son rôle économique et social. D'une manière générale, l'état a déployé des efforts considérables afin de lever la restriction et les obstacles qui se dressent devant les investissements dans le domaine des assurances. Cela a permis l'apparition de nouvelles entreprises d'assurances qui seront des concurrents de taille pour la SAA.

En 2019, la SAA a été classée, par sa part de marché, au premiers rang par rapport aux autres compagnies d'assurances avec une partie qui s'élève à 29 117 millions de DA, détenant ainsi 22% des parts de marché, elle préserve toujours sa première place de leader de marché national des assurances, en outre, elle maintient jusqu'à présent la 1^{ère} place en assurance automobile, comme il est présenté dans le tableau suivant :

Le tableau suivant nous présente le classement ainsi que la part de marché par compagnie dans le marché national des assurances, en tenant compte de l'évolution de la part de marché de l'année 2017 à 2019.

Tableau 5: Classement des compagnies d'assurance Algériennes (Part de Marché par Compagnies 2019)

RANG	COMPAGNIE	CHIFFRE D'AFFAIRES	PART DE MARCHÉ (%)			ÉVOLUTION PDM
			2019	2018	2017	2019 - 2018
1	SAA	29 117	21,99%	21,85%	21,72%	+0,14%
2	CAAT	24 202	18,28%	19,05%	18,92%	-0,77%
3	CAAR	15 419	11,64%	12,00%	12,32%	-0,35%
4	CNMA	14 312	10,81%	11,07%	10,66%	-0,27%
5	CASH	12 678	9,57%	7,50%	8,89%	2,07%
S/TOTAL SOCIÉTÉS PUBLIQUES		95 728	72,29%	71,47%	72,51%	0,82%
6	CIAR	9 846	7,44%	7,91%	7,49%	-0,48%
7	SALAMA	5 377	4,06%	4,07%	3,92%	-0,01%
8	ALLIANCE	5 202	3,93%	3,95%	3,92%	-0,02%
9	TRUST	3 980	3,01%	2,68%	2,32%	0,33%
10	GAM	3 805	2,87%	3,05%	2,83%	-0,17%
11	2A	3 798	2,87%	2,96%	2,91%	-0,10%
12	AXA Dges	2 626	1,98%	2,34%	2,50%	-0,36%
S/TOTAL SOCIÉTÉS PRIVÉES		34 634	26,15%	26,96%	26,53%	-0,81%
13	SGCI	1 095	0,83%	0,75%	0,57%	0,07%
14	CAGEX	963	0,73%	0,81%	0,58%	-0,08%
S/TOTAL SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES		2 058	1,55%	1,56%	1,60%	-0,01%
Total Marché		132 419				

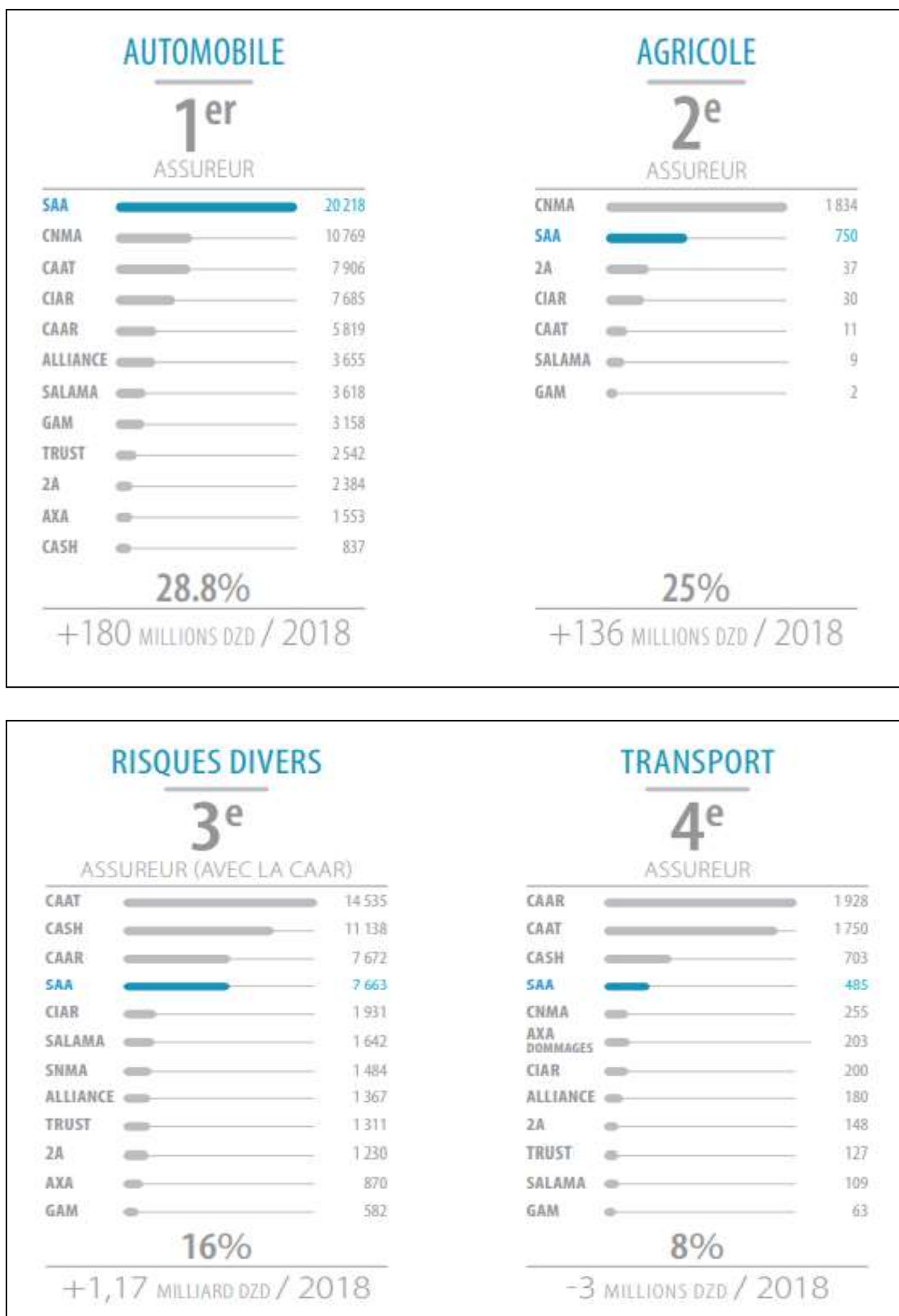
Source : Rapport Annuel SAA 2019, P 14.

La SAA conserve ses parts de marché et demeure le premier assureur de la place.

➤ Positionnement de la SAA selon portefeuille d'activité

La société nationale d'assurance «SAA» s'est engagée depuis 2016 dans une profonde refonte de sa stratégie de développement avec comme objectif majeur de trouver de nouveaux leviers de croissance à travers la diversification de ses activités et l'amélioration de la qualité des prestations de services qu'elle offre à sa clientèle. La SAA occupe la 1^{ère} place en assurance automobile, elle maintient jusqu'à présent leader en assurance automobile avec un taux de 28.8%. Comme il est présenté dans la figure suivante :

Figure 7: Positionnement de la SAA par branche.



Source : Rapport Annuel SAA 2019, P 15.

1-8. Présentation de la direction régionale de Tizi-Ouzou

La SAA direction régionale de TIZI-OUZOU est l'une des 15 directions régionales de l'entreprise ; elle est classée première direction en terme de chiffres d'affaires avec une participation de 16.40% dans le chiffre d'affaires global de l'entreprise au 31 décembre 2019, elle compte un effectif de 376 employés (dont 227 employés dans les agences directe, et 149 employés dans la direction régionale de Tizi-Ouzou) au 31 décembre 2019.⁹⁸

Les agences d'une ou plusieurs Wilaya forment une direction régionale, à la tête de laquelle est placé le directeur régional qui est la plus haute autorité de celle-ci. Le réseau de distribution de la SAA direction régionale de Tizi-Ouzou est composé de 26 agences directes, 24 agents généraux et 17 guichets bancassurance, 7 courtiers. Ces agences sont implantées dans la wilaya de Tizi-Ouzou, Bouira et dans certaines daïras de la wilaya de Boumerdes.

Chaque agence comprend trois services à sa tête un directeur d'agence, on y trouve le service production, le service indemnisation, et le service comptabilité.

Ces services sont ceux sur lesquels s'appuie l'activité même de l'entreprise, à savoir l'assurance. Tout commence par le service production, le service sinistre ou indemnisation intervient lors de la réalisation des événements prévus au cours de la durée de vigueur du contrat.

- La direction régionale a comme mission de développer les activités de l'entreprise, de contrôler et de gérer les activités techniques, financières, comptables, ressources humaines et patrimoine des agences implantées rattachées à son réseau territorial.
- Elle est aussi chargée de gérer les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement des agences et veiller à adapter les contrats aux caractéristiques locales des risques assurés.
- Le Directeur Général est chargé du développement du chiffre d'affaires et de la gestion du portefeuille de l'entreprise. Il est secondé par un Directeur Régional Adjoint, qui est chargé de l'assister dans la gestion courante et dans la coordination des activités des structures internes à la Direction Régionale.

Dans cette direction régionale on trouve trois départements qui sont :

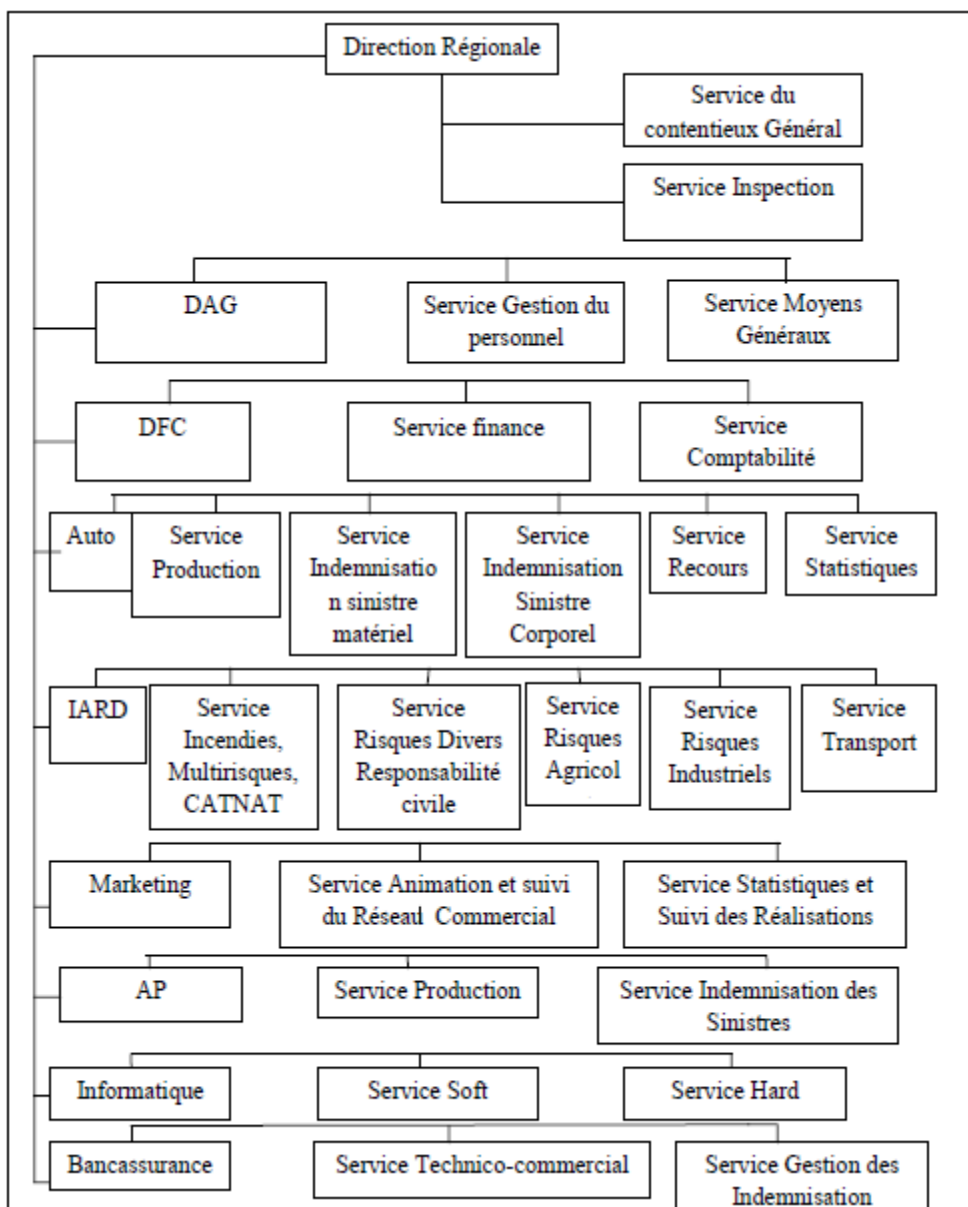
- Administration générale ;
- Finance et comptabilité ;

⁹⁸ Document interne de la SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou.

- Département IARDT ;
- Département automobile.

L'organigramme de l'entreprise est structuré autour de département par segment et par produit, Comme le montre le schéma N° 02 :

Schéma N° 02 : Organigramme de la SAA direction régionale Tizi-Ouzou.

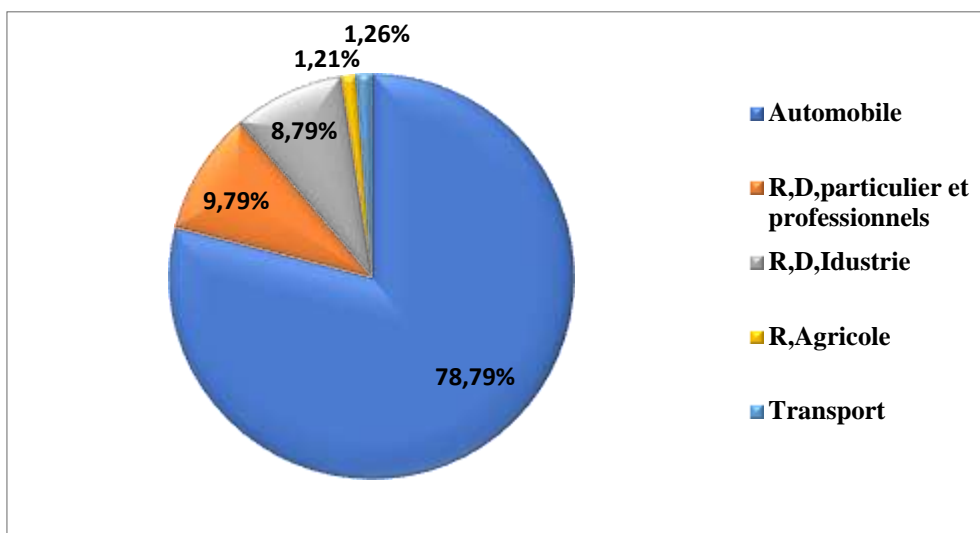


Source : Document interne de la SAA, Direction Régionale de Tizi-Ouzou.

Concernant la structure de portefeuille d'activité de la SAA Direction Régionale de Tizi-Ouzou, est dominée pour l'année 2019 par les assurances automobiles avec 78.78%,

9.79% pour les risques particuliers et professionnelles, 8.79% pour les risques industriels, 1.26% pour les risques transports contre 1.21% pour les risques agricoles, comme le montre la figure N° 8 :

Figure 8: Structure du portefeuille d'activité de la SAA, Direction Régionale de Tizi-Ouzou.



Source : Etablit à partir de Document interne de la SAA.

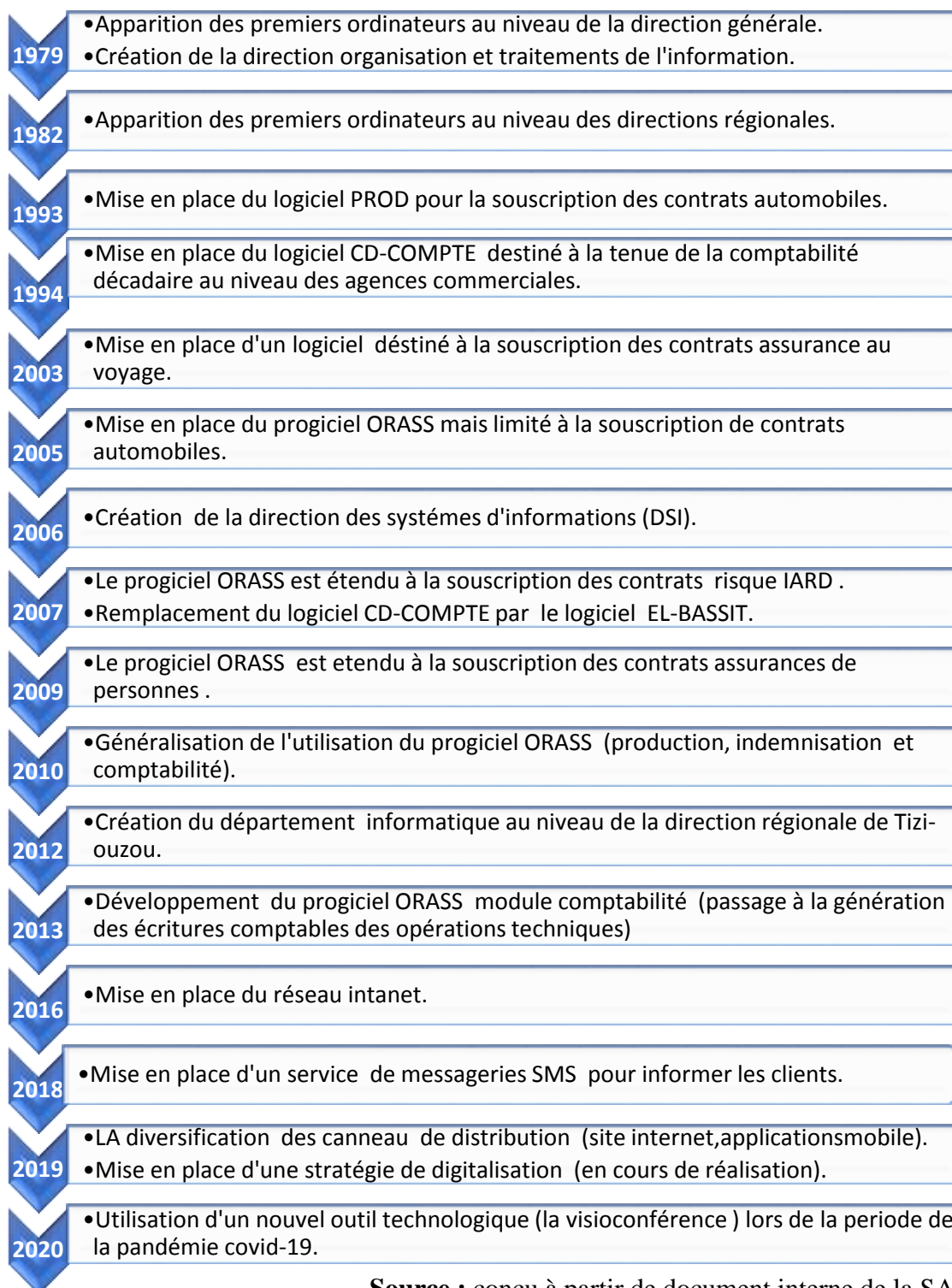
Cette figure montre que les risques automobiles occupent une place très importante est de 78,79% de la structure du portefeuille d'activité de la direction régionale de Tizi-Ouzou.

Section 02 : Les NTIC au sein de la SAA direction régionale de Tizi-Ouzou

2-1. Evolution des NTIC au sein de la SAA

La société nationale des assurances «SAA» est l'une des premières entreprises d'assurance à se doter en matériel informatique, les premières prémises de cette information remonte aux années 1979, depuis ce temps la SAA n'a cessé d'évoluer en matière de dotation en technologie de l'information de la communication. Ces évolutions sont retracées dans l'échelle temporelle suivante :

Figure 9: échelle temporelle représentative des évolutions des NTIC au sein de la DRTO.



Source : conçu à partir de document interne de la SAA.

2-2. L'utilisation des NTIC au sein de la SAA

2-2-1. Le progiciel ORASS

ORASS est un progiciel intégré pour gérer intégralement le système d'information d'une compagnie d'assurance, IARDT et/ou vie. La solution 100% paramétrable, est déployable en monde web, il tourne sous la technologie oracle qui lui garantit tous les avantages y afférents.

ORASS est un progiciel de gestion intégré au sein de la SAA, couvre toutes les fonctionnalités liées à la gestion de la production, la gestion des sinistres et des prestations, le système comptable, la réassurance, le reporting avancé, la mobile assurance, les portails (extranet client, prospect, gestionnaire, et bancassurance) et tiers gérant qui permet d'optimiser la gestion de l'assurance santé, etc. Orass permet de gérer tous les produits vie et capitalisation comme le montre (la figure N°10), notamment :

- Les produits bancassurance (couverture de prêt, garantie des comptes temporaire, décès, produit d'épargne,...) ;
- Les produits micro assurance (indemnité de voyage, route éducation en cas de décès, couverture des frais de scolarité,...) ;
- Les produits de capitalisation (retraite complémentaire mixte, épargne anticipé, mixte anticipé,...) ;

Figure 10: Fonctionnalités du progiciel ORASS (toutes branches)

Branche	Date de mise à jour	Type	Taille
Administration	24/01/2010 11:50	Raccourci	1 Ko
Agricole	24/01/2010 11:50	Raccourci	1 Ko
Automobile	24/01/2010 11:51	Raccourci	1 Ko
comptabilité	26/03/2011 16:25	Raccourci	1 Ko
Risque divers	24/01/2010 11:51	Raccourci	1 Ko
Transport	24/01/2010 11:51	Raccourci	1 Ko

Source : document interne de la SAA.

- Les caractéristiques du progiciel ORASS sont les suivantes :
- Il est multidimensionnel pour gérer des forts volumes de produits, contrats, sinistres, reversements,...
 - Toute transaction est tracée avec un système de stockage adapté ;
 - Couverture maximale et innovante : il s'inspire de notre expérience sur de nombreux cas de gestion et vise à couvrir l'exhaustivité des besoins ;

- Les contrôles paramétrés sont directement applicables dans l'application web et pour les appels par web service ;
- Il permet de stocker les informations des clients et leur consultation à tout moment ;
- Il donne des états récapitulatifs des chiffres de l'agence.

➤ **Les avantages du logiciel ORASS**

- ORASS se distingue par sa complétude et sa capacité à gérer dans un outil 100% web, l'ensemble des processus métier d'une société d'assurance, mais aussi par sa capacité à lancer de nouveaux produits rapidement sur internet et dans nos réseaux de distribution ;
- ORASS permet de gérer tous les produits dommages (toutes branches) aux biens ainsi que l'assurance de personne et vie. Il couvre les principales fonctionnalités, notamment : la gestion de la production, la gestion des sinistres, la gestion comptable, la réassurance, le sus assurance (M. marketing), la mobile assurance, les extranets (devise en ligne, espace client, espace prospects) et la décisionnel ;
- ORASS est conçu pour concilier la maîtrise des processus de l'assurance vie et non vie avec l'excellence technologique ;
- ORASS répond à des objectifs fonctionnels forts par exemple : vision client, mettez le client au cœur de la relation avec son assureur, une vision globale du client, de tous ses contrats, de ses sinistres quel que soit, de sa valeur, de son environnement familiale, financier et professionnel,...

2-2-2.Le réseau internet

L'internet est le réseau informatique universel accessible aux publics, permettant aux entreprises qu'aux particuliers de communiquer entre eux grâce à un ensemble de réseaux d'ordinateurs, l'internet a connu un développement fulgurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celles-ci.

Internet est un nouvel outil d'information et de communication en pleine évolution offrant des perspectives de croissances et de performance exceptionnelles.

➤ **Les avantages de l'internet**

- L'utilisation de l'internet pour la transmission d'information de toute nature entre et dans les compagnies d'assurance est un facteur très important du point de vue économique ;

- Les services de l'internet vont permettre aux assurances d'émettre, de recevoir, de rechercher des informations et de donner à leurs employés les moyens de mettre en place un travail coopératif à distance totalement efficace ;
- L'avantage d'internet réside dans la possibilité de pouvoir agir ou réagir beaucoup efficacement ;
- L'internet accroît l'efficacité de l'activité économique et l'accélère en réduisant les coûts et confère l'interaction sociale une dimension inédite ;
- Les gains de productivité les plus importants passent par l'utilisation de réseaux électroniques ;
- Grâce au réseau internet, les compagnies d'assurances peuvent suivre ses actions à distance, maintenir les liens entre ces filiales et garder la relation avec les externes (partenaires, fournisseurs, clients) ;
- La maîtrise des flux d'information en réseaux assure une performance organisationnelle et l'amélioration de l'efficacité de l'agence face à son environnement ;

La connexion au réseau permet aux employés de :

- Rechercher des informations techniques et économiques à travers des données (normalisation, publication, brevet,...) ;
- Rechercher des informations sur les concurrents, leurs offres, leurs politiques commerciales grâce à l'analyse de leur présence sur le web ;
- Rechercher des fournisseurs ;
- Rechercher au passer des appels d'offres ;
- Rechercher des renseignements commerciaux et financiers sur les clients.

2-2-3. Le réseau intranet

L'intranet désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'internet (moteurs de recherche, logiciels de navigation) tout est partagé par les membres du groupe quel que soit le lieu où ils se trouvent.

L'intranet c'est un réseau informatique interne d'entreprise qui fournit un accès sécurisé et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une agence grâce aux technologies ouvertes de l'internet.

L'intranet apparaît comme une réplique d'internet mais à l'usage privé de compagnie d'assurance, il s'appuie sur des logiciels de consultation de documents hypertextes qui ont fait le succès de web, la répercussion de l'information et sa mise en forme est gérée en moment du poste client.

➤ **Avantage :**

- Il permet de relier entre les systèmes d'information interne de l'agence ou d'une entreprise grâce à l'internet, unifier éléments (objectifs, relation de travail, activités, projets et culture de l'entreprise) tout ça grâce à l'internet ;
- Il permet d'échanger et d'accéder à des bases de données, de participer à des groupes de travail ;
- Assure la coordination entre les employés ;
- Relation de travail grâce à l'autonomie ;
- Précise des décisions favorables et strictes ;
- Augmentation de la compétence.

2-2-4. La téléphonie fixe

C'est une technologie très nécessaire dans la compagnie d'assurance, il permet la communication entre les agents de sécurité, entre les agents de bureau et de la réception, entre les chauffeurs et le gardien lors de l'arrivée du véhicule.

➤ **Avantage**

- Elimine le surpeuplement à l'intérieur de la direction ;
- La rapidité dans le partage des informations ;
- Permet d'économiser l'énergie ;
- La discussion à distance dans un domaine quelconque ;
- Partage facile des informations entre les agents d'un même secteur ;
- A partir de la téléphonie (téléphone fixe), l'internet et le réseau local la communication entre les agents se passe vite ;
- Depuis l'usage des NTIC dans cette organisation l'amélioration s'est fait voir dans tous les cas ;
- La condition des travailleurs est devenue bonne, la fatigue qui se présentait à la fin de service pour tous les travailleurs a cessée avec l'usage de la téléphonie, du réseau local, de l'internet, ceci évite les vas et vient dans l'agence ce qui causerait la fatigue et déconcentration des agents

2-2-5. Messagerie électronique et E-mail

▪ Messagerie électronique

La messagerie électronique est une application courante sur les réseaux locaux et grande distance, dont internet, elle permet un échange de messages texte pouvant être accompagnés d'éléments multimédias (son, image, vidéo et autre documents informatisés).

▪ E-mail

On appelle « électronique mail » le service le plus utilisé dans l'internet parce qu'il est le plus rapide et moins cher par rapport aux moyens de papier, le plus rapide par rapport au téléphone, le moins stressant que le fax, on peut l'utiliser dans la réception et l'émission des documents et les sous par le biais de l'internet d'une personne à une autre à travers le monde dans quelques minutes avec un coût très réduit.

➤ Les avantages de messagerie électronique et E-mail

- Rapidité : la messagerie électronique permet d'expédier dans un même envoi textes, sons et images en temps record. A peine quelques minutes dans le cas de fichiers volumineux (base de données, séquences vidéo), c'est plus rapide que la télécopie (FAX) ;
- Economie : l'envoi ne coûte que quelques centimes de téléphone ;
- informalité : les formules de politesse sont beaucoup plus simples ;
- Efficacité : une fois les documents arrivés à bon port, ils peuvent être utilisés directement par le correspondant puis archivés. Réaliser un sommaire des adresses e-mail des clients permettant l'envoi de mailings très facilement.

2-2-6. Le réseau local

Cette technologie permet de connecter les ordinateurs au sein de l'organisation et facilite le partage des données et informations entre différents bureaux. Le réseau local est constitué des relations de l'individu avec d'autre dans un environnement et une culture transmise par la tradition. Ainsi, le terme de compétence évacuée de sa conception réductrice à l'habilité technique et issue d'une caractéristique organisationnelle (le lien entre la connaissance et la stratégie, capacité de réactivité d'une organisation par rapport à une autre).

➤ **Les avantages du réseau local**

- Facilite la circulation de l'information ;
- Assure la coordination entre les employés ;
- Permet de stocker les informations appartenant à la SAA en sécurité ;

2-2-7. Le progiciel de gestion intégré (ERP)

Un ERP ou parfois appelé PGI est un système d'information qui permet de gérer et suivre au quotidien, l'ensemble des informations et des services opérationnels de la direction.

➤ **Les avantages d'un ERP**

- Permet de rassembler les informations sous un système intégré et unique qui réduit le nombre d'erreurs ;
- Il est considéré comme un contrôle centralisé de la DRTO ;
- Aide à la prise de décisions ;
- Assurer la sécurité des informations interne de la DRTO ;
- Permet de créer une application mobile ;

2-2-8. Service de messagerie SMS

Permet de transmettre de courts messages textuels aux clients comme rappel avant le délai de paiement de franchise prévue dans un contrat d'assurance, au lieu d'envoyer des courriers postaux qui tardent pour arriver. C'est l'un des services de la téléphonie mobile.

➤ **Avantages d'une messagerie SMS**

- Gain de temps ;
- Réduire les coûts ;
- Fidéliser les clients ;

2-2-9. La visioconférence

La visioconférence est un formidable outil de communication qui a connu un véritable essor pendant le confinement, qu'à travers cet outil se déroulent des réunions professionnelles avec ses collègues en travail à distance pour éliminer tous risques.

➤ **Avantages de la visioconférence**

- Il n'est plus nécessaire de se déplacer ;
- Baisse des frais et des coûts liés aux déplacements de responsable ;
- Gain de temps ;

- Améliore la collaboration et la communication ;

2-2-10. La digitalisation

Avec les nouvelles technologies, de nombreux modes de communication sont apparus, et donc de nouvelles manières d'opérer au sein des entreprises, la direction générale tente activement d'intégrer plus de nouvelles technologies, la DG prends conscience de l'importance du numérique dans le cadre de leurs stratégie de croissance, également il est important que les associés et employés aient la même vision directives et soient formé, car les clients réclament d'avoir besoin de modernisée leurs opérations.

➤ Avantage de la digitalisation

- Tisser un lien entre direction, client, et l'entreprise d'assurance ;
- Simplification de procédures de souscription de contrats et de raccourcissement des délais de paiement des sinistres ;
- Fidéliser les clients ;
- Simplifie l'accès aux informations ;

Les compétences évoluent avec les NTIC, qui visent à développer une utilisation de plus en plus performante et stratégique du traitement de l'information, d'où les mutations sur la nature, le contenu et les modalités du travail.

2-3. L'impact de l'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle dans la SAA de Tizi-Ouzou

Les outils de technologie de l'information et de la communication ont un caractère évolutif d'où la formation est indispensable pour les agents de l'entreprise.

L'utilisation des NTIC offre au secteur d'assurance des services toutes sortes de manières d'améliorer leur position concurrentielle, ceci inclut :

- L'accès aux informations, aux savoirs et aux savoir-faire sans limites de distance ;
- Favorise la créativité et l'esprit de découverte ;
- Grâce aux NTIC tous les documents rédigés d'une manière manuelle ont été informatisé grâce à une application professionnelle, puis ils ont compté sur le progiciel ORASS dans toutes leurs opérations.

- Les NTIC permettent l'accès à des nouvelles compétences qui sont plus que jamais indispensables aux exigences de la vie moderne, chacun peut se familiariser avec les NTIC comme l'ordinateur, les systèmes multimédias et l'internet ;
 - Une réduction des coûts
 - Les frais de transports ;
 - Le temps d'apprentissage personnel est réduit.
- La qualité et la quantité de connaissances, d'information et de savoir-faire progressent d'une manière très rapide ;
- Les NTIC apparaissent comme un enjeu de communication. Depuis son usage, les communications se passent facilement, le transfert manuel des données (rapport, compte rendu) n'a plus de place sauf pour les documents à signer ;
- Les rapports à transférer à la hiérarchie ne sont pas expédiés par la voie routière ou fluviale car celles-ci tarderaient grâce à l'internet les rapports arrivent à destination sans peine ;
- Avec les NTIC, les compagnies d'assurances ont connues une grande transformation et une amélioration sur tous les plans, les activités sont automatisées, ce qui fait qu'il y est la ponctualité dans les dépôts des rapports annuels et mensuels ;
- Avec les NTIC le comptable télécharge les nouveaux logiciels comptables à jour et trouve leurs mode d'utilisation ;
- Dans sa généralité la technologie de l'information et de la communication intervient de différentes manières dans les compagnies d'assurances et dans les entreprises :
 - Les NTIC permettent une meilleure coordination entre les différents services ;
 - Grâce aux NTIC, le partage de l'information s'améliore, l'information est partagée de sorte qu'elle arrive à arroser toute l'organisation, l'information parvient même jusqu'aux derniers agents concernés ;
 - Grâce aux NTIC, les décisions et les orientations stratégiques de la direction sont systématiquement communiquées sous format électronique (e-mail, intranet), l'intranet permet de développer l'échange et le partage de l'information au sein de l'entreprise ou de groupe (accès à des bases de données) ;
 - L'impact des NTIC est alors important sur l'organisation interne, puisqu'elles appellent plus d'autonomie et de responsabilités chez les salariés, elles autorisent des modes de fonctionnement différents par exemple : l'utilisation de groupes de

- discussions pour un développement en continu des produits ou services rendus (prestations) ;
- Les NTIC favorisent l'apparition de nouvelles formes de travail (travail à domicile, nomade ou coopératif,...) qui obligent le manager à adapter son mode d'animation qui n'est pas encore utilisé ;
 - Les NTIC permettent le gain de temps pour tous les services dans les compagnies d'assurances, pour une opération qui pouvait prendre 20 minutes pour son acteur, avec la téléphonie ou l'e-mail par exemple l'opération s'effectue dans moins de 5 minutes, ici la rapidité est assurée ;
 - Dans la gestion des informations : le stockage des informations, leurs transferts entre les opérateurs d'un même groupe de travail et leurs conservation sont devenus un acquis dans un secteur des assurances grâce à l'usage des TIC ;
 - La conférence à distance entre les équipes est une méthode qui minimise le temps de travail. Avec ça chacun devant sa machine et participe à la conférence sans perdre le temps nécessaire de travail ainsi que d'autres frais qui favoriseraient sa présence à la conférence.
- Réduction des délais de collecte, de traitement et de transfert de l'information au niveau de chaque activité ;
 - Réduction des coûts liés au traitement de l'information au niveau de toute la chaîne de valeur de l'entreprise ;
 - Réduction des frais généraux ;
 - Une meilleure réactivité aux besoins de la clientèle grâce aux avantages conjugués des NTIC ;
 - La création de services nouveaux ou améliorés, stimulés à la fois par les progrès des ordinateurs et des télécommunications, le domaine des services accessibles à distance et des services basés sur l'information s'étend rapidement ;
 - La création de fichiers clients centralisés, rendus possibles grâce à des systèmes de dossiers informatisés et accessibles sur appel téléphonique gratuit. Ces fichiers peuvent permettre aux unités opérationnelles de services présentes sur des sites multiples de maintenir des niveaux de service élevés pour fournir de l'information, prendre des réservations et gérer les problèmes et réclamations ;
 - L'enregistrement de l'information client dans la compagnie d'assurance de données est facilement accessible. Ainsi, cette stratégie offre plusieurs avantages majeurs ;

- La croissance du comportement habituel des clients peut suggérer de nouvelles façons de les regrouper dans des segments de marché, aider à améliorer les décisions concernant la fixation des prix et mieux cibler les efforts de vente et de publicité.
- Développer une nouvelle relation client et renforcer l'efficacité opérationnelle grâce à l'exploitation du potentiel des technologies de l'information et de la communication.

A travers ses faits favorables on peut constater que la SAA est une entreprise qui est capable d'atteindre ses objectifs que lui donne la coalition dirigeante suivants :

- ✓ L'efficacité ou la capacité de produire le maximum de résultats avec le minimum d'efforts à moindre coût.
- ✓ la pérennité qui fait référence à la stabilité et la croissance de l'organisation, ses trois principaux critères sont :
 - la qualité du bien et service rendu.
 - La viabilité financière.
 - La compétitivité.
- ✓ Pertinence qui est la conformité des moyens et des actions mis en œuvre en vue d'atteindre un objectif donné.
- ✓ L'efficacité économique quand elle vise à montrer la capacité de l'organisation à ménager ses ressources et à les faire profiter autant que possible.
- ✓ Viabilité financière qui est la capacité à couvrir par ses produits l'ensemble de ses charges et à constituer des réserves.
- ✓ Les valeurs des ressources humaines et la légitimité de l'organisation

Les NTIC sont perçus comme étant la troisième révolution industrielle, les technologies de l'information et de la communication constituent une technologie à usage général et contribue donc à la productivité nationale.

Section 03 : L'analyse des résultats de l'enquête

Dans cette section nous allons procéder à l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus au sein de la société algérienne des assurances (SAA) de la direction régionale de Tizi-Ouzou.

3-1. Le choix de la méthode de collecte de données

Enquête par questionnaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la société Algérienne d'assurances (SAA) :

Dans le but de collecter les données nécessaires pour notre mémoire nous avons choisi l'enquête par questionnaire qui se compose de 24 questions, pour 15 personnes interrogé qui se compose des salariés ainsi que les dirigeants du service technique ainsi que le service informatique.

Pour connaître les évolutions de la SAA après l'intégration des NTIC, nous avons délimité nos données entre 2017 et 2019. Cette méthode nous permis d'obtenir le maximum d'information afin de répondre à notre problématique principale et arriver à un résultat concluant.

3-2. Présentation, analyse et interprétation des données :

Après avoir traité les questionnaires récupérés, nous avons procédé à l'analyse des données collectées. Les résultats produits sur l'ensemble des questionnaires réalisés constituent un indicateur rendant compte de l'ensemble des résultats et permet une lecture globale sans toutefois être représentatif de l'ensemble des employés de l'entreprise.

A- Le niveau d'équipement

L'objet des questions de cette première partie est d'analyser et évaluer les ressources techniques dont dispose l'entreprise.

Question 1 : Quel est le statut de l'agence ?

Notre collecte de données et notre questionnaire était destiné que pour la direction régionale de Tizi-Ouzou.

Question 2 : Quel est le nombre d'ordinateurs connecté aux réseaux ?

Nous avons posé cette question pour définir précisément le nombre d'ordinateurs au sein de l'entreprise qui sont déjà connecté aux réseaux.

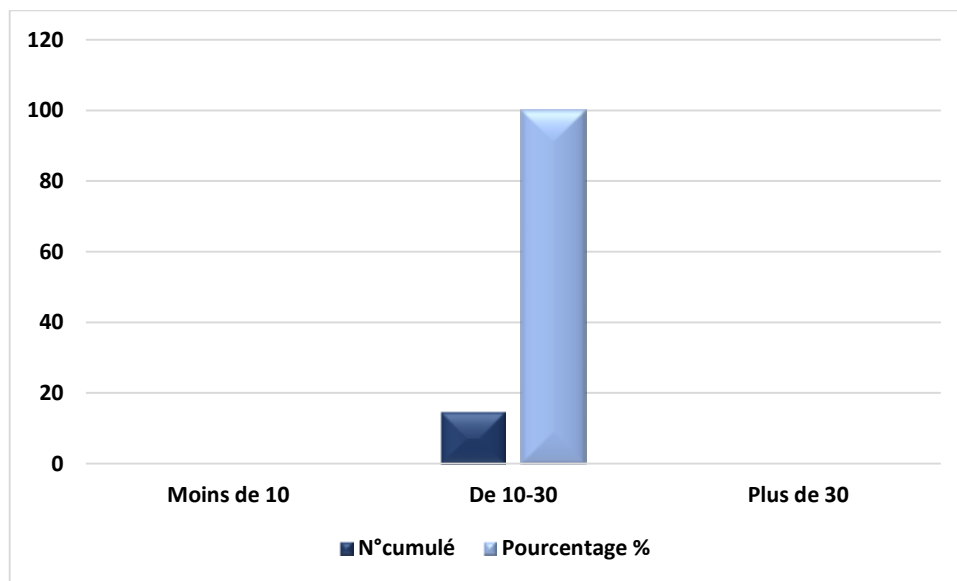
Tableau 6: Nombre d'ordinateurs connecté aux réseaux.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
-----------------	-----------------	----------------------

Moins de 10	0	0
De 10-30	15	100
Plus de 30	0	0
TOTAL	15	100 %

Source : Etablie par nous même.

Figure 11:Présentation graphique du nombre d'ordinateurs connectés à internet



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : A travers l'analyse de la figure n°10 on constate qu'à l'unanimité (de 10-30) ou bien presque tous les ordinateurs sont connectés en réseaux internet.

Question 3 : avez-vous des connaissances de base de l'informatique ?

Nous avons demandé aux interlocuteurs d'indiquer s'ils ont des connaissances en ce qui concerne les connaissances de base de l'informatique.

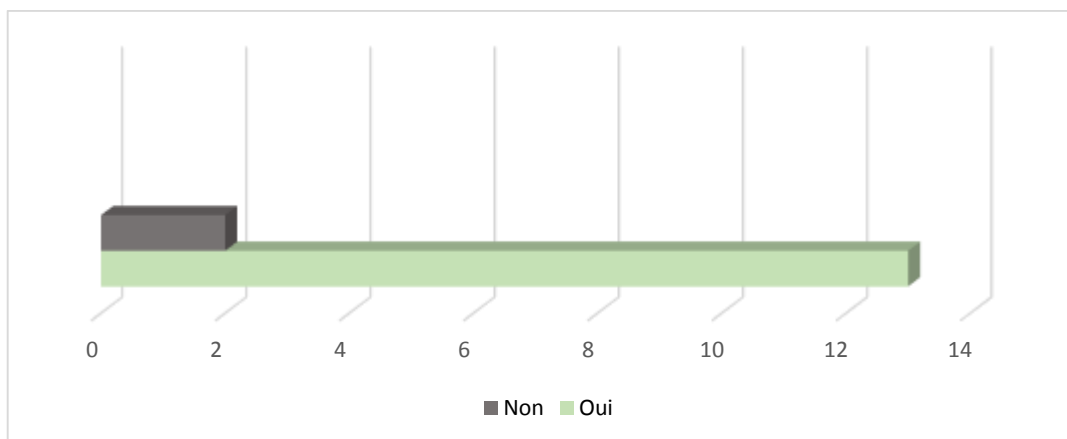
Tableau 7: Connaissances de base de l'informatique.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	13	86,6

Non	2	13,4
Total	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 12 : Présentation graphique des connaissances des employé en informatique



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : A travers la figure N° 12 on constate que plus de 86% du personnels de la SAA ont des connaissances en informatique, vu leur importance dans leurs tâches quotidiennes.

Question4 : En ce qui concerne les réseaux informatiques, votre entreprise dispose d'un accès internet ou d'un réseau intranet ?

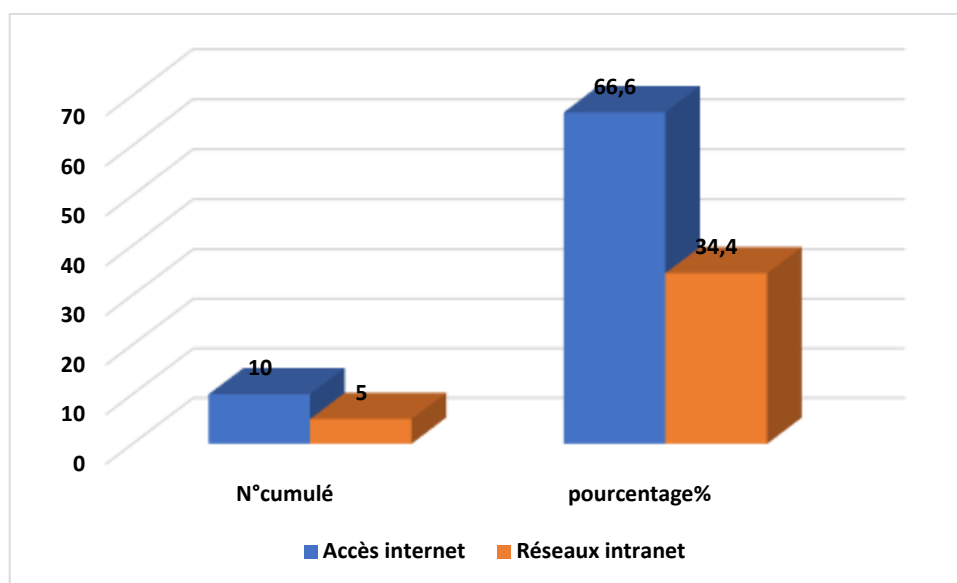
Nous avons demandé aux personnes interrogées d'indiquer dans leurs réponses si l'entreprise a un accès à internet ou bien un réseau intranet.

Tableau 8: Utilisation de réseau internet ou intranet.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Accès internet	10	66,6
Réseaux intranet	5	34,4
Total	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 13: Pourcentage du réseau intranet et de l'accès internet au sein de l'entreprise



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Les résultats de notre enquête montre qu'on ce qui concerne les réseaux informatique, 66,6% des salariés ont un accès direct à internet alors que 34% utilisent un réseau intranet.

B- L'utilisation des NTIC

La seconde partie de ce questionnaire consiste à bien connaître et définir le degré de l'usage des technologies de l'information et de la communication, et le savoir-faire des salariés dans ce domaine.

Question 5 : connaissez-vous la signification des NTIC ?

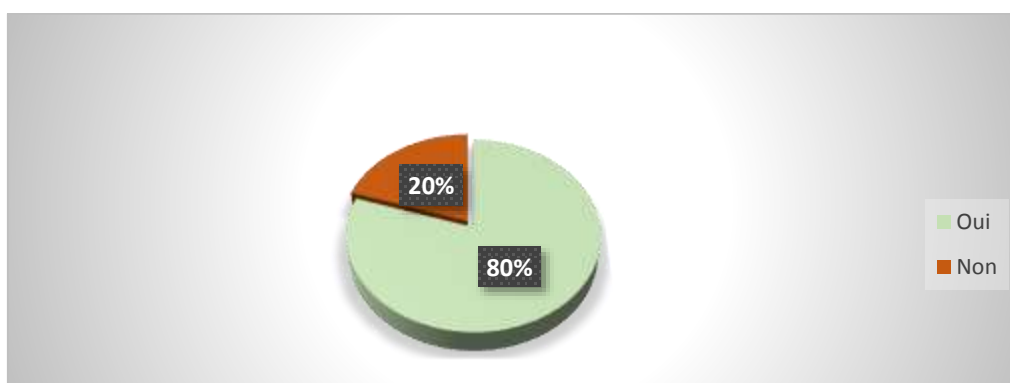
Pour apprécier le degré de connaissance de la notion TIC par les personnes interrogées, nous avons posé la question suivante : connaissez-vous la signification des NTIC ?

Tableau 9: connaissances de signification des NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	12	80
Non	3	20

Source : Etablie par nous même

Figure 14: Proportion de la connaissance des NTIC par les salariés



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : 80% des personnes questionner pense avoir une large connaissance dans les domaines des technologies de l'information et de la communication vue leurs importances dans leurs activités quotidiennes.

Question 6: quels sont les moyens que vous utilisez pour communiquer à l'intérieur de votre entreprise ?

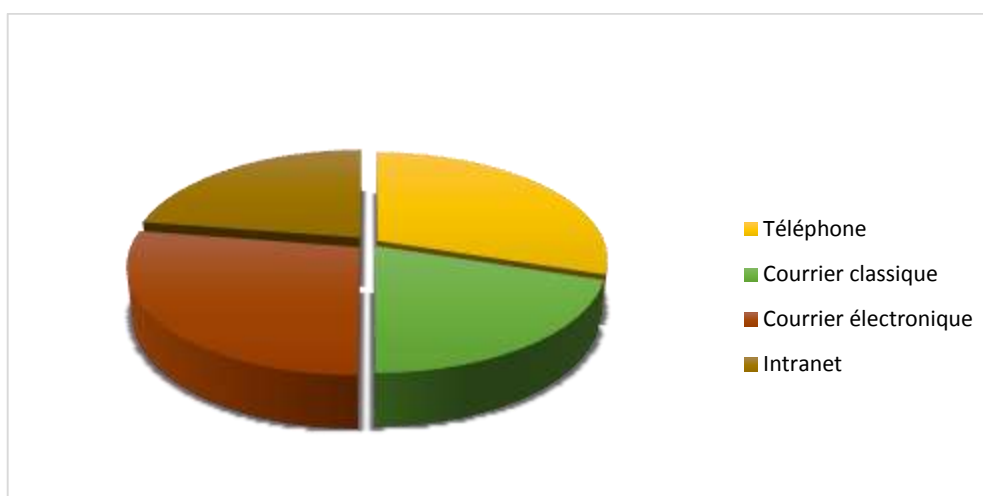
Pour déterminer le degré d'informatisation des services au sein des entreprises enquêtées, nous avons demandé aux personnes interrogées d'indiquer si ils communiquent avec le téléphone, le courrier, ou intranet.

Tableau 10: Les moyens de communication utilisé à l'intérieur de l'entreprise.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Téléphone	12	30
Courrier classique	8	20
Courrier électronique	11	27,5
Intranet	9	22,5
Total	40	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 15: Proportion des moyens utilisés au sein de l'entreprise pour communiquer



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Après une analyse détaillée de nos réponses on remarque que les personnes qui ont répondu affirme que les deux moyens les plus utiliser en TIC, c'est bien le téléphone avec 30% et le courrier électronique avec 27%.

Question 7: Quels progiciel votre entreprise utilise-t-elle ?

Pour déterminer le niveau d'utilisation de chaque outil NTIC par les entreprises de notre échantillon, nous avons demandé au répondant d'indiquer les outils utilisés par les entreprises.

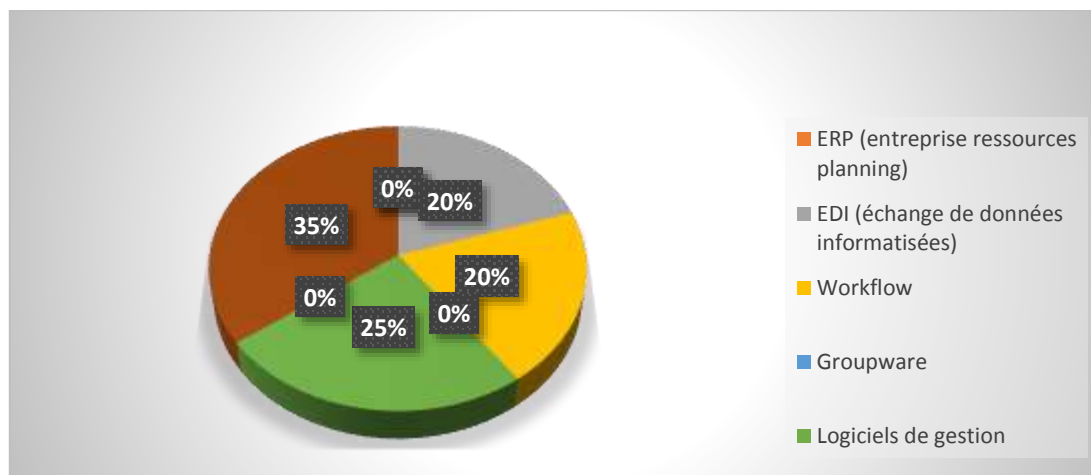
Tableau 11 : Les progiciels utilisés dans l'entreprise.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
ERP (entreprise ressources planning)	0	0
EDI (échange de donnéesinformatisées)	4	20
Workflow	4	20
Groupware	0	0
Logiciels de gestion	5	25

ORASS	7	35
TOTAL	20	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 16: Proportion des progiciels utilisés par l'entreprise



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Le résultat montre que le pourcentage le plus élevé c'est le logiciel ORASS vu que plus plupart des salariés de la SAA ont recours à se progiciels pour effectuer leurs travail.

Question 8 : savez-vous utiliser le progiciel utilisé par votre entreprise ?

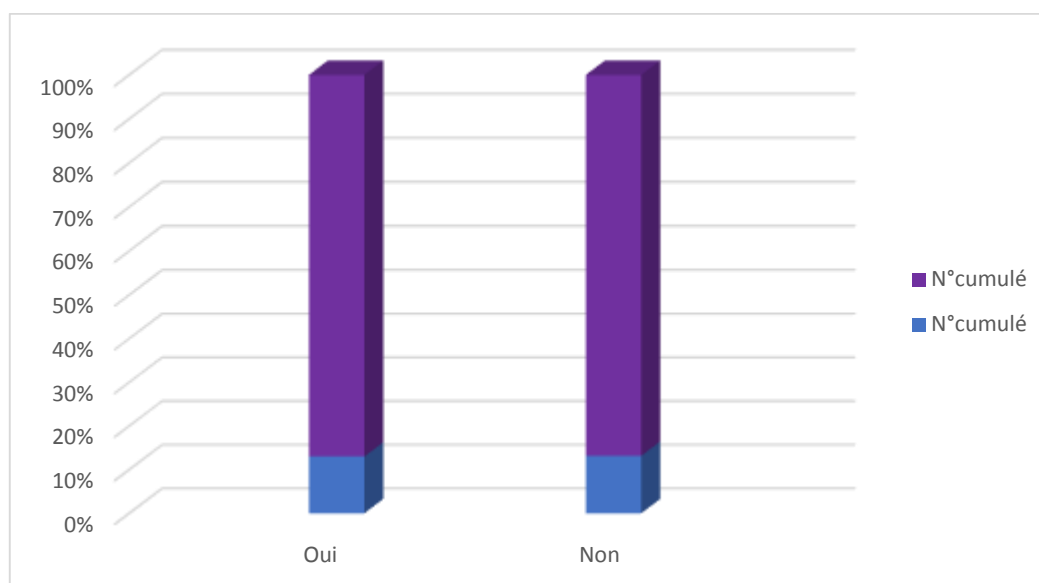
Nous avons posé cette question dans le but de déterminer exactement, si les progiciels utilisés sont maitrisé par le personnel.

Tableau 12: Représentation de nombre d'employés qui savent utiliser le progiciel de l'entreprise.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	14	93,4
Non	1	6,6
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 17: Proportion des employés qui savent utiliser le progiciel de l'entreprise



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Plus de 90% des personnes questionné affirment qu'ils savent utiliser les progiciels existant au sein de leur agence.

Question 9 : avez-vous effectué une formation en rapport avec l'utilisation des TIC ?

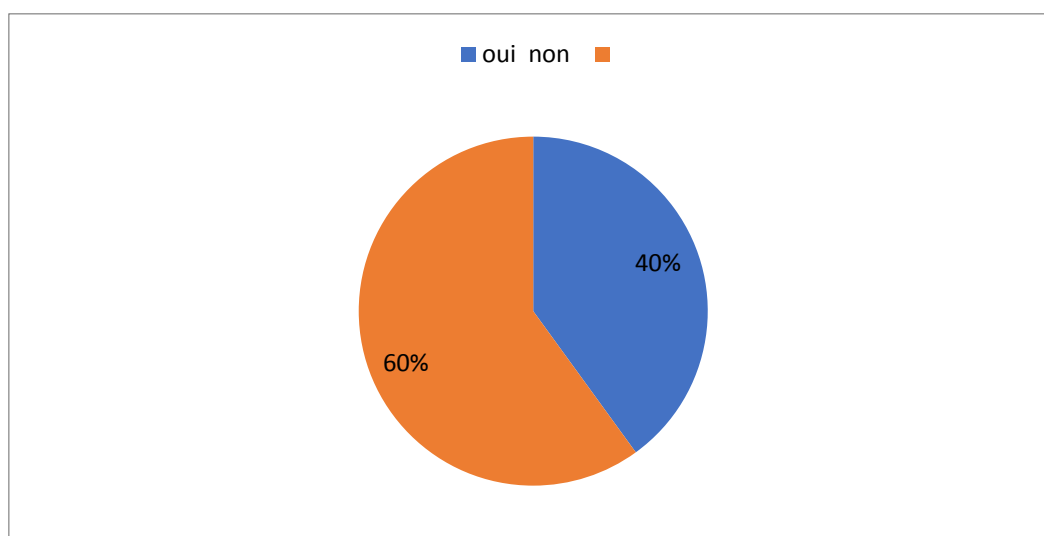
Vue l'importance de la formation dans l'appropriation des NTIC, nous avons demandé aux interrogés d'indiquer si leur entreprise forme son personnel lors de l'intégration d'une nouvelle technologie d'information et de communication.

Tableau 13: Représentation de nombre d'employés ayant effectué de formation en rapport avec les NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	6	40
Non	9	60
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 18: Proportion du nombre de formation effectué en rapport avec les NTIC



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : La formation du personnel est un levier de développement des compétences dans l'entreprise et c'est dans ce contexte que l'analyse de la figure n°18 nous montre que 40% répondants ont exprimé leur besoin d'entreprendre une formation en ce qui concerne les TIC, mais malheureusement 60% pense ne pas avoir à faire une formation pour la maîtrise de ces nouvelles technologies.

Question 10 : Estimez-vous maîtriser les NTIC nécessaire à l'exercice de votre tâche ?

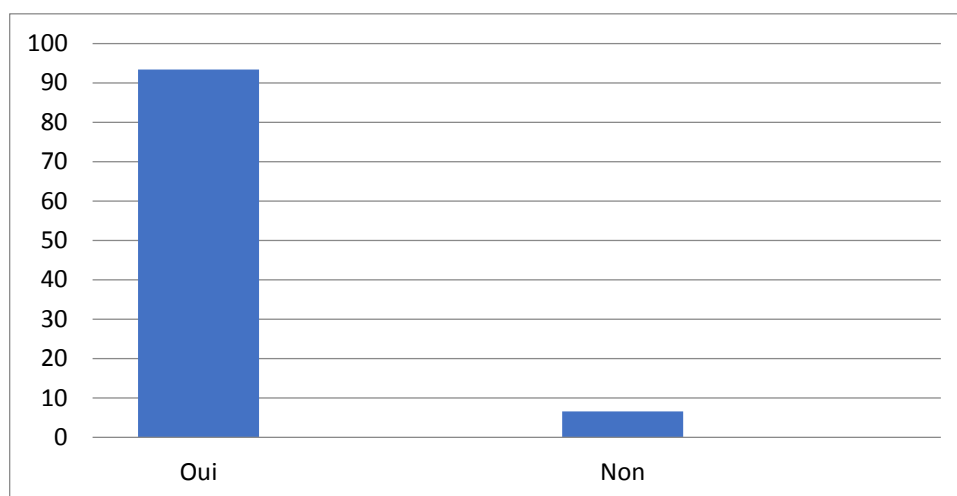
Il est demandé à la personne interrogée de déterminer si effectivement, ils ont des connaissances nécessaires dans le domaine des NTIC pour la maîtrise de leurs tâches.

Tableau 14: présentation de nombre de personnes qui estiment maîtriser les NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	14	93,4
Non	1	6,6
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 19: pourcentage des personnes qui estime maitriser les TIC



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Après l'analyse du questionnaire on remarque que la majorité du personnel estiment avoir une bonne maitrise de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication.

C- L'impact des NTIC sur l'entreprise

A travers cette dernière partie nous allons tenter de connaître les changements apporter du fait l'introduction des TIC sur l'intégralité des fonctions de l'entreprise, ainsi que définir l'impact de ces nouvelles technologies sur la performance organisationnelle de la SAA.

Question 11 : avec l'utilisation des NTIC, le rendement des employés de votre entreprise est-en ?

Pour mesurer l'impact des NTIC sur le rendement des employés au sein de l'entreprise, nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question.

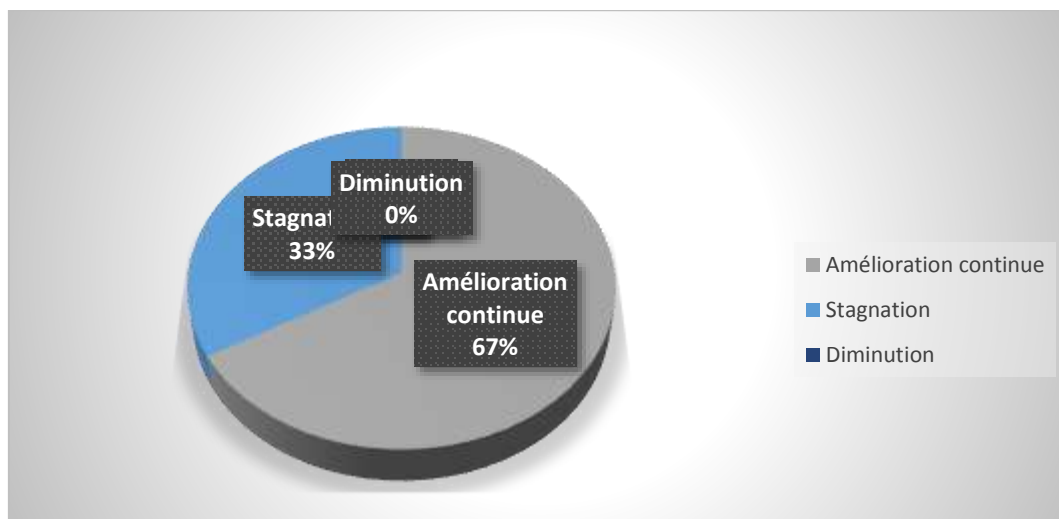
Tableau 15: Rendement des employés grâce aux NTIC

Fonction	N°cumulé	pourcentage%
Amélioration continue	10	66,7
Stagnation	5	33,3
Diminution	0	0

Total	15	100%
--------------	-----------	-------------

Source : Etablie par nous même

Figure 20: Pourcentage du rendement des employés grâce aux NTIC



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Les TIC est un moyen qui facilite l'accès à l'information et la rend plus rapide et surtout plus clair pour les salariés de l'entreprise, cela impact positivement sur leur rendement. Donc le résultat affiché à travers cette figure est justifiable.

Question 12 : Grâce aux TIC l'accès à l'information est plus facile ?

C'est dans le but de mesurer l'impact des TIC sur l'accès à l'information, que nous avons posé cette question pour le personnel.

Tableau 16:L'accès à l'information grâce aux NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	15	100%
Non	0	0%
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Commentaire : d'après nos donné collecter ont à constater que la totalité (100%) des personnes ont répondu qu'effectivement grâce à l'intégration des NTIC l'information est plus facile au sein de l'entreprise SAA.

Question 13 : Grâce aux NTIC la circulation de l'information entre les services s'est améliorée ?

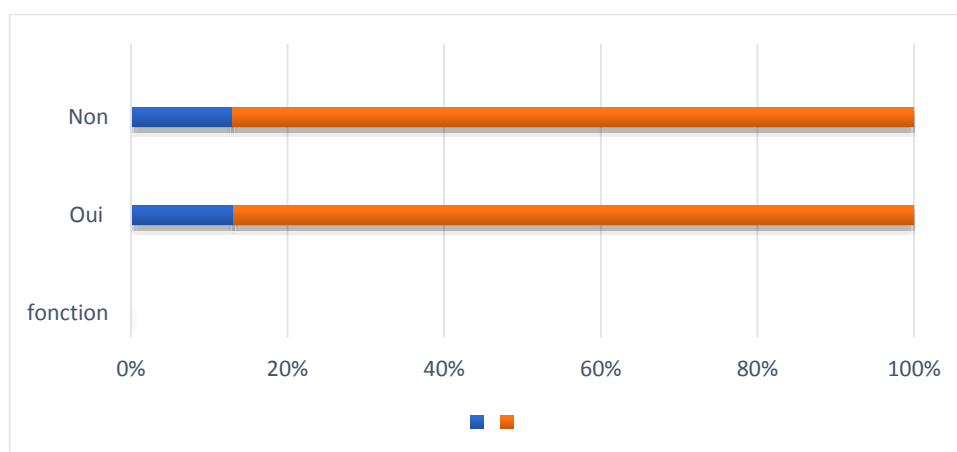
Nous avons voulu à travers cette question déterminer, si vraiment ces nouvelles technologies améliorent la circulation de l'information.

Tableau 17 : La circulation de l'information entre les services de la SAA.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	14	93,3
Non	1	6,7
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 21: pourcentage de la circulation de l'information entre les différents services de la SAA



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : En ce qui concerne le développement d'application à partir des NTIC, la figure N° 21 indique que 93,3% des répondants au questionnaire ont déclaré que leur entreprise a développé des applications à partir des TIC, ce qui leur a permis l'envoi des avis d'échéance via SMS et donc leur tâche de travail est beaucoup plus simplifiée.

Question 14 : Les NTIC vous permettent de traiter un volume d'information plus important ?

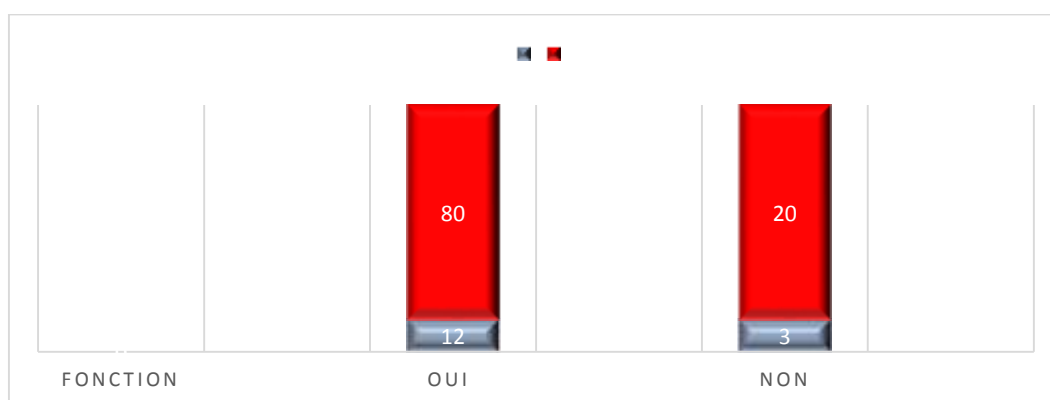
Afin de vérifier est-ce-que les NTIC permettent de traiter un volume important de l'information au sein de la SAA.

Tableau 18: Traitement de l'information à travers NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	12	80
Non	3	20
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 22: Proportion des salariés qui considèrent que les NTIC permettent de traiter un volume d'information important



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Les NTIC est un moyen qui permet à l'agence SAA de diffuser l'information plus rapidement et d'une manière plus efficace en peu de temps ; ce qui permet aux salariés de traiter un volume d'information important et les communiquer entre eux d'une manière aisée, c'est pour cela que 80% des personnes interrogées ont affirmé ça.

Question 15 : l'utilisation des NTIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais ?

Afin de vérifier si l'usage des NTIC permet de réduire les délais, nous avons demandé aux interrogés d'indiquer si les TIC contribuent à la réduction des délais.

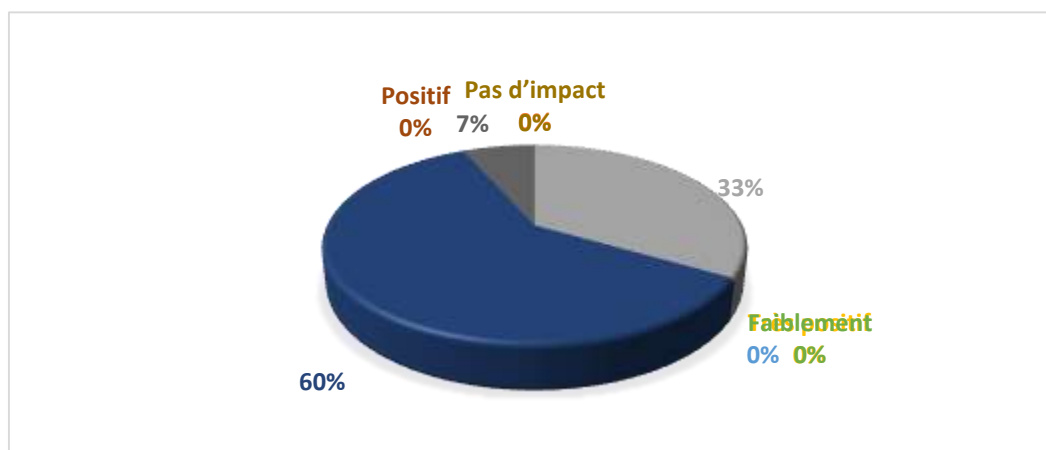
Tableau 19: L'impact des TIC sur la réduction des délais

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Très positif	5	33,3

Faiblement	0	0
Positif	9	60
Pas d'impact	1	6,7
Total	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 23: Présentation graphique de l'impact des NTIC sur la réduction des délais



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : A travers la réponse à cette question on a constaté clairement que les salariés de la SAA affirme que les TIC est un moyen qui offre à l'entreprise l'opportunité de réduire les délais.

Question 16 : Depuis que vous utilisez les NTIC, vos clients ont-t-ils affiché une plus grande satisfaction ?

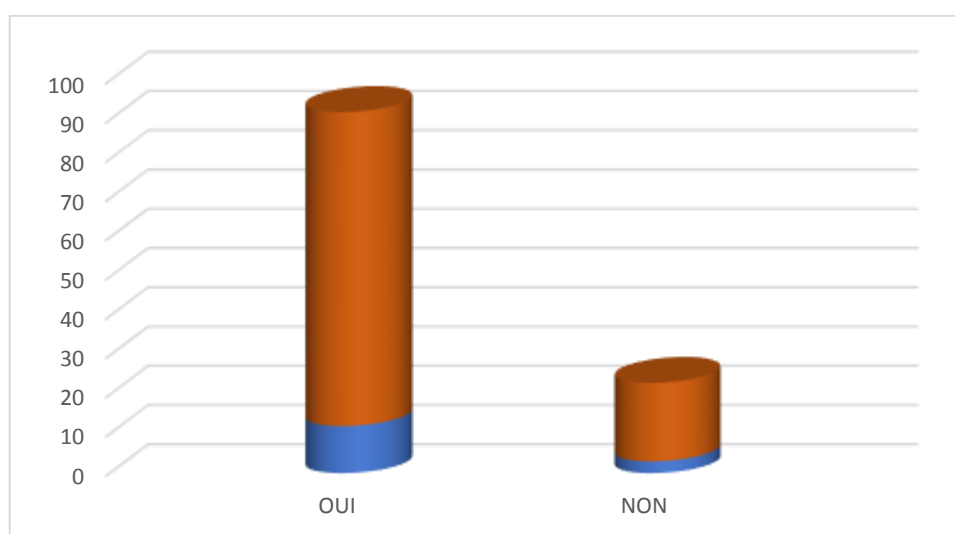
Il est demandé à la personne interrogée de donner son avis concernant l'évolution de la satisfaction client après l'usage des NTIC.

Tableau 20: Satisfaction des clients de la SAA grâce à l'utilisation des NTIC.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
OUI	12	80
NON	3	20
Total	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 24: Présentation graphique de la satisfaction des clients de la SAA.



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Les attentes des clients sont mieux prises en compte, c'est ce que déclare 80% des personnes interrogées, l'usage des NTIC a permis d'offrir des prestations de qualité et cela se reflète à travers la rapidité de traitement des informations par l'automatisation de certains actes de gestions.

Grace aux NTIC les chiffres 2018 de la SAA affirment que leur stratégie de diversification de son portefeuille d'affaires d'activité est un facteur clés de succès en ce qui concerne la fidélisation de sa clientèle sur le long terme

Question 17 : Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux NTIC ?

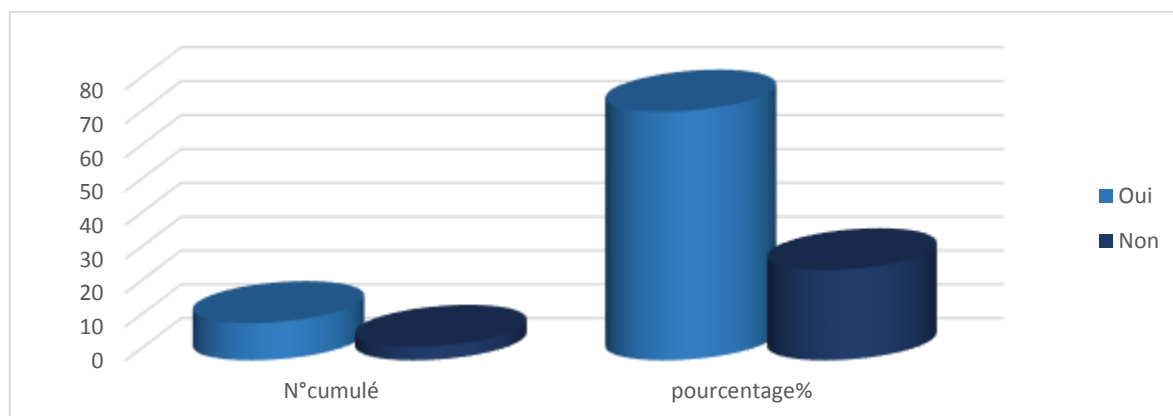
Pour déterminer le niveau d'utilisation de chaque outil NTIC par les entreprises de notre échantillon, nous avons demandé au répondant d'indiquer si la décision est prise beaucoup plus rapidement grâce à ces TIC.

Tableau 21:L'avis des salariés sur la rapidité de prise de décisions grâce aux NTIC

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	11	73,4
Non	4	26,6
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 25: Proportion de l'avis des salariés sur la rapidité de prise de décisions grâce aux NTIC



Source : Etabli à partir des données du questionnaire

Commentaire : D'après le résultat obtenu dans ce questionnaire on a remarqué que 73% des salariés ont répondu que OUI grâce aux NTIC les décisions prise au sein de l'entreprise sont plus rapide et plus sécuriser.

Question 18 : Avec l'utilisation des NTIC avez-vous développé:

- De nouveaux produits/services ;
- Développer de nouveaux procéder.

Cette question a pour but de connaitre les développements apportés par les NTIC, en matière de service de produits ou encore de procéder.

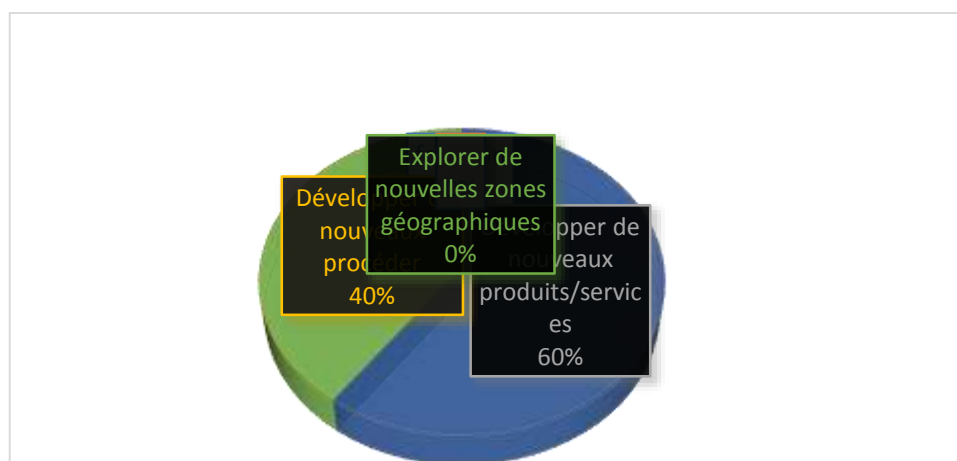
Tableau 22: Représentation des différents développements apporté par les NTIC au sein de l'entreprise

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Développer de nouveaux produits/services	9	60
Développer de nouveaux procéder	6	40
Explorer de	0	0

nouvelles zones géographiques		
Total	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 26: proportion des différents développements apporter par les NTIC au sein de l'entreprise



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Apres notre enquête au sein de la SAA ont a remarquer que les nouvelles technologies de l'information et de communication ont beaucoup plus permis a l'agence de développer de nouveaux produits et services, comme la plateforme de liquidation des dossiers.

Question 19: Les NTIC ont-elles permis une meilleure coordination entre les différents services ?

Pour mesurer l'impact des NTIC sur la coordination entre employés au sein de l'entreprise, nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question.

Tableau 23 : Présentation de l'impact des NTIC sur la coordination des différents services

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	15	100
Non	0	0

TOTAL	15	100%
--------------	-----------	-------------

Source : Etablie par nous même

Commentaire : à l'unanimité 100% des personnes interrogées dans le questionnaire affirment que, oui grâce à l'intégration de ces nouvelles technologies au sein de l'agence, la coordination entre les services c'est beaucoup améliorer.

Question 20 : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, ont t elles un impact sur le chiffre d'affaire dans la période entre 2017-2019 ?

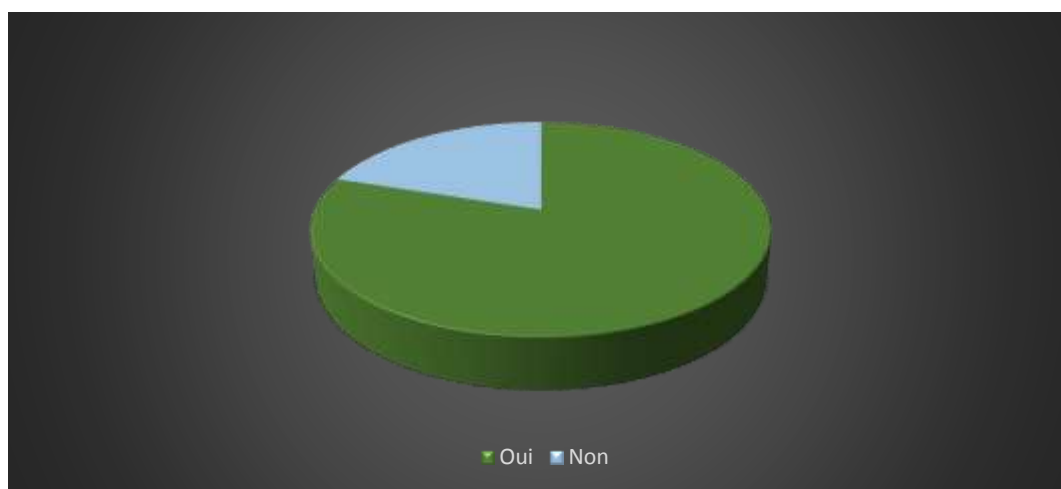
Pour apprécier la relation entre l'usage des NTIC et le chiffre d'affaire, nous avons demandé aux enquêtés si les NTIC impactent sur le chiffre d'affaire dans la période entre 2017-2019.

Tableau 24:Présentation de l'impact des NTIC sur le chiffre d'affaire dans la période 2017-2019

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	12	80
Non	3	20
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 27 : Présentation graphique de l'impact des NTIC sur le chiffre d'affaire



Source : réaliser par nous même

Commentaire : D'après les résultats obtenus, 80% des personnes interrogées déclarent que les TIC contribuent à l'augmentation du chiffre d'affaire de la SAA pendant la période 2017-2019, comme il est présenté dans le tableau ci-dessous.

Tableau 25: Classement des compagnies d'assurance Algériennes selon le chiffre d'affaire (Part de Marché par Compagnies 2019)

RANG	COMPAGNIE	CHIFFRE D'AFFAIRES	PART DE MARCHÉ (%)			ÉVOLUTION PDM 2019 - 2018
			2019	2018	2017	
1	SAA	29 117	21,99%	21,85%	21,72%	+0,14%
2	CAAT	24 202	18,28%	19,05%	18,92%	-0,77%
3	CAAR	15 419	11,64%	12,00%	12,32%	-0,35%
4	CNMA	14 312	10,81%	11,07%	10,66%	-0,27%
5	CASH	12 678	9,57%	7,50%	8,89%	2,07%
S/TOTAL SOCIÉTÉS PUBLIQUES		95 728	72,29%	71,47%	72,51%	0,82%
6	CIAR	9 846	7,44%	7,91%	7,49%	-0,48%
7	SALAMA	5 377	4,06%	4,07%	3,92%	-0,01%
8	ALLIANCE	5 202	3,93%	3,95%	3,92%	-0,02%
9	TRUST	3 980	3,01%	2,68%	2,32%	0,33%
10	GAM	3 805	2,87%	3,05%	2,83%	-0,17%
11	2A	3 798	2,87%	2,96%	2,91%	-0,10%
12	AXA Dges	2 626	1,98%	2,34%	2,50%	-0,36%
S/TOTAL SOCIÉTÉS PRIVÉES		34 634	26,15%	26,96%	26,53%	-0,81%
13	SGCI	1 095	0,83%	0,75%	0,57%	0,07%
14	CAGEX	963	0,73%	0,81%	0,58%	-0,08%
S/TOTAL SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES		2 058	1,55%	1,56%	1,60%	-0,01%
Total Marché		132 419				

Source : rapport annuel SAA 2019 P 14.

Question 21 : L'utilisation des NTIC a eu un impact sur la communication entre les dirigeants et les subordonnés ?

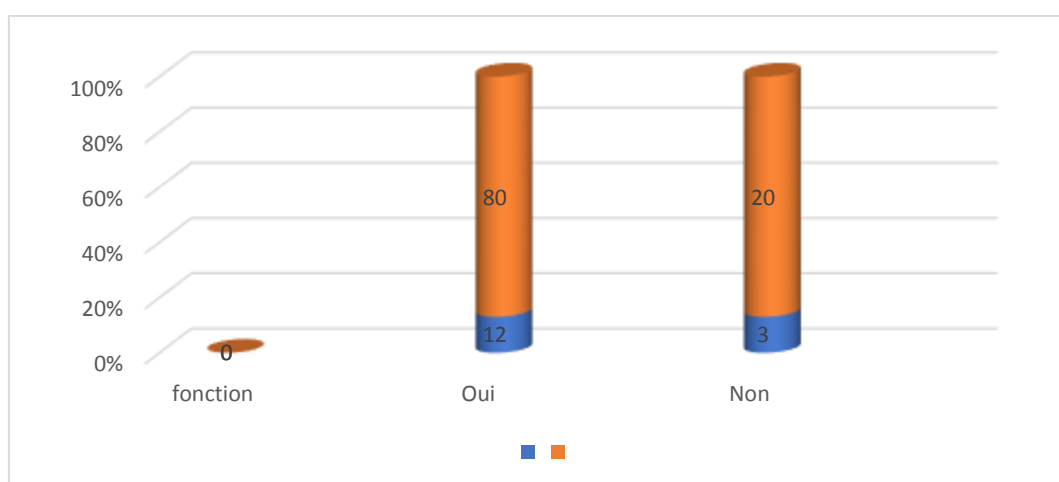
Pour apprécier la relation entre l'usage des NTIC et le chiffre d'affaire, nous avons demandé aux responsables enquêtés d'indiquer si les TIC impact réellement sur le chiffre d'affaire de l'agence.

Tableau 26 : Présentation de l'impact des NTIC sur la communication interne

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	12	80
Non	3	20
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 28: Pourcentage de l'impact des NTIC sur la communication de la SAA



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Plus de 70% des personnes interrogées réponde que oui effectivement les technologies de l'information et de la communication impact positivement sur la communication entre les dirigeants et les subordonnés et crée un climat sociale favorable, vu que ces TIC facilite la circulation des flux d'information.

Question 22 : La direction générale de votre entreprise intégré-t-elle régulièrement dans ses choix stratégique les besoins en NTIC ?

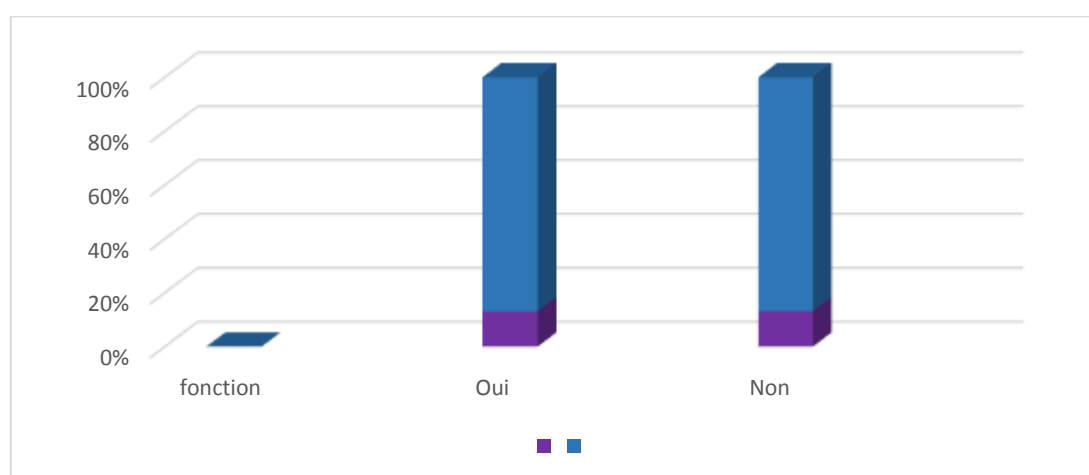
Cette question a pour but de définir si vraiment la direction générale de la SAA, intègre les TIC dans ses choix stratégique.

Tableau 27: Présentation de l'intégration NTIC comme choix stratégique de la part de la DRTO

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	14	93,4
Non	1	6,6
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 29: Proportion du besoin des NTIC autant que choix stratégique pour la direction général



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : 93,4 % des répondants estiment que la direction générale de l'entreprise considère les TIC comme enjeu stratégique ; 6,6% contre qui pensent le contraire. Sachant qu'à partir de 2003 la SAA a commencé à développer un nouveau système d'information adapté aux besoins de l'agence par l'introduction de l'ERP **ORASS**, en parallèle une mise en place d'un nouveau plan stratégique a eu lieu après l'intégration des NTIC.

Question 23 : Selon vous, les NTIC ont t'elles un impact sur les parts du marché de votre compagnie ?

Pour apprécier la relation entre l'usage des NTIC et la part de marché, nous avons demandé au répondant d'indiquer si les NTIC participent réellement à l'augmentation des parts de marchés de leur entreprise.

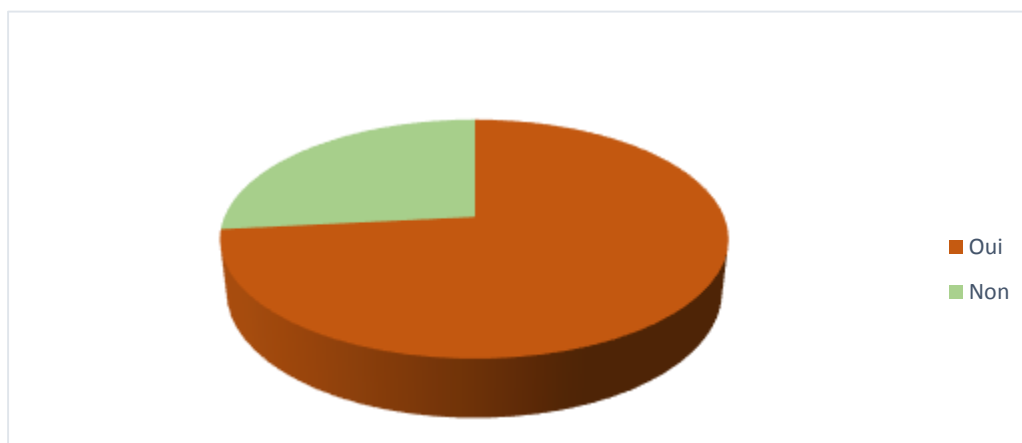
Tableau 28: Présentation de l'avis du personnel sur l'impact des NTIC en ce qui concerne les parts du marché

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
----------	----------	--------------

Oui	11	73,4
Non	4	26,6
TOTAL	15	100%

Source : Etabli à partir des données du questionnaire

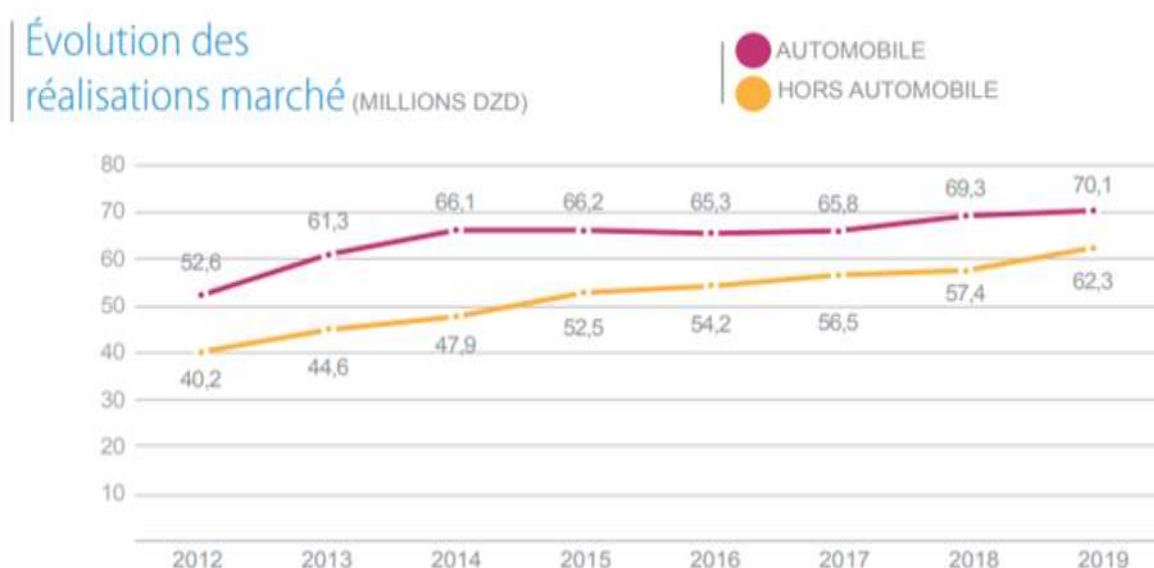
Figure 30:Présentation graphique du point de vue du personnel sur l'évolution des parts du marché grâce aux NTIC.



Source : Etabli à partir des données du questionnaire

Commentaire : Plus de 73% du personnel affirme que effectivement l'intégration de ces nouvelles technologies au sein de la SAA a fortement influencer leurs activités d'une manière général, ce qui augmenter ces parts du marché lors des dernières années. La figure qui suit représente l'amélioration des PM entre 2017_2019.

Figure 31:Evolutions des réalisations marché.



Source : rapport annuel SAA 2019 P 14.

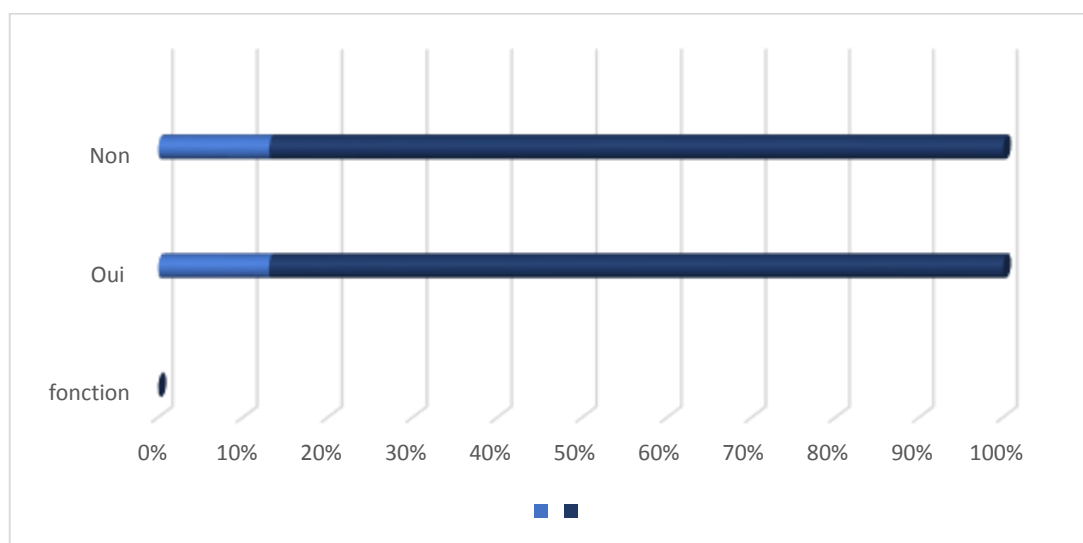
Question 24 : De façon générale ; l'intégration des NTIC dans votre entreprise a elle permet d'améliorer la performance organisationnelle de votre agence ?

Cette dernière question est posée pour le personnel, dans le but de répondre d'une manière général sur notre problématique principale, qui est l'impact des NTIC sur la performance organisationnelle.

Fonction	N°cumulé	Pourcentage%
Oui	13	86,7
Non	2	13,3
TOTAL	15	100%

Source : Etablie par nous même

Figure 32: Présentation graphique de l'impact des NTIC sur la performance organisationnelle de la SAA



Source : Etablit à partir des données du questionnaire

Commentaire : Selon les personnes interrogées, plus de 80% déclarent que l'intégration des NTIC a contribué à l'amélioration de la performance organisationnelle. Et effectivement l'arrivée des NTIC au sein de l'agence SAA a permet un accès facile, rapide et sécuriser de l'information, ce qui facilité la communication et la coordination entre les différents services au final les décisions sont plus rapides et plus efficaces pour les dirigeants et les salariés donc en peut déduire que grâce à ces nouvelles technologies la performance organisationnelle de la SAA c'est nettement améliorer.

Après l'arrivée des NTIC la SAA a mis au point un nouveau plan stratégique dans le but de créer des divisions par segment de marché afin de booster sa productivité.

A partir de 2008 Ya eu une signature de la convention avec MERILCO (base de données de lutte contre la fraude pour la branche automobile), suite à une mise en place d'un site pilote pour une plateforme de gestion des sinistres automobile.

On remarque une progression du chiffre d'affaires de 4.34% ou +1 152 millions DZD par rapport aux années précédente et cela grâce aux nouveautés apportées par ces nouvelles technologies au sein des structures de l'agence.

Conclusion

Ce dernier chapitre nous l'avons consacré à la réalisation du travail d'investigation, un travail que nous avons mené auprès de la direction régionale de la SAA Tizi-Ouzou, nous avons réussi à obtenir des réponses favorables, puis nous avons fait une analyse des données collectées dans notre champ de recherche grâce au questionnaire distribué aux dirigeants et aux employés de la SAA.

Suite au traitement et l'analyse des données et l'interprétation des résultats, nous pouvons en conclure que les NTIC sont un moyen qui est considéré à la DRTO comme outil d'accompagnement incontournable des stratégies mises en place par l'entreprise pour favoriser leur performance organisationnelle, et que la DRTO commence à s'investir plus dans l'adoption des TIC et la modernisation de ces outils.

En fin, cette enquête de terrain nous a permis de révéler les points suivants :

- ✓ Les NTIC sont peu développées en Algérie, en particulier dans les assurances, exemple : le manque des applications mobiles qui facilitent la prestation de services aux clients.
- ✓ La direction régionale de Tizi-Ouzou dispose d'un éventail NTIC très variés (internet, progiciel ORASS, ERP...), qui sont intégrés dans la vision statique de l'entreprise dans le but d'amélioration des services offerts.
- ✓ Absence des applications mobiles qui vont en réponse aux attentes des clients.
- ✓ Bien que les NTIC utilisées au sein de la direction régionale de Tizi-Ouzou sont anciennes mais elles ont permis une bonne diffusion de l'information en interne et externe, et amélioration de la coordination entre les employés.

- ✓ L'application de ces TIC dans notre champ de recherche est peu négligeable au regard des exigences de ces outils pour la performance organisationnelle de la société Algérienne des assurances.

Conclusion générale

Conclusion générale

Notre travail de recherche a pour but principales d'étudier l'impact d'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance organisationnelle au sein de la société Algérienne des assurances et notre choix est porter sur la Société Algérienne d'Assurance (SAA). L'objectif de notre recherche était de mettre en relief le rôle d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle de la SAA. Cela nous a conduits à déterminer les NTIC utilisées dans l'entreprise d'assurance d'autre part et les indicateurs de la performance organisationnelle d'autre part, sachant que notre projet de recherche présente un intérêt sur le plan théorique et sur le plan pratique,

Nous nous sommes d'abord intéresser au cadre théorique de la recherche, par les concepts de base concernant les NTIC, de la performance organisationnelle ainsi que les entreprises d'assurance en Algérie et enfin nous avons tenté de trouver le lien entre les trois concepts pour déterminer si il Ya un impact de ces NTIC sur la performance organisationnelle au sein de la SAA.

Notre dernier chapitre, s'est porté sur une analyse des résultats obtenus suite à une étude par questionnaire destinée aux salariés ainsi que les dirigeants de l'agence, sur les différents services.

Du point de vue théorique : comme nous l'avons exposé auparavant, les entreprises contemporaines vivent dans un environnement mouvant qui se caractérise par l'importance de ses mutations. A notre époque, grâce à l'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur intégration dans le secteur économique, ce dernier favorise de plus en plus l'aspect intellectuel tout en adaptant une économie basée sur la connaissance.

Dans cette perspective, les entreprises algériennes, en particulier les entreprises de services sont confrontées à de multiples impératifs et obligations d'adaptation de leurs activités à ce nouveau phénomène. A cet égard, notre étude a bien éclairci l'impact des NTIC dans les entreprises de services en ce qui concerne sa performance organisationnelle, sachant que l'intégration des nouvelles technologies au sein de l'entreprise doit répondre avant tout à un besoin bien défini. Elles sont un moyen et non pas une fin, mais un moyen stratégique à une époque où la réactivité est devenu l'arme absolu. On ne peut tirer avantages des NTIC que si la stratégie, l'organisation de l'entreprise ainsi que sa culture sont prêtes à évoluer.

Le but du développement des NTIC dans l'entreprise d'assurance n'est pas celui de remplacer les rencontres physiques, entre les individus, mais au contraire, le but est de les

enrichir et les entretenir à travers notamment une multiplication des échanges suite à l'amélioration des prestations de services. En effet, l'intégration des NTIC au sein des entreprises de services, en particulier l'entreprise SAA, contribue à des améliorations dans l'exécution de ses activités tout en augmentant leur performance organisationnelle sur le long terme.

Les NTIC apparaissent comme un enjeu de communication. Depuis son usage, les communications se passent facilement, l'accès à l'information est plus rapide et cela facilite la coordination et la communication au sein de la hiérarchie, l'impact des TIC est alors important sur l'organisation interne puisqu'elles appellent plus d'autonomie et de responsabilités chez les salariés, donc au final l'entreprise est plus efficace et efficiente, ce qui explique la place de leaders de la SAA ces dernières années sur le marché des assurances.

Au final les NTIC sont perçus comme étant la troisième révolution industrielle, les technologies de l'information et de la communication constituent une technologie à usage général et contribue donc à la productivité nationale.

L'étude a également montré que l'usage des NTIC ont un impact positif, et apportent des améliorations considérables à la performance des entreprises, en ce sens, l'on remarque que le chiffre d'affaire, les parts de marché, le rendement des employés ainsi que de la rentabilité des entreprises et la qualité de ses produits et services, se sont fortement développés à travers l'appropriation des différents outils NTIC.

Pour conclure cette recherche, nous pouvons dire que l'outil technologique ce n'est qu'un moyen facilitateur qui permet de réaliser un certain nombre de bénéfices mais il y a d'autres facteurs qui sont essentiels pour le succès de n'importe quelle nouvelle technologie, qui sont : la compétence des travailleurs, leur motivation, leur implication et la dynamique organisationnelle de l'entreprise

Les limites de l'étude :

Si notre recherche présente des intérêts, il est indéniable qu'elle possède également des limites. Difficultés d'accès à certaines données surtout celles de ces deux dernière années pour des causes sanitaire (covid-19), ainsi que les difficultés de collecte d'informations auprès de tous les services, l'absence la transparence ou des réelles informations et statistiques sur l'état des lieux des technologies d'information et de la communication au niveau de la SAA de Tizi-Ouzou.

Au plan pratique, le fait que notre enquête ait porté sur une seule entreprise publique algérienne, peut poser des problèmes de validation et de généralisation des résultats. Ceci dit nos résultats au niveau de la SAA ne semblent pas s'écarter des résultats des études portant sur les NTIC concernant d'autres entreprises de services.

Bibliographie

- Ouvrages

André.M, « techniques d'assurance », éd DUNOD, Paris, 2016.

BOULOC.P, « les NTIC : comment tirez profit ? Exemples dans l'agroalimentaire », édition RIA, Paris, 2003.

Charles.L, Marie-Hélène.A, Gray.A, George.P, Fred.C, « Evaluation organisationnelle : cadre pour améliorer la performance », édition les Presses de l'Université de Laval(PUL), Canada(Québec), 2004.

Charpentier.P, « Organisation et gestion de l'entreprise », Edition Nathan, Paris, 1997.

Doriath.b, Goujet.c, « gestion prévisionnelle et mesure de la performance », éd, Dunod, Paris, 2007.

Duizabo.S, Roux.D, « Gestion et management des entreprises », édition Hachette supérieur, France, 2005.

Josien.S, Landrieux-Kartochien.S, « management des entreprises », 2^{ème} édition, Lextonso édition, Paris, 2011.

Kalika.M, « Management et TIC », éd.Liaisons, Paris, 2006.

Kalika.M, « Structure d'entreprise », éd Economica, Paris, 1988.

Khemakhem.A et Ardoin.J.L, « introduction au contrôle de gestion », édité par BORDAS /MANAGEMENT, Paris, 1971.

PATEYRON.E, SALAMON.R, « les nouvelles technologies d'information de l'entreprise », Economica, paris, 1996.

Qulennec.C, « **ERP** levier de transformation de l'entreprise », édition Lavoisier, 2007.

Reix.R, « système d'information et management des organisations », Edition Vuibert, 1997.

Reix.R, « Système d'information et management des organisations », 5^{ème} édition, Edition Vuibert, 2004.

Ricco.P- M, Bonnet.D, « management des technologies organisationnelles », édition Presse des Mines, Paris, 2009.

Ricco.P-M, Bonnet.D, « TIC et innovation organisationnelle », édition Presse des Mines, Paris, 2012.

SAADOUN M, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998.

Trainar.P, Thourout.P, « Gestion de l'entreprise d'assurance », éd DUNOD, Paris, 2017.

Vidal.P, Petit.V, « système d'information », édition Pearson, Paris, 2005.

-Thèses et mémoires

Bekour.F, « Les enjeux de développement des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2012.

Bellahcene.M, « Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'entreprise », thèse doctorat en sciences de gestion, Université Tlemcen, 2014.

Chebbah.L, « Le rôle de l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance commerciale des entreprises d'assurances, cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2017.

Hadj-SaidNafaa, « L'impact des NTIC sur la relation clientèle dans les compagnies d'assurance en Algérie : cas de la SAA », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Tizi-Ouzou, 2018.

Mohellebi.S, « L'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises algériennes », mémoire magister, Université de Tizi-Ouzou, 2002.

Mokrane.A, « Diffusion et impacts des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises », thèse du doctorat en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2015.

Oubya.G, « Contribution à l'étude de déterminants de la performance de l'entreprise, Impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôteliers en Tunisie », thèse de doctorat en sciences de gestion, université Côte d'Azur France, 2016.

Sadou.A et Ouldamer.J, « Apport des technologies de l'information et de la communication pour l'organisation, cas : direction opérationnel de télécommunication de Tizi-Ouzou (Algérie télécom) », mémoire de master en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2018.

Takerabet.S, Zenadi.D, « l'impact des NTIC sur la performance des PME : un essai d'évolution dans la wilaya de Bejaia », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Bejaia, 2013.

Yousfi.H, « Etude d'impact de l'utilisation d'internet sur la performance des entreprises algériennes », mémoire de magister en sciences de gestion, université de Tizi-Ouzou, 2016.

-Rapports et revues

Rapport swiss-re sigma°03/2016.

Rapport d'activité des assurances en Algérie-UAR, 2018.

Rapport Annuel SAA 2018.

Rapport Annuel SAA 2019.

Revue des sciences commerciales, 2002.

Revue de presse, Mai 2007.

Revue de l'assurance N°6, aout 2014.

Revue d'assurance N°22 septembre 2018.

Revue de l'assurance N°27, décembre 2019.

-Sites et liens internet

Archivesouvertes.fr

creg.ac.Versailles.fr

geekyalgeria.com

dmi.ummo.dzwww.memoireonline.com

www.ajlol.info

<https://www.dunod.com>

www.univ-tlemcen.dz

www.swissre.com

<https://www.atlas-mag.net>

www.journaldunet.com

unctad.org

www.transactiondalgerie.com

www.enssea.net

www.asip.cerist.dz

www.nticweb.com

www.cna.dz

www.revueassurances.ca

www.cna.com

www.global-reach.biz

www.algerie-focus.com

-Entretiens et documents divers

Entretien avec la directrice de la direction régionale de la SAA de Tizi-Ouzou.

Entretien avec le chef de service informatique de la SAA.

Entretien avec le directeur d'agence SAA.

Tazibt.M A.A, cours sur «Les TIC et outils d'application » 2019.

CNEPD, « cours base techniques des assurances », Brevet professionnel en Assurances, Alger, juin 2014.

Djalil, Mai 2019, « conseil de la concurrence-Algérie ».

KessouriMouhammed Amine, «L'observatoire des TIC en Algérie »,2013.

Mebarki.N, « TIC et performance d'entreprise : étude d'impacte cas de quelques entreprises algériennes »les cahiers de CREAD 104,111-140, 2013,

Yanat.M.B, cours sur « bases techniques de l'assurance ».

Annexe 1

<p>Direction Régionale de : TIZI-OUZOU</p> <p>Adresse : BP 36 NOUVELLE VILLE TIZI-OUZOU</p> <p>Tel standard : (026) 11 88 97 / 11 89 12</p> <p>Secrétariat : Fax : (026) 11 16 24</p> <p>Directrice : Mme KASRI ASSIRA</p> <p>Tel / LD :(026) 11 97 70 /Fax :(026) 11 81 10</p> <p>E-MAIL : inf_tizi@yahoo.fr</p>
--

Code	Agence	Adresse	Tel	E-mail
2001	TIZI-OUZOU "A"	BP 36 NOUVELLE- VILLE T.OUZOU	(026) 11 57 69	
2002	TIZI-OUZOU	CITE COSIDER Bt N°28 BOULEVARD KRIM BELKACEM N.V T-O	(026) 10 21 04	saa2002_tizi@yahoo.fr
2003	L.N.IRATHEN	AVENUE ABANE RAMDANE L.N.IRATHEN W .T.OUZOU	(026) 49 28 32	saalni2003@gmail.com
2004	A.E.HAMMAM	RUE COLONEL AMIROUCHE BP 27 A.E.H W .T.OUZOU	(026) 48 58 70	saa_ainelhammam@yahoo.fr
2005	D.E.MIZAN	ROUTE DE BOGHNI D.E.MIZAN W. T.OUZOU	(026) 13 27 44	saadem2005@gmail.com
2006	BOGHNI	CITE DES 120 LOGTS BLOC F 1ér ETAGE BOGHNI	(026) 23 14 09/10	Saa.boghni2006@gmail.com

		W. T.OUZOU		
2007	AZAZGA	RUE DES CHOUHADAS IMMEUBLE IDRI AZAZGA W .T.OUZOU	(026) 14 17 27	saaazazgacode2007@gmail.com
2008	DELLYS	CITE DES 92 LOGTS LES JARDINS DELLYS W. DE BOUMERDES	(024) 76 28 02	saa.dellys@yahoo.fr
2009	B. MENAIEL "A"	CITE DES 250 LOGTS BOUSBAA B.MENAIEL W. DE BOUMERDES	(024) 78 81 03	bordjmenaielsaa2009@yahoo.fr
2010	BOUIRA "A"	RUE AMIROUCHE MOULOUD BOUIRA	(026) 74 14 30/31	saabouira2010@yahoo.com
2011	BOUIRA "B"	CITE AIN GURRAOUCHE IMMEUBLE AGENCE FONCIER BOUIRA	(026) 72 01 20	saa.2011bouira@gmail.com
2012	LAKHDARIA	RUE DU COMMANDANT SI LAKHDAR LAKHDARIA W .DE BOUIRA	(026) 71 44 76	saalakhdaria2012@yahoo.fr
2013	TIGZIRT	CITE DES 120 LOGTS BT J N°01 TIGZIRT W. T.OUZOU	(026) 15 84 41	saatigzirt@yahoo.fr
2014	ISSER	CITE DES 104	(024) 71 32	saa2014@gmail.com

		LOGTS BT C N°13 ISSER W. DE BOUMERDES	57	
2015	M'CHEDELLA H	CITE 150 LOGTS M'CHEDELLAH SAHEL W. DE BOUIRA	(026) 79 34 05	saa_2015@yahoo.fr
2016	TIZI-OUZOU "B"	PLACE BABOUCHE SAID T.OUZOU	(026) 19 02 59	saa.ag2016@gmail.com
2017	OUADHIAS	CITE DES 104 LOGTS OUADHIA W.T.OUZOU	(026) 32 46 71	ouadhiassaa@yahoo.fr
2018	OUACIF	CITE DES 50 LOGTS BT B N°13 OUACIF CENTRE W. T.OUZOU	(026) 33 16 80 (026) 33 18 20	saaouacif20@gmail.com
2019	BOUZEGUENE	BOUZEGUENE CENTRE W. T.OUZOU	(026) 14 65 50	saa2019bouzeguene@yahoo.fr
2020	AZEFFOUN	ROUTE DU STADE AZEFFOUN CENTRE AZEFFOUN T-O	(026) 15 93 13	ag_saa2020@yahoo.fr
2021	MEKLA	MEKLA CENTRE	(026) 37 25 30	saa2021mekla@gmail.com
2023	B. MENAIEL "B"	°2, AVENUE DE LA GUARE B.MENAIEL	(024) 88 68 13	saa2023@yahoo.fr
2024	KADIRIA	CITE DES 110 LOGTS BT C5 N° 1- 2-3, KADIRIA BOUIRA	(026) 71 05 00	saakadiria2018@gmail.com

1206	THENIA	CITE 250 LOGS BT 24 N°02 THENIA	(024) 96 04 27	saatheniaboumerdes1206@gmail.com
1801	AIN BESSAM	RUE COMMANDANT SI LAKHDAR AIN BESSAM	(026) 87 40 61	m.abdel.ourad@gmail.com
1802	S.E.GHOZLAN E	32, RUE MAZARI LAKHDAR S.E.GHOZLAN	(026) 75 62 76	saaag1802@yahoo.fr

Annexe 02

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU

FACULTE DES SCIENCES DE GESTION

Etudiant : IRATNI Fatma Yasmina BOUZIDI Lisa

Encadreur : Mr : MOUSSAOUI Hakim.

Nom de l'Entreprise : SAA Direction Régionale de TIZI-OUZOU.

Objet de l'enquête :

Cette enquête est réalisée en vue de la préparation d'un mémoire de master en sciences de gestion, sur le thème :

L'impact De l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance organisationnelle des entreprises d'assurance en Algérie.

Cas : SAA Direction Régionale Tizi-Ouzou.

L'objectif est de mettre en relief le degré d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance d'une manière globale, et en particulier la SAA, mais aussi de mettre l'accent sur la relation entre le degré d'utilisation des TIC et la performance organisationnelle au sein de cette même entreprise. Ainsi que d'analyser et comprendre comment le personnel de la SAA, perçoit l'introduction des technologies de l'information et de la communication au sein de leur agence.

Le questionnaire est anonyme, nous vous assurons une totale confidentialité de vos réponses, les données issues de ce questionnaire, feront l'objet d'un traitement anonyme, statistique. Et les résultats feront par la suite d'une utilisation strictement scientifique et impubliables.

Prière de répondre aux questions dans les espaces prévues ou cocher la réponse qui correspond à votre situation.

Merci de consacrer un peu de temps à ce questionnaire

Questionnaire

A- Le niveau d'équipement

Question 1 : Quel est le statut de l'agence ?

- Agence direct
- Agence général agréé

.....
.....

Question 2 : Quel est votre nombre d'année d'ancienneté dans l'entreprise ?

- De 1-10ans
- De 10-15 ans
- De 15-20ans

.....
.....

Question 3 : Quel est le nombre d'ordinateurs connecté aux réseaux ?

- Moins de 10 ans
- De 10 à 30
- Plus de 30

.....
.....

Question 4 : Avez-vous des connaissances de base de l'informatique ?

- OUI
- NON

.....
.....

Question 5 : En ce qui concerne les réseaux informatique, votre entreprise dispose d'un accès internet ou d'un réseau intranet ?

Accès internet

Réseau intranet

.....
.....

B- L'utilisation des NTIC

Question 06 : Connaissez-vous la signification des NTIC ?

OUI

NON

.....
.....

Question 7: Quels sont les moyens que vous utilisez pour communiquer à l'intérieur de votre entreprise ?

1 Téléphone

2 Courrier classique

3 Courrier électronique

4 Intranet

.....
.....

Question 8 : Quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle ?

ERP (Entreprise Ressources Planning) :

EDI (Echange de Données Informatisées) ;

Workflow ;

Groupware;

Logiciels de gestion ;

.....
.....

Question 9 : Savez-vous utiliser le progiciel utilisé par votre entreprise ?

OUI

NON

.....
.....

Question 10 : Avez-vous effectué une formation en rapport avec l'utilisation des NTIC ?

OUI

NON

.....
.....

Question 11 : Estimez-vous maîtriser les NTIC nécessaire à l'exercice de votre tâche ?

OUI

NON

.....
.....

C- L'impact des NTIC sur l'entreprise

Question 12 : Avec l'utilisation des NTIC, le rendement des employés de votre entreprise est-en :

Amélioration continue

Stagnation

Diminution

.....
.....

Question 13 : Grâce aux NTIC l'accès à l'information est plus facile ?

OUI

NON

.....
.....

Question 14 : Grâce aux NTIC la circulation de l'information entre les services s'est améliorée ?

OUI

NON

.....
.....

Question 15 : Les NTIC vous permettent de traiter un volume d'information plus important ?

OUI

NON

.....
.....

Question 16 : L'utilisation des NTIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais ?

Très positif

Faiblement

Positif

Pas d'impact

.....
.....
Question 17 : Depuis que vous utilisez les NTIC, vos clients ont-t-ils affiché une plus grande satisfaction ?

OUI

NON

.....
.....

Question 18 : Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux NTIC ?

OUI

NON

.....
.....

Question 19: Avec l'utilisation des NTIC, Avez-vous

Développé de nouveaux produits/services ?

Lesquels :

Développé de nouveaux procédés ?

Lesquels :

Explorer de nouvelles zones géographiques ?

Lesquelles.....

Question 20 : Les NTIC ont-elles un impact sur le chiffre d'affaire dans la période 2017-2019 ?

OUI

NON

.....
.....

Question 21 : Est-ce que l'usage des NTIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?

OUI

NON

.....
.....

Question 22 : L'utilisation des NTIC a eu un impact sur la communication entre les dirigeants et les subordonnés ?

OUI

NON

.....
.....

Question 23 : Selon vous, les NTIC ont-elles un impact sur la part de marché de votre compagnie ?

OUI

NON

.....
.....

Question 24 : Considérez-vous les NTIC comme un moyen qui permet d'acquérir la capacité à engagé des démarches d'amélioration continue ?

OUI

NON

.....
.....

On vous remercie pour votre collaboration

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction générale 1

Chapitre I : Approche conceptuelle des NTIC et performance organisationnelle dans les entreprises d'assurance

Introduction 7

Section 01 : Présentation et Evolution des NTIC dans le temps 7

1-1. Présentation des NTIC 7

1-1-1. Notions fondamentales 7

1-1-2. Définition des NTIC 9

1-2. Typologies et caractéristiques des NTIC 10

1-2-1. Typologie des NTIC 10

1-2-2. Caractéristiques des NTIC 13

1-2-2-1). Caractéristiques principales 13

1-2-2-2). Caractéristiques secondaire 14

1-3. Evolution de NTIC 15

Section 02 : NTIC et performance organisationnelle 16

2-1. Consistance de la performance 16

2-2. Définition de la performance 17

2-3. Les typologies des performances 19

2-4. Les mesures de la performance 22

2-5. Performance organisationnelle 23

2-5-1. mesures de la performance organisationnelle	24
2-5-1-1. La performance du point de vue de l'efficacité	24
2-5-1-2. La performance du point de vue de l'efficience	25
2-5-1-3. La performance du point de vue du maintien de la pertinence	26
2-5-1-4. La performance du point de vue de la viabilité financière	26
2-6.Lien entre les NTIC et la performance organisationnelle	27
Section 03 : L'entreprise d'assurance comme une organisation au sein de son environnement.....	30
3-1.Présentation des entreprises d'assurance.....	30
3-1-1. Historique de l'assurance.....	23
3-1-2. Définition de l'assurance.....	32
3-1-3.Les entreprises d'assurance	32
3-2.Opération d'assurance.....	33
3-2-1.Les éléments d'une opération d'assurance	33
3-2-2. les acteurs d'une opération d'assurance.....	35
3-3. Marché de l'assurance à l'international.....	36
3-3-1.Définition du marché de l'assurance à l'international	36
3-3-2.Facteurs Clés de succès des entreprises d'assurances	39
CONCLUSION :	40
Chapitre II : Niveau d'introduction des NTIC dans les entreprises en Algérie	
Introduction.....	43
Section 01 : Intégration des NTIC dans les entreprises d'assurance en Algérie.....	43
1-1.Evolution des NTIC en Algérie	43
1-2.Les réformes engagées par l'Algérie dans le domaine des NTIC	47
1-3. La stratégie e-Algérie 2013	50
1-4. Classement d'Algérie dans le domaine des NTIC	52
1-5. Mode d'utilisation des NTIC dans les entreprises algériennes	53

Section 02 : Les formes et conditions d'intégration des NTIC au sein des entreprises d'assurance en Algérie.55

2-1. Evolution et intervenants dans le marché algérien des assurances.....	55
2-1-1. Aperçu historique de l'assurance en Algérie.....	55
2-1-1-1.La période coloniale.....	55
2-1-1-2.La période après l'indépendance.....	56
2-1-1-3.1ère étape 1962-1966.....	56
2-1-1-4.2ème étape 1966-1975.....	57
2-1-1-5.3ème étape 1975-1988.....	57
2-1-1-6. 4ème étape 1988-1995.....	58
2-1-1-7. 5ème étape de 1995 à ce jour.....	58
2-2. Intervenants dans le marché algérien des assurances.....	59
2-2-1.Le ministère des finances.....	60
2-2-2.Les institutions autonomes.....	60
2-2-3.Les assureurs	61
2-2-3-1. L'assurance Directe.....	61
2-2-4.Le fond de garantie (FG)	65
2-2-5. Bureau spécial de tarification (BUA)	65
2-2-6-l'association des assureurs et de réassureurs algériens (UAR)	65
2-2-7. Agence de Lutte Contre la Fraude (ALFA)	65
2-2-8. Les métiers auxiliaires	65
2-3. Introduction des NTIC dans les entreprises d'assurances en Algérie.....	66
2-3-1. Les démarches adoptées par les sociétés d'assurances en Algérie, dans l'adoption des NTIC.....	68
2-3-1-1. Développement des sites web	68
2-3-1-2. Paiement via internet (e-paiement).....	69
2-3-1-3. <i>Proposer des applications mobiles</i>	70
2-3-1-4. <i>Les réseaux sociaux</i>	70
2-4. Les formes et les conditions d'intégration des NTIC au sein d'une entreprise d'assurance	70
2-4-1. Les formes d'intégrations des nouvelles technologies de l'information et de la communication.....	71

2-4-1-1. Formes de base	72
2-4-1-2. Le logiciel	72
2-4-1-3. Entreprise ressource planning «ERP»	73
2-4-1-4. Le progiciel ORASS	75
2-4-2. Les conditions de réussite d'intégration des NTIC dans les entreprises d'assurance.....	75
2-4-2-1. Une démarche pragmatique	76
2-4-2-2. L'implication des dirigeants	76
2-4-2-3. Le Co-pilotage avec les utilisateurs :.....	76
2-4-2-4. L'accompagnement des hommes :.....	76
2-4-2-5. La prise en compte des clients :.....	76

Section 03 : Le rôle d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle des entreprises d'assurance..77

3.1. Les apports des NTIC sur les fonctions des entreprises d'assurance	77
3.1.1. L'impact des NTIC sur la prise de décision	77
3.1.2. L'impact des NTIC sur le système d'information et l'intelligence économique.....	78
3.1.3. L'apport des NTIC sur la gestion de la relation client	79
3.1.4. L'impact des NTIC sur la compétitivité de l'entreprise	79
3.1.5. L'impact des NTIC sur la stratégie de l'entreprise	80
3.1.6. L'impact des NTIC sur la fonction GRH	80
3.1.7. L'impact des NTIC sur la structure de l'entreprise	81
3-2. Impact des NTIC sur la performance d'entreprise d'assurance	82
Conclusion.....	86

Chapitre III : L'impact d'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle : illustration cas de la SAA

Introduction.....	88
Section 01 : Organisation et missions de la société Algérienne des assurances (SAA).....	88
1-1. Présentation de la Société Algérienne d'assurance (SAA).....	88

1-2. Evolution de la SAA.....	89
1-3. L'organisation de la direction générale de la SAA.....	91
1.4. L'activité de la SAA.....	92
1.5. Les branches d'assurance de la SAA.....	93
1.6. Missions de la SAA	94
1.7. La position de la SAA sur le marché algérien des assurances	95
1.8. Présentation de la direction régionale de Tizi-Ouzou	98
Section 02 : Les NTIC au sein de la SAA direction régionale de Tizi-Ouzou	100
2-1. Evolution des NTIC au sein de la SAA :.....	100
2-2.L'utilisation des NTIC au sein de la SAA.....	102
2-2-1. Progiciel ORASS.....	102
2-2-2. Réseau internet.....	103
2-2-3. Réseau intranet.....	104
2-2-4. La téléphonie fixe.....	105
2-2-5. Messagerie électronique et E-mail.....	106
2-2-6. Le réseaulocal.....	106
2-2-7. Le progiciel de gestion intégré (ERP)	107
2-2-8. Service messagerie SMS.....	107
2-2-9. La visioconférence.....	107
2-2-10. La digitalisation.....	108
2-3.L'impact de l'intégration des NTIC sur la performance organisationnelle dans la SAA de Tizi-Ouzou .	108
Section 03 : L'analyse des résultats de l'enquête.....	111
3-1. Le choix de la méthode de collecte de données	112
3-2. Présentation, analyse et interprétation des données :.....	112
Conclusion.....	136

Conclusion générale.....138

Bibliographie

Annexe 1

Annexe2

Table des matières

Résumé

Résumé

L'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, apportent un changement radical aux entreprises, vu que leur intégration est considérée comme une nécessité pour un fonctionnement efficace des organisations. En effet, les entreprises de services réalisent des avantages concurrentiels grâce aux impacts positifs sur la performance organisationnelle. C'est pour cette cause que nous avons choisi cette thématique en mobilisant un corpus théorique relative aux concepts de base de notre travail de recherche, c'est-à-dire les NTIC, la performance organisationnelle ainsi que les entreprises d'assurance en Algérie. Comme nous avons mené une étude empirique auprès de la «SAA» direction régionale de Tizi-Ouzou.

Au final on a observé à travers notre recherche, que ces nouvelles technologies de l'information et de la communication «NTIC » connaissent aujourd'hui un essor fulgurant, C'est dans ce contexte, la nécessité de recourir aux moyens technologiques sophistiqués pour les entreprises en Algérie est important pour leur survie.