UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES,
SCIENCES DE GESTION ET DES SCIENCES COMMERC
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES

En vue de l'obtention d'un diplôme de Master
En Sciences Economiques

Option : Monnaie, Finance et Banque.

Sujet :

L'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le secteur des assurances cas de la Société Algérienne des Assurances Tizi Ouzou

Réalisé par :

SAIL Malika

DJEBRANI Ourdia

dirigé par :

Mr. KHODJA Mourad

Membres de jury :

Dr.BOUBAKEUR Mustapha M/CB UMMTO Président

Mme LIMANI Ratiba MA/A UMMTO Examinatrice

Mr. KHODJA Mourad MA/A UMMTO Encadreur

Année universitaire : 2015-2016

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné la force, le courage et la patience d'accomplir ce modeste travail.

Nos sincères remerciements à M[r] **KHOUDJA Mourad**, notre promoteur qui a bien voulu malgré qu'il a encadré beaucoup d'étudiants, il a accepté de nous encadrer et dirigé notre projet de fin d'études et tous les précieux conseils dont il nous a fait bénéficier.

Nos remerciements vont également à M[r] **RAKEM Chabane**, notre encadreur en stage pratique au sein de «la Société Algériennes des Assurances », qui a également acceptée, malgré ses lourdes responsabilités, de bien vouloir nous aider dans la réalisation du cas pratique. On remercie également M[r] KHELIFA qui a aussi fait de son mieux pour nous prendre en charge et nous orienter, sans oublier M[r] AIT BOUDJEMAA Lounes on le remercie infiniment pour son aide.

Nos remerciements vont aussi à tout l'ensemble du personnel de la SAA qui ont chacun, en ce qui le concerne, fait de son mieux pour nous faciliter l'accès et la réalisation de notre stage.

On remercie tous les enseignants de la faculté des sciences économiques, gestion et commerciales, en général, et ceux du département Sciences économiques, en particulier, qui ont eu à nous encadrer tout au long de notre cycle de formation, qu'ils trouvent ici l'expression de notre profonde reconnaissance.

Enfin, nous tenons également à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicaces

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

- *A la mémoire de mon cher père que j'aime beaucoup que Dieu l'accueil dans son vaste paradis et ma chère mère qui illumine mon chemin je la remercierai jamais assez, que Dieu tout puissant la bénisse et me la garde en bonne et parfaite santé ;*
- *A mes chers frères ;*
- *A mes chères sœurs ;*
- *A ma très chère amie Amina ;*
- *A mes anges que j'adore énormément Amar, Amine et Alicia ;*
- *A mon chère binôme Ouardia ;*
- *A tout (es) mes ami (es) : Samia, Karim, Kamilia, Célia, Massi ;*
- *A monsieur KHERIS Mouloud ;*
- *A toutes la famille SAIL ;*
- *A la mémoire de tous ceux qui sont morts pour une Algérie de demain meilleure.*

SAIL. M

Dédicaces

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

- *A mes chers parents qui ont toujours été les étoiles de mon ciel et ont illuminés mon chemin depuis ma naissance, je ne les remercierai jamais assez, que Dieu tout puissant les bénisses et me les gardes en bonne et parfaite santé ;*
- *A mes deux chers frères Yazid et Hakim ;*
- *A mes chères sœurs Nadia, Malika, Fatiha et Karima ;*
- *A ma très chère amie Ghania ;*
- *A mes anges que j'adore énormément Fares, Liza et Samy ;*
- *A mon chère binôme Malika ;*
- *A tout (es) mes oncles, mes tantes et mes cousin (es) ;*
- *A tout (es) mes ami (es) : Mourad, Amokrane ; Melissa ; Samia ; Sadia ; Nacera ; Radia ; Wassila ;*
- *A tous les habitants de mon beau village *AIT OUCHENE* ;*
- *A toutes la famille DJEBRANI ;*
- *A la mémoire de tous ceux qui sont morts pour une Algérie de demain meilleure.*

DJEBRANI. Ouardia

SOMMAIRE

Introduction générale 01

Chapitre I. Le secteur des assurances et son développement en Algérie 05

Introduction 05

Section 1. Les principes de l'industrie des assurances en Algérie 06

Section 2. Le contrat d'assurance et ses spécificités 21

Section 3. L'évolution et la situation de secteur des assurances en Algérie 32

Conclusion 41

Chapitre II. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication et leurs utilisations dans les entreprises 43

Introduction 43

Section 1. Approche globale sur l'adoption et la diffusion des TIC 44

Section 2. L'application des NTIC dans les entreprises 57

Section 3. L'impact des NTIC au sein des entreprises 66

Conclusion 76

Chapitre III. L'utilisation des NTIC dans le secteur des assurances (cas de la société algérienne des assurances) 78

Introduction 78

Section 1. Présentation de la SAA 78

Section 2. Les nouvelles TIC utilisée au sein de la SAA 88

Section 3. L'analyse des résultats de la SAA 97

Conclusion 113

Conclusion générale 115

Bibliographie .....

Annexe .....

Introduction générale

INTRODUCTION

L'assurance est un indice clef déterminant le niveau de développement d'une économie car elle réduit l'incertitude des agents économiques, finance l'économie, la croissance et contribue au bien être social, l'assurance occupe une place très importante tant pour l'individu que pour l'économie moderne, son mécanisme contribue à accroitre le niveau de protection de l'ensemble des individus et sa généralisation à été rendu obligatoire pour de nombreux domaines.

En Algérie le secteur des assurances devra faire face aux nouveaux enjeux induits par un environnement économique difficilement maitrisable, en mettant en synergie des effets pour favoriser l'émergence d'une dynamique solidaire vis-à-vis de l'environnement et en s'adaptant à la nouvelle organisation économique de marché.

Le secteur des assurances est ainsi caractérisé par la spécialisation et la privatisation (création d'agences agrées d'agents généraux privés et d'agents semi privés) et une concurrence intense entre les compagnies d'assurance suivant l'évolution technologique, visant à améliorer la qualité de service rendu par les assurances d'une part, et un développement du marché d'autres part.

Aujourd'hui, l'environnement des entreprises est caractérisé par la mondialisation des marchés, le développement technologique, la complexité des relations, la multiplication des acteurs, l'augmentation des apports mixtes et la multiplication des risques et des incertitudes, ce contexte à entraîner un accroissement important du volume des informations. L'information devrait être perçue comme un capital d'une valeur économique évaluable et valorisable, une nouvelle ressource stratégique pour améliorer la productivité et assurer un avantage concurrentiel décisif, les technologies d'information et de la communication sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformées la planète en un petit village.

Ces TIC ont changées le comportement du personnel, l'association de l'informatique et des télécommunications ont permis de circuler l'information dans le monde. L'information est la matière première du futur de ces TIC qui exigent des compétences élevées.

Les TIC permettent en effet un meilleur accès aux informations de tout ordre pour l'ensemble du personnel de la compagnie d'assurance, et facilitent le partage de ces

informations pour une plus grande performance de l'organisation, grâce donc aux possibilités technologiques offertes par les TIC, il est important d'organiser l'ensemble des connaissances disponibles dans le secteur d'assurance et de les transformer en savoir faire organisé.

La problématique

Notre problématique est axée sur la question suivante :

Quel est le degré d'application des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein de la société algérien des assurances et quel est leurs impacts ?

Certaines interrogations, découlent de cette problématique à savoir :

- ✓ Quels sont les impacts de l'utilisation des TIC dans le secteur d'assurance ?
- ✓ En quoi l'introduction des TIC peut apporter des nouveautés au sein des différents processus de secteur d'assurance ?
- ✓ A quel point les entreprises algériennes utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication ?

Hypothèse de recherche

Nous proposons trois (3) hypothèses que nous essayerons de tester tout au long de ce travail de recherche :

- ✓ Les TIC peuvent avoir leurs effet positif sur les compétences de l'entreprise ;
- ✓ Les compagnies d'assurances algériennes cherchent des solutions pour développer leurs spécificités mais aussi se bâtir une identité propre et une différenciation, cela se traduit par l'apparition et développement des nouvelles technologies ;
- ✓ Les moyens offerts des TIC accélèrent la différenciation et permettent au secteur d'assurance d'améliorer sa compétitivité.

Intérêt et choix du thème

Parmi les raisons qui ont motivées le choix de notre thème :

- ✓ L'enjeu de l'intégration de la démarche des nouvelles technologies dans les entreprises algériennes pour renforcer leur compétitivité dans le cadre de l'ouverture de l'économie à la mondialisation ;
- ✓ L'importance économique des TIC proviendrait de leurs capacités à se diffuser dans l'ensemble de la vie économique, elles améliorent l'efficacité et la flexibilité des outils de production elles offrent aux entreprises de nouveaux outils de gestion, elles ont des facteurs clés de la compétitivité des entreprises, elles transforment les relations avec les clients, les fournisseurs et tous les partenaires et sont à l'origine d'une profonde réorganisation des méthodes de conception et de production.

Démarche méthodologique du sujet

Selon le plan de travail, 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.

- ✓ Le premier chapitre présente le secteur des assurances et son développement en Algérie, nous avons parlé sur les principes de l'industrie des assurances, le contrat d'assurance et ses spécificités et l'évolution de secteur des assurances en Algérie.
- ✓ Le deuxième chapitre présente les NTIC et leurs utilisations dans les entreprises dont on parlera de l'approche globale sur l'adoption et la diffusion des TIC, l'application et l'impact des NTIC au sein des entreprises.
- ✓ Le troisième chapitre est une pratique nommée sur l'utilisation des NTIC dans la société algérienne des assurances formé de trois sections. Présentation générale de la société algérienne des assurances, 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
Le secteur des assurances et son développement en Algérie

Introduction

Les sociétés d'assurances évoluent sur un marché non seulement attractif mais aussi totalement saturé[1]. En Algérie dont l'assurance à évolué dans un contexte de mutations permanentes marquées par le passage de système colonial ou système de gestion centralisé au lendemain de l'indépendance puis vers une économie régulée par la mondialisation, 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 compagnie d'assurance d'introduire des nouvelles méthodes et des outils modernes de gestion afin de pouvoir répondre aux exigences du marché et d'intégrer dans les objectifs et les priorités de développement.

L'assurance est un secteur qui répond à un besoin impérieux des individus de se prémunir contre la survenance de certain événement affectant leur personne ou leur bien, il contribue à la sécurité de l'homme et ces activités.

En effet, les assurances ont pris une place importante dans la vie économique contemporaine, leur liaison est désormais bien établie avec l'ensemble des activités qui s'appuient sur très souvent sur elles. Elles sont réellement devenues un rouage d'une machine qui tournerait plus difficilement sans leur intervention.

Outre les garanties qu'elle offre, l'assurance fournit à l'économie une épargne importante favorable à son développement[2], et une activité économique indispensable au bon fonctionnement et au développement de l'environnement économique du pays. Cependant, l'objet de notre recherche nous conduit à consacrer ce chapitre à étudier le secteur des assurances et son développement en Algérie.

Ainsi, le chapitre s'articule auteur de trois sections. La première sera consacrée à l'étude des principes de l'industrie des assurances où nous allons exposer la notion de l'assurance, et son rôle et puis les différents types d'assurances. La deuxième section traitera le contrat d'assurance et ses spécificités, et la dernière section intitulée sur l'évolution et la situation de marché des assurances en Algérie.

[1] Sophie Staes, « nouvelle concurrence : quand l'assurance adapte sa stratégie d'implantation », Mémoire de master II en Géomarketing, université paris, 2013-2014. P4. Consulté le 12/03/2016.
[2] Mohammed Lezoul, « La situation actuelle du secteur des assurances en Algérie », Mémoire de magister en sciences économiques, université Setif, 2011. p2. Consulté le 20/03/2016.

Section 1 : les principes de l'industrie des assurances en Algérie

L'assurance est un moyen de prévention social ; elle répond aux besoins des individus cherchant à se protéger contre les aléas de la vie qui peuvent les atteindre un jour dans leurs personnes ou dans leurs biens. L'assurance fournit la sécurité nécessaire à l'individu pour accomplir les actes de la vie quotidienne.

Afin de fournir une explication au concept d'assurance, nous allons donner sa définitions, son rôle et enfin ses différents types.

1. Historique de l'assurance

Les assurances se sont étendues dans le temps et dans l'espace. Elles sont apparues à la suit des grands risques née du développement du commerce maritime et de la vulnérabilité des grandes agglomérations.

La premier assurance est apparue sous le nom de TONTINE, elle à été créée par le Napolitain Lorenzo Tonti, est une sorte d'assurance d'épargnants.[1]Constatant que cette forme d'assurance a en l'adhésion d'un nombre assez important de la population. Le banquier Napolitain Tonti à en allons une nouvelle idée en 1653. Qu'il proposa à Mazarin (1602-1661).

Cette idée consistait en une nouvelle combinaison d'emprunt public fondé sur un principe nouveau, il préconisait une augmentation des arrérages payés aux survivants au fur et à mesure des décès, offrant ainsi aux petits épargnants l'espoir d'une vieillesse dorée. Cependant ce n'est que milieu de XIX^{ème} siècle que la science actuelle permettra l'extension du domaine d'application de l'assurance. Le développement des techniques d'assurance à accompagné le processus d'industrialisation qui a fait augmenter le nombre de risque et leur importance, liée au travail. Cette évolution vers la fin de XIX^{ème} siècle a permis l'apparition d'un système d'assurance sociale. Depuis les exemples se sont multiplié : la Russie est le premier pays a rendu l'assurance social obligataire et les autres pays d'Europe ont adhéré à cette technique.

Aujourd'hui, il est universellement admise que l'activité d'assurance joue un rôle incontournable dans la mobilisation de l'épargne qui set la clef de la croissance économique,

[1] Mohamed Lezoul, « la situation actuelle du secteur des assurances en Algérie, quelle sont les alternatives ? », Mémoire de Magister, MA-Université ORAN-ALGERIE, avril 2011, p6. Consulté le 22/03/2016.

elle joue aussi un rôle d'intermédiaire financier, elle constitue un instrument pour la protection des biens et des personnes.

L'assurance a permit à l'homme de modifier sa relation aux malheur, elle stimule encore les activités propres aux agents économiques comme l'illustre la citation suivante : « New York n'est pas la création des hommes mais celle des assurances, … sans les assurances il n'y aurait pas de gratte-ciel car aucun ouvrier n essayerai de travailler à une pareille hauteur en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère. Sans les assurances, aucun capitaliste, n'investirait des millions construire de pareils building.

Du point de vue de la genèse, l'histoire universelle de l'assurance se confond avec celle de l'assurance maritime.

« L'assurance est née du commerce maritime, dans la bassin méditerranée. Les échanges commerciaux qui se développent grâce à la navigation maritime constituent un facteur favorable à la création d'une certaine forme d'assurance, dés l'antiquité »[1].

En effet, pour couvrir et garantir les cargaisons contre les risque maritimes, des commerçants dans un but spéculatif, accordent des préteurs avancent le prix de la cargaison et en cas de perte de navire, ils perdent leur prêt. Par contre, si le navire arrive à bon part, ils ont droit au remboursement de leur prêt augmenté d'un intérêt sur la totalité de la cargaison.

L'idée de l'assurance s'élargit alors de l'Italie vers d'autre pays où la loi Ferdinand du Portugal (1367-1383) institue l'assurance obligatoire entre les propriétaires des navires. Jusqu'à 1584 en France où la première police est souscrite pour un transport de marchandise de Marseille à Tripoli. En réalité, ce n'est qu'avec l'ordonnance sur la marine de 1681 qu'est réalisée la première réglementaire en la matière, quoi qu'elle couvre uniquement l'aspect matériel[2].Des compagnies d'assurances maritime sont fondées en Angleterre en 1720, à paris en 1750 ainsi que d'autres compagnies sont apparues dans divers pays.

Cependant, il est à noter qu'une concurrence. Est apparue entre les diverses compagnies et elle a rendu nécessaire l'unification des accords des polices d'assurance. En 1873, deux congrès pour les assurances établissent deux types de police : une pour les assurances sur

[1] Messaoud Boualem Tafiani, « Les assurances en Algérie », édition ENAL, Alger, 1978.p11.
[2] P.J.Richard, « Histoire des institutions d'assurance en France », édition, L'argus, paris, 1956. p10.

corps pour les navires et une autre pour les assurances sur faculté fait pour cargaison. La prolifération des sociétés de capitaux, momentanément éclipsées pendant la période révolutionnaire, a engendré une compétition tellement accrue que l'on classe. Aujourd'hui, dans la catégorie de l'assurance terrestre.

2. Notion de l'assurance

2.1. Définitions de l'assurance

Le mot assurance est d'origine latine : securus qui veut dire le terme assecuration (sécurité, certitude, assurance …).dés lors, l'ancien français méridional adopta le terme assurance, tout en conservant les mêmes consonances retrouvées dans les termes : sécurité, sûreté, secours[1]

D'une manière générale, l'assurance se défini comme « un contrat par lequel un groupe de personne s'indemnisent mutuellement d'une perte éventuelle (sinistre) ; suit à la réalisation d'un risque, et ce moyennant le paiement par chacun des assurés d'une prime de cotisation »[2] D'un point de vue juridique, « l'assurance est une convention par laquelle, en contrepartie d'une prime, l'assureur s'engage à garantir le souscripteur en cas de réalisation d'un risque aléatoire prévu au contrat, moyennant le paiement d'un prix appelé prime ou cotisation »[3].

En effet, l'assurance est d'un point de vue technique « l'opération par laquelle un assureur organise mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation de certaine risques et indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune des primes collectées »

Plusieurs auteurs ont donné des définitions plus précises au concept d'assurance. Selon M. Joseph Hémard : « l'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré se fait promettre, moyennent une rémunération (la prime) ; pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur qui prenant en charge un ensemble de risque, les compense conformément aux lois de la statistique »[4].

1 Mezdad. L, « Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financier nationale », mémoire de magister en sciences économiques, option, monnaie finance banque, université A de Bejaia, 2006. p 7. Consulté le 14/04/2016.
2 Hassid Ali, « Introduction à l'étude des assurances », Édition ENAL Alger, 1984.p84.
3 Lambert- Faivre Y, « Droit des assurances », 11éme édition Dalloz, Paris, 2001.p10.
4 M. Picard et B. Esson, « les assurances terrestres », 4eme édition- l'Argus, 1975.p02.

D'autre auteurs définissent l'assurance comme : un contrat par laquelle l'une des parties, l'assureur prend en charge un risque dont la réalisation menace. L'autre partie, l'assuré, d'une rémunération de prime ou de cotisation. C'est justement pour éviter toutes ces confusions que le législateur algérienne a donné une définition plus complète, claire et précise dans l'article 619 du code civile : « l'assurance est un contrat par lequel l'assurance s'oblige, moyennant des primes ou autres versement pécuniaires, à fournir à l'assuré ou au tiers bénéficiaire au profit du quel l'assurance est souscrite une somme d'argent , une rente ou une autre prestation pécuniaire, en cas de réalisation du risque prévu au contrat »[1].

2.2. L'inversion du cycle de production

Le principe qui particularise le secteur des assurances par rapport aux autres secteurs est l'inversion de son cycle de production. En effet, « l'assureur perçoit la prime d'assurance avant de réaliser sa prestation. Par contre les autres secteurs d'activité livrent leurs produits ou leurs prestation avant que le prix leur en soit réglé ».[2]

« Cette inversion engendre des avantages de trésorerie. A contrario, elle présente un grave inconvénient : ou moment où l'assureur fixe la cotisation. C'est-à-dire lors qu'il effectue la production d'assurance, il ne connait pas son cout réel ».[3]

L'inversion de cycle de production implique aussi la nécessité, pour les assureurs de constituer des provisions a fin d'être en mesure de faire face à leur engagement futurs.

3. Les rôles de l'assurance

C'est la réparation d'un dommage, mais non la source d'un profit. Sur un plan plus général, l'assurance en garantissant la réparation d'un dommage, réduit la crainte d'un sinistre, libère l'esprit d'une contrainte paralysante et favorise dans touts les domaines l'essor des entreprises humaines[4].

[1] Le code civil, article 619.
[2] Benahmed Kafia, « Essai d'analyse de la relation entre l'assurance et la croissance économique en Algérie », mémoire de magister en sciences économiques, option MFB, UMMTO, 2014.p8. Consulté le 15/05/2016.
[3] F.Canilbault, C.Eliashberg, Latrasse, « les grands principes de l'assurance », édition, l'argus de l'assurance, paris, 2003.p70.
[4] Vayrnec Albert, « cour pratique de commerce, assurance, banque », édition durassie, 1973.p 42.

L'assurance ne se limite pas à l'intervenir lors de la survenance des événements malheureux auxquels sont exposés les individus, mais elle présente d'autres utilités sur le plan social et économique. A ce titre, l'assurance revêt un rôle social et économique.

3.1. Le rôle économique de l'assurance

Le secteur des assurances participe à l'ensemble des activités économiques de la société. Ce rôle peut se présenter ainsi :

3.1.1. L'assurance est un instrument de protection du patrimoine

L'assurance couvre le patrimoine économique en indemnisant les sinistres à la valeur du dommage, elle permet à chaque victime de réparer ou de construire le bien endommagé. L'assurance permet ainsi le renouvellement de l'outil de production, la reconstitution des biens détruits par un sinistre quelconque, contribue massivement à la protection du patrimoine.[1]

3.1.2. L'assurance est un instrument d'encouragement du crédit

L'assurance est un élément primordial pour les organismes de crédit, pour bénéficie d'un crédit bancaire.

C'est un aspect moderne de l'assurance qui vient aujourd'hui relayer les formes classiques du crédit, d'abord elle permet l'assuré d'obtenir du crédit en renforçant les garanties qui il offre à ses créanciers.

Il assurera contre l'incendie l'immeuble hypothéqué. Il va souscrire une assurance en cas de décès pour une somme égale à la valeur du prêt.

Ensuit elle permet à l'assurer de consentir lui-même du crédit à ses clients, c'est l'assurance crédit qui garantit créancier le paiement en cas d'insolvabilité du débiteur et favorise la conclusion de nouveaux marchées.

[1] Benahmed Kafia, op.cit.p9.

L'assurance remplit même une fonction de crédit au profit de l'économie générale car les réserves que les compagnies son obligées de constituer contribuent à retenir le crédit général du pays.[1]

3.1.3. L'assurance est un dispositif de l'épargne

Le secteur des assurances collecte sous forme de primes, l'épargne des assurés. Cette épargne sera redistribuée sous se forme de prestation aux sinistrés et autres bénéficiaires de contrats d'assurance. De se fait, l'assurance joue le rôle d'un distributeur financier. Cependant, pendant la période qui sépare la collecte des primes et la distribution des prestations, l'assureur doit mettre de coté les primes recueillies auprès des assurés, afin de pouvoir en disposer en cas de survenance de sinistres.il constitue des fonds (provision) qui doivent à tout moment être suffisant pour lui permettre de répondre a ses engagements envers les assurés et les bénéficiaires de contrat d'assurance. Ces fonds sont ainsi une épargne destinée à faire face aux éventuels sinistres non encore survenus.[2]

3.2. Le rôle financier de l'assurance

Le secteur des assurances est l'un des secteurs les plus importants dans l'économie d'un pays, il contribue non seulement à la protection du patrimoine, mais aussi de par son principe d'inversion du cycle de production, l'activité d'assurance permet de générer des masses financier importantes que les compagnies d'assurances injectent dans la sphère économique.

Ainsi, l'assurance joue un rôle d'intermédiaire financier et contribue en effet, à l'investissement national.

En substance, nous pouvons dire que le rôle social et économique de l'assurance apparait à plusieurs niveaux :

- La protection, la sécurité et le bien être des individus ;
- La reconstitution du patrimoine, c'est-à-dire des biens détruits à la suite d'un sinistre ;
- Le développement de l'esprit de l'entreprise à travers la prise en charge des risques ;
- Les facilités d'accès au crédit ;

[1] http://www.cours-de droit.net/le rôle sociale et économique de l'assurance – a 121606612.consulter le 10/07/2016.
[2] www.cours-de-droit-net/le-role-social- et-écononomique-l'assurance-a 1216066/2.consulter le 10/07/2016.

- L'investissement des sommes encaissées par l'assureur qui est un important collecteur de l'épargne.[1]

3.3. Le rôle social de l'assurance

Le rôle social de l'assurance est avant tout d'offrir la sécurité aux individus. De ce fait, l'assurance est là pour réparer les dégâts et pour aider les personnes à vivre mieux dans un monde où les risques ne peuvent pas être évités. En outre, il est du devoir de l'assurance d'aider les personnes malades ou accidentées et de contribuer à l'amélioration du niveau de vie des retraités via le contrat d'assurance retraite.

De là, l'assurance se voit comme un acte de haute prévention sociale parce qu'elle répond aux besoins des individus cherchant à se prémunir contre les risques de la vie qui peuvent toucher à leur personne ou à leur biens.[2]

4. Les différents types d'assurances

Le marché de l'assurance est divisé en deux catégories principales : l'assurance de dommage et l'assurance de personne, cette distinction s'appuie sur l'existence de deux logiques distinctes : la logique indemnitaire et la logique forfaitaire[3].

La distinction entre assurances de dommages et assurances de personnes étant primordiale pour notre profession, nous l'avons récapitulée dans le tableau ci-dessous :

[1] Benahmed Kafia, op.cit.p10.
[2] Benahmed Kafia, Op.cit.p9.
[3] Andre Martin, « les techniques d'assurances »,2éme édition, paris, 2012.p.24.

Tableau 01 : architecture synthétisé des produits d'assurance

<table>
<tr><td colspan="3">Assurance non vie</td><td>Assurance vie</td></tr>
<tr><td>Assurance de biens (appartenant à l'assuré)</td><td>Assurance responsabilité (de l'assuré envers les tiers)</td><td>Assurance santé (accidents, maladie, invalidité, incapacité, frais médicaux)</td><td>Assurance vie (vie, décès, épargne et retraite)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assurance LARD (dite dommages)</td><td colspan="2">Assurance de personne</td></tr>
</table>

Source : Marcle Malumba-Kenza, « l'organisation du marché des assurances et l'impact de l'industrie des assurances sur l'économie », étude du Louvain School of Management Research Institue, 2011.p35.

Ces deux traits distincts expriment la différence entre les branches d'assurance au sens de la gestion du portefeuille assuranciel.

Les différents produits d'assurance sont résumés dans le tableau suivant qui comprend les types de contrat sous des conditions juridiques et techniques, avec la branche vie qui comprendrait les garanties vie, décès, épargne et retraite et les assurances non-vie englobant les garanties dommages aux biens et responsabilité civile ainsi que l'assurance santé.

4.1. Les assurances de dommages

Les assurances de dommages constituent une garantie du patrimoine de l'assuré dans ces composantes corporelles et incorporelles.

Il existe deux catégories d'assurances de dommages :

Les assurances de choses et les assurances de responsabilité. Elles ont en commun d'être, les unes et les autres, faites pour indemniser le dommage subi par l'assuré « Mais à coté de cette finalité commune, leur mécanisme diverge en ce que les assurances de chose ont pour but d'indemniser le propriétaire lorsqu'un des éléments de patrimoine vient à être sinistré. Alor que les assurances de responsabilité ont pour but de dispenser l'assuré d'indemniser le tiers, victime de ses agissements[1].

Ces dernières sont fondées sur le principe indemnitaire selon lequel le bénéficiaire de l'assurance ne doit en aucun cas s'enrichir en recevant des indemnités supérieures à son préjudice.

On distingue plusieurs types d'assurance de dommages, dont l'assurance automobile, incendie et l'assurance multirisque habitation.

4.1.1. L'assurance automobile

Elle est représentée par un contrat destiné à la couverture du risque automobile et se compose de plusieurs garanties tel que le vol, l'incendie, la responsabilité civile, le bris de glace et aussi d'autre garanties spécifiques comme la défense et recours contre les tiers et enfin l'assistance, mise sur le marché ces dernière années comme innovation produit[2].

L'assurance automobile représente une activité essentielle pour l'industrie assurancielle dans le monde et plus précisément en Algérie où elle réalise à elle seule prés de 50% du portefeuille du marché avec un chiffre d'affaire de 8.1 milliards de dinars pour l'année 2010.

La position numéro un de marché à travers le monde peut s'expliquer par la nécessité pour les ménages de s'octroyer une police d'assurance vu le plus dangers présentés par la circulation automobile et les dommages occasionnés aux propriétaires de véhicule et aux tiers, imposant ainsi l'intervention des états pour l'instauration du caractère obligatoire de la garantie responsabilité civile.

[1] François, Chapuisat, « le droit des assurances », édition, paris, 1995.p30.
[2] Oubaziz Said, «les reformes institutionnelles dans le secteur des assurances », mémoire de magister en sciences économiques, option management des entreprises, UMMTO, 2012, p36.consulté le 20/05/2016.

4.1.2. L'assurance incendie

La garantie incendie couvre tous les dommages causés par le feu conformément aux clauses du contrat et stipulés aux conditions particulière et qui englobe tout matériel quel que soit, comme les biens immobiliers, mobiliers, matériel industriel, marchandises… etc.

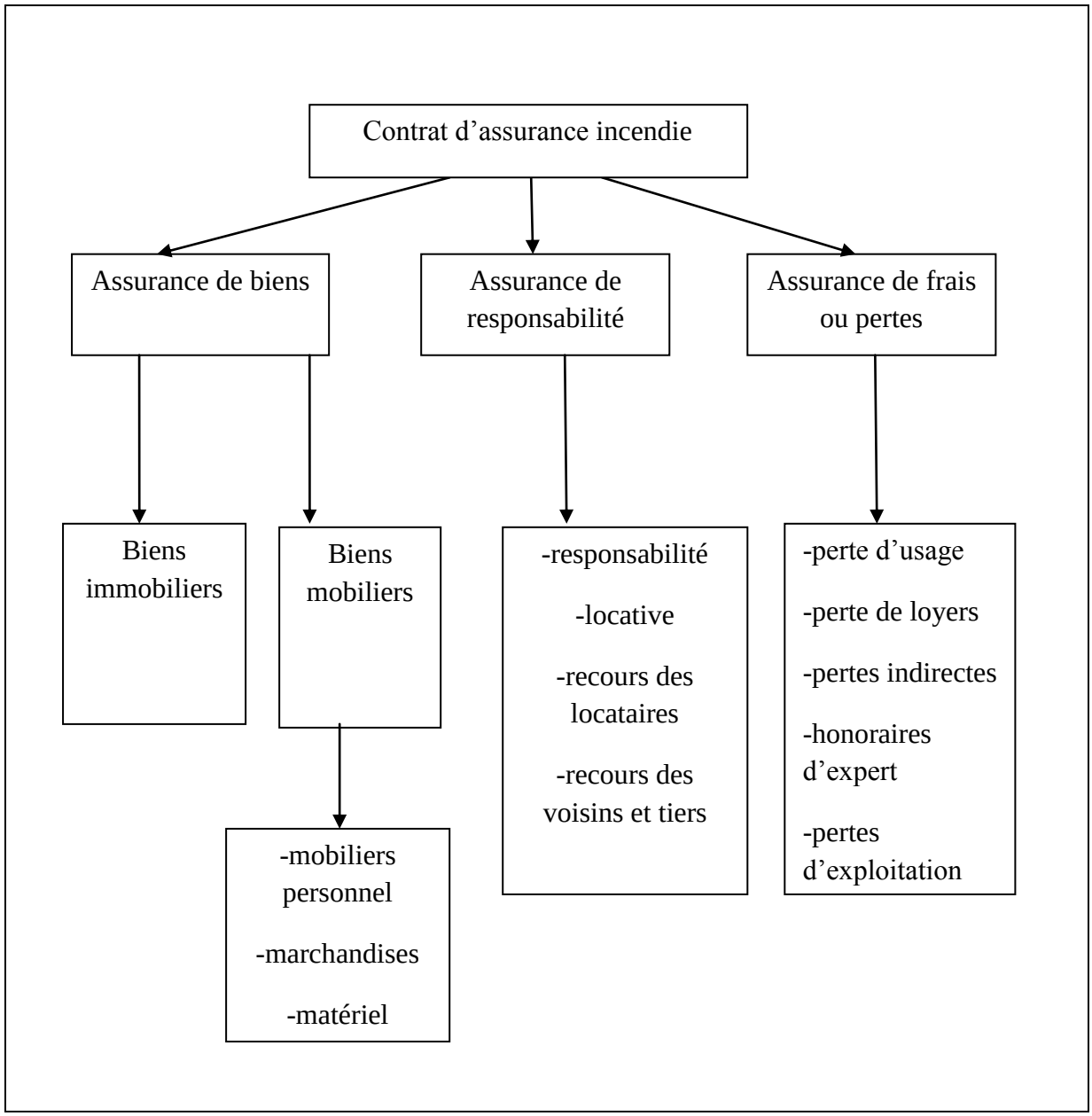
Aussi la garantie des dommages immatériels résultant d'un incendie sont aussi couverts par l'assurance, comprenant la privation de jouissance dans le cas d'une valeur locative ou de propriété privée. S'ajoute à cela, d'autre sources de dommages assimilés à cette garantie et qui prennent la forme d'une chute de foudre, d'explosion de toute nature et notamment celle de gaz.

Une autre forme de garantie introduite dans les années 80 pour les contrats incendie et la garantie CAT NAT (catastrophe naturelle) qui à été étendue, ensuite à l'ensemble des contrats d'assurances dommages par l'ordonnance 95-07 de 1995 et la création du Fond d'Indemnisation des victimes des Calamités Naturelles (FCN).

L'assurance incendie est une assurance dommage portant, lors du règlement d'un sinistre[1].

[1] Julien Molard, « les assurances de dommages », édition, SEFI, 2010.P58.

Schéma n°01 : récapitulatif des garanties incendie



Source : F.COUILBAULT et autres, « les grandes principes de l'assurance », éd L'AGRUS, 6eme édition, 2003.p71.

4.1.3. La responsabilité civile

Ce contrat a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaire de la responsabilité civile qu'il peut en courir aux termes des articles 124.136 et 140 du code civil, en raison des dommages corporels, matériels. Subis à la suite d'un accident ; par les tiers,

chaque fois que cette responsabilité civile est recherchée directement où indirectement pour quelque cause que ce soit, du fait de l'activité déclarée[1].

Sont formellement exclus de la garantie :

- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ;
- Les dommages résultant des effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation, provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, aussi que des effets de radiation provoquée par l'accélération artificielle de particules.
- Les dommages matériels et immatériels causée par un incendie, une explosion ou par l'action de l'eau survenue dans les locaux dont l'assuré est propriétaire ou occupant à titre quelconque, étant entendu que les dommages corporels sont couverts dans les limites de garantie de la présente police ;

4.1.4. L'assurance multirisque habitation

Le contrat multirisque habitation regroupe plusieurs garanties citées ci-dessus avec les mêmes règles d'acceptation. Les risques garantis sont les dommages aux biens et les assurances de responsabilités.

On notera aussi que la tarification dans ce type d'assurance est en fonction de plusieurs paramètres liés à l'objet de la garantie qui est le mode d'habitation, avec un calcule de prime se basant sur les antécédents de l'immeuble ou de la maison ainsi que l'année de construction. Les normes appliquées dans les phases de construction du bien. La situation géographique et les zones de risque comportant les facteurs aggravants la survenance de sinistre.

4.2. Les assurance de personnes

Les assurances de personnes s'opposent aux assurances de dommages en ce qu'elles ne présentent par un caractère indemnitaire mais un caractère forfaitaire,[2] une assurance de personnes a pour objet de couvrir les risques relatifs aux individus comme les accidents corporels, la maladie, le décès ou encore l'invalidité, l'assurance de personnes procure une assurance sur le risque humain et sa condition en se subdivisant en deux catégories

[1] Guide des assurances en Algérie, 2015.p101.
[2] François Chapuisat, op, cit.p54.

l'assurance qui sont, les assurances décès comme les individuels accidents et maladie considérée comme étant une modalité de constitution de l'épargne.

4.2.1. L'assurance individuelle accident

La santé d'un individu représente le bien le plus précieux pour sa vie et son avenir, il est donc aisé de comprendre l'utilité de l'assurance sur la personne et les bénéfices quelle procure aux individus comme prestations en cas d'accident entrainant des dommages corporels.

La définition d'un accident corporel garantie par l'assurance est comme « toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure »[1].

L'assurance individuelle accident couvre :

- Les versements d'un capital en cas d'incapacité permanente suite à un accident.
- Remboursement des frais médicaux restés à votre charge : hospitaliers, dentaires, pharmaceutiques.
- Couverture du bris ou de la perte de lunettes correctrices ou de lentilles même sans accident corporel.
- Assistance en cas de maladie ou d'accident : rapatriement, aide ménagère, prise en charge des enfants…

En cas de décès accidentel, prise en charge des frais d'obsèques.

4.2.2. L'assurance vie

L'assurance vie représente actuellement la branche la plus dynamique sur les marchés développés et ceux émergents avec une croissance estimée en progression de 3,2% par rapport à l'année 2009[2].

Il existe deux grandes catégories d'assurance vie, les assurances sur la vie qui est assimilée à une modalité de constitution de l'épargne, et les assurances décès comme les individuels accidents et maladie considérée comme étant une modalité de prévoyance.

[1] Jérôme yeatman, « manuel international de l'assurance », édition, economica, 2005.p148.
[2] Re.SIGMA, « l'assurance dans le monde en 2010 », N°02 /2011.

✓ L'assurance en cas de vie

Le contrat d'assurance en cas de vie prévoit le versement d'un capital ou d'une rente viagère à la personne désignée sur le contrat de ceci dans le cas ou l'assuré est en vie (non décédé) au terme du contrat, dans le cas de vie de l'assuré, l'assureur s'engage à verser un capital à ce dernier, qui dépendra des cotisations versées, du taux d'intérêt contractuellement conclu et d'éventuelles participation aux bénéfices financiers réalisé sur la gestion de l'épargne.

Dans le cas du décès de l'assuré, l'assurance vie comporte généralement des clauses (contre-assurance) stipulant le versement aux bénéficiaires ou ayants droit un capital qui varie entre le simple remboursement des primes versées, au dédommagement intégral des capitaux souscrits.

Concernant les rentes viagères l'assureur s'engage à verser une rente aux bénéficiaires pendant toute leurs vie, ce qui leurs garantie un revenu certain.

✓ L'assurance en cas de décès

Ce contrat prévoit le versement au bénéficiaire désigné d'un capital au décès de l'assuré, le décès devant survenir avant une date déterminée[1], l'invalidité permanente et totale de l'assuré entraîne le paiement anticipé du capital si elle survient avant le terme du contrat et avant l'âge de 60ans.

Cette assurance répond au besoin de préserver la famille pendant quelques années, par exemple aussi longtemps que les enfants ne sont pas élevés.

Il existe également des temporaires décès au capital décroissant, particulièrement indiquées lorsque le contrat est souscrit en garantie d'une dette amortissable.

4.2.3. L'assurance de groupe dite de santé

L'émergence des assurances santé répond à un besoin fondamental chez l'être humain qui est celui de l'accès aux soins, dans de nombreux pays émergents comme l'Algérie, la prise en charge des prestations médicales par les caisses publiques d'assurance maladie reste encore la plus complète comparativement à l'assurance privée, avant un effet d'éviction rapporté au

[1] GUIDE des assurances en Algérie, 2015.p132.

contenu de la protection sociale où « trop d'assistance sociale évince l'épargne et la prévoyance »[1] .

Le contrat d'assurance santé est en général des contrats collectifs offrant une couverture à l'ensemble des adhérents et leurs familles d'où l'appellation d'assurance groupe.

Les garanties proposées dans ce type de contrat sont :

- ✓ **Le remboursement des frais médicaux, pharmaceutique et d'hospitalisation**

Le remboursement des frais de santés des assurés sont prise en charge par l'assureur comme complément des prestations de l'assurance sociale, cette indemnisation intervient soit après le paiement du coût des soins par l'assuré. Comme il peut y avoir intervention de l'assureur sans que l'assuré ait à faire l'avance de paiement du coût des traitements.

La couverture peut s'étendre à l'ensemble des frais d'ordre médical et paramédical comme elle peut être restreinte à certains frais mentionnés dans l'annexe du contrat.

- ✓ **Les garanties incapacité temporaires ou permanentes**

La garantie prend effet dans les deux cas où l'incapacité est due à un accident et aussi comme conséquence à une maladie.

- ✓ **La garantie indemnité journalière**

L'indemnité journalière est versée dans le cas d'hospitalisation pour compenser la perte de revenu et les frais supplémentaires sous le principe d'indemnisation.

- ✓ **L'assurance des maladies redoutées**

Cette garantie répond aux besoins des assurés ayant des assurances vie classique et ne disposant pas d'assez de revenus pour faire face aux couts très importants des maladies graves.

Les maladies couvertes par ce genre de contrat sont le cancer, les maladies cardio-vasculaires, la maladie d'Alzheimer et autres maladies qui ont une forte incidence négative sur le revenu de l'assuré à long terme.[1]

[1] Denis Claire Lamber, « économie des assurances », édition, Arman colin, 1996.p273.

Section 02 : le contrat d'assurance et ses spécificités

L'activité d'assurance trouve son origine dans la volonté des agents économiques de se protéger contre les aléas de l'existence.[2]Dans cette section nous nous intéressons d'abord à définir le contrat d'assurance, les éléments et les acteurs d'une opération d'assurance, les étapes et les conditions et puis les caractères et les techniques d'un contrat d'assurance.

1. La définition du contrat d'assurance

« Un contrat est un accord entre deux ou plusieurs personnes qui s'engagent respectivement à faire ou à ne pas faire quelque chose. Par exemple dans un contrat de vente, le vendeur s'engage à livrer l'objet, l'acheteur à en payer le prix convenu ».[3]

Le contrat d'assurance est un accord passé entre un assureur et un assuré pour garantir un risque. L'assureur accepte la couverture du risque, le souscripteur s'engage à payer la prime convenue. Il s'agit d'un lieu juridique obligeant l'assureur et l'assuré respectivement à garantir le risque et à payer la prime.

2. Les éléments et les acteurs d'une opération d'assurance

L'assurance se défini comme l'engagement donné par un assureur à un assuré de la garantir en cas de survenance d'un risque affectant sa personne, ses biens ou sa responsabilité. Cette opération repose sur l'existence d'un certain nombre d'élément, condition de son aboutissement ainsi, l'opération d'assurance s'appuie sur l'existence d'un risque, le paiement d'une prime et la promesse d'indemnisation du dommage à travers la prestation.

2.1. Les éléments d'une opération d'assurance

Une opération d'assurance est caractérise par les éléments suivants :

2.1.1. Le risque

La connotation du terme « risque » nous amène vers l'appréhension du « danger » ou un inconvénient possible.[4] Mais le risque en matière d'assurance constitue simplement un

[1]Oubaziz Said, op.cit.p.42.
[2] http://www.universalis.fr/encyclopedie/assurance-économie-de -l'assurance consulté le 17/04/2016.
[3] Benahmed Kafia, op.cit.p10.
[4]LAROUSSE, Petit dictionnaire de français.1990.

événement futur et incertain, qui ne dépend pas de la volonté des parties au contrat[1], il dépend seulement du hasard, il s'agit donc d'un événement aléatoire, c'est pourquoi le législateur classe le contrat d'assurance dans la catégorie des contrats aléatoires. Justement, l'assurance accepte d'assurer des biens et des personnes contre des événements aléatoires comme l'incendie, les accidents et autre sinistre qui survient tel que les catastrophes naturelles en tant qu'objet du contrat d'assurance, il est nécessaire de préciser que l'assurabilité d'un patrimoine ou d'une personne physique doit correspondre à des critères suivantes :

- ✓ L'événement doit être futur, le risque ne doit pas être déjà réalisé.
- ✓ L'article 37 de la loi 09 aout 1980, annonce que l'assurance prend fin de plein droit en cas d'une perte totale de la chose assurée ; résultant d'un événement non prévu par l'assureur. Le risque à assurer doit être ; d'une part non seulement incertain ; mais aussi future et d'autre part sa réalisation éventuelle ne doit pas dépendre de la volonté de l'une des parties au contrat ; spécialement celle de l'assuré. Il est nécessaire qu'il y ait intervention du hasard.
- ✓ Il peut s'agit d'un événement incertain. L'article 13 nous informe que s'il n'y a pas incertitude quand la réalisation du risque, il ne peut y avoir assurance. L'incertitude implique nécessairement l'idée d'éventualité ; c'est l'aléa. cet aléa constitue l'élément fondamental du risque que prend en charge l'assureur, ce risque peut être un événement redouté que l'assuré cherche à se garantir contre ses conséquences, c'est le cas de l'incendie ; il peut être au contraire, un événement certes incertain, mais sans conséquences dommageables tel est le cas de l'assurance en cas de vie, qui est un contrat par le quel l'assureur s'oblige à verser un somme déterminée à l'avance. Si à une date donnée, l'assuré est encore en vie.

  Le risque d'assurance est essentiellement l'incertitude de la réalisation de l'événement garanti, l'incertitude porte parfois non pas sur l'éventuelle réalisation ; tel est le cas de l'assurance en cas de décès.
- ✓ 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).

[1] Ali Hassid, op.cit p85.

2.1.2. La prime ou la cotisation

La prime peut être définie comme « la somme d'argent qui doit verser l'assuré en contre partie de la garantie que lui accord l'assureur pour couvrir un risque ».

En d'autre terme, la prime est la contribution que verse l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui est accordée. Elle est payable au départ de l'opération d'assurance ou de l'assurée d'assurance, d'où son non de prime (que nous retrouvons dans la locution « de prime abord » ou dans le mot « primeur »qui signifie). La prime comprend deux parties : la prime pure (nette) et la prime brut.[1]

- **La prime pure (nette)** : elle est destinée à couvrir le risque assuré et doit être suffisante ; pour que l'assureur détermine le montant de cette prime pure, il utilise plusieurs paramètres en fonction des catégories d'assurances.
- **La prime brute :** l'assureur perçoit pour le compte de l'état les taxes : l'adjonction de ces taxes à la prime nette ; nous donnera la prime brute ou prime totale.

Prime nette= cout du risque + frais de fonctionnement de l'assureur + taxes.

Elle est le produit d'un calcul complexe, assuré par spécialistes de l'actuariat et qui repose sur des statistiques avec les quelles ou détermine la probabilité de réalisation d'un événement.

Concernant la cotisation, il s'agit d'un terme utilisé dans le secteur de la mutualisation et qui est synonyme de prime.

2.1.3. La prestation de l'assureur

En cas de réalisation du risque assuré, l'assureur doit réparer le préjudice subi en versement une somme d'agent, mais il ne le fera que dans la limite de la garantie accordée à l'assuré.

[1] Ali Hassid, op.cit.p18.

En effet la prestation peut rendre l'une des deux formes suivantes :

- Une indemnité : qui est la somme déterminée après la survenance du sinistre et dans la limite des montants assurés et du préjudice effectivement subi (c'est-à-dire, en fonction de l'importance du sinistre). Ce type de prestation est pratiqué dans le cas des assurances de dommages.
- Une prestation forfaitaire : dont le montant est déterminé au moment de la souscription du contrat, c'est-à-dire avant la survenance du sinistre. La prestation forfaitaire se traduit par le versement d'une rente ou d'un capital (c'est le cas des assurances de personnes).

2.2. Les acteurs d'une opération d'assurance

L'opération d'assurance fait intervenir plusieurs personnes : un assureur, un assuré et éventuellement des tiers.

2.2.1. L'assuré

L'assuré est toute personne physique ou morale dont les biens, les actes ou sa propre personne sont couverts par un contrat d'assurance contre les risques, moyennant le versement d'une certaine somme (une prime ou une cotisation), il est à noter que l'assuré n'est pas obligatoirement le souscripteur du contrat, ni le bénéficiaire, ni celui qui paie la prime. Par exemple, en assurance de responsabilité civile, c'est le responsable qui est assuré. En assurance vie, c'est la personne dont le décès entraine le versement d'une rente ou d'un capital prévu dans le contrat d'assurance.

2.2.2. Le souscripteur

Le souscripteur (appel adhérent dans les contrats collectifs) est le titulaire du contrat d'assurance vie. Le souscripteur est à l'origine du contrat puisqu'il souscrit la police d'assurance vie auprès de l'assureur et s'engage verser les primes. Le souscripteur doit donc être « capable» au sens du droit civile. C'est-à-dire être majeur et ne pas faire l'objet d'un placement sous tutelle :

- la police d'assurance est siégée à son nom ;

-il s'engage au paiement des primes ;

-c'est le propriétaire du contrat d'assurance.

2.2.3. Le bénéficiaire

C'est la personne qui reçoit les capitaux au dénouement du contrat , l'assuré en cas de vie, et en cas de décès, la ou les personnes désignées dans la clause bénéficiaire, c'est vous qui le désignez. Cela peut être un proche (conjoint, enfant,…) ou une personne morale comme une association par exemple. En cas de décès si aucune bénéficiaire n'a été désigné au contrat, les sommes acquises sont versées le plus couramment aux héritiers (conjoint, enfants, autres héritiers), selon une clause contractuelle

2.2.4. L'assureur

L'assureur est celui qui s'oblige de payer l'indemnité, c'est-à-dire couvrir les sinistre par un contrat d'assurance.il est généralement une personne morale ; une société commerciale ou civile (mutuelle). L'assureur est une entreprise soumise au contrôle de l'état et dont la statue

Juridique et le mode de fonctionnement sont règlementés. L'assureur intervient auprès de l'assuré par l'intermédiaire d'un réseau de distribution.[1]

2.2.5. Le tiers

Autre l'assureur et l'assuré qui signent le contrat d'assurance, le tiers est autrui. C'est toute personne complètement étrangère au contrat d'assurance, mais bénéficiera de la prestation en cas de la réalisation du risque. La qualité de tiers est accordée à certains bénéficiaires de prestation d'assurance de personne et à des victimes.

Les tiers bénéficiaires des prestations d'assurance de personne sont les bénéficiaire est nécessairement une personne autre que l'assuré. Ils sont désignés dans la police ou à défaut, ce sont les héritiers de l'assuré. Les tiers victimes sont les personnes aux quelles l'assuré à causé des dommages dans le cadre de sa responsabilité civile.la victime est forcément un tiers inconnu au moment de la souscription du contrat : cas d'un (pie), victime d'un accident automobile.

[1] Mrabet T, « technique d'assurance », Université virtuelle de Tunis, 2007. p13.

3. les étapes et les conditions d'un contrat d'assurance

3.1. Les étapes de formation d'un contrat d'assurance

Pour qu'il soit établi, un contrat d'assurance passe par quatre étapes importantes : notice d'information, proposition, note de couverture et police d'assurance.[1]

✓ Notice d'information

c'est une fiche fournie par l'assureur à l'assuré, indiquant le prix et les garanties en d'autres termes c'est l'ensemble des informations que donne l'assureur à l'assuré concernant le produit le mieux cerner les coûts des garanties de bases et des extensions afin de faire jouer la concurrence.

✓ Proposition

Est un imprimé et signé par le futur souscripteur, le proposant par lequel ce dernier demande à l'assureur de garantir le risque qu'il décrit en répondant au questionnaire, la proposition constitue la base pour rédiger la police d'assurance mais aussi sert de référence en cas de litige sur les déclarations initiales de risque.

✓ Note de couverture

Est un document destiné à certifier que le risque est couvert à partir de la date indiquée, elle est une garantie immédiate, provisoire, en attendant la rédaction de la police définitive, sa durée est limitée à 1 ou 2 mois au plus.

✓ Police d'assurance

Est la matérialisation du contrat d'assurance à travers un imprimé que donne l'assureur à l'assuré, elle constitue une preuve du contrat d'assurance c'est ainsi qu'elle est obligatoire et exigée par le code des assurances.[2]

[1] Benahmed Kafia, op.cit.p11.
[2] Benahmed Kafia, Op.cit.p11.

3.2. Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance

La réglementation de secteur des assurances, exige la transcription des engagements pris entre les contractants (assureur / assurés) sur le papier, en faisant ressortir l'objet de l'assurance par un écrit qui sera nommé « le contrat » et qui rependra toutes les conditions convenues et acceptées d'un commun accord entre les parties, un contrat d'assurance se découpe en trois grandes parties : les conditions générales, les conditions spéciales, et particulières.

✓ Les conditions générales

Elles comportent les conditions valables pour tous les contrats de la même catégorie d'assurance telle que l'automobile, le transporte, l'incendie, les différentes exigences légales définissent ce qui suit :

- Les risques couverts ;
- Les exclusions ;
- Les obligations des parties ;
- Les dispositions relatives aux sinistres ;
- Les règles de compétence et de prescription en cas de litige.

Chaque compagnie d'assurance prend en charge la rédaction et l'impression des conditions générales sous le contrôle et l'autorisation de la tutelle au préalable qui est le ministère des finances en Algérie.[1]

✓ Les conditions spéciales

Elles peuvent êtres utilisée dans des cas spécifiques pour une adaptation des conditions générales au risque spécifique couvert dans certaines sous catégories de risques, comme par exemple dans le contrat incendie, où il y a rajout d'une annexe aux conditions générales stipulant les règles d'indemnisation et de couverture pour des risques tel que l'assurance d'un établissement hospitalier, des immeubles de grande hauteur ou de couverture d'événement de grande ampleur comme l'organisation de jeux olympiques et les chantiers de grandes tailles.[2]

[1] Oubaziz Said, op.cit.p16.
[2] Oubaziz Said, op.cit.p.16.

✓ Les conditions particulières

Elles personnalisent en quelque sorte le contrat au profil de chaque souscripteur, en précisant sont identité et les garanties qu'il a retenues en fonction de ses besoins,[1] ces dernières font partie intégrante du contrat d'assurance et portent en elles les différentes clauses et informations destinées au cadre légal de la police d'assurance comme :

- Le nom et prénom de l'assuré, l'adresse de résidence ou celui du risque assuré ;
- La définition du patrimoine assuré ;
- La nature du risque garantie ;
- La date d'effet et la durée du contrat ;
- Le montant des garanties et des franchises éventuelles ainsi que les bases d'indexation s'il ya lieu ;
- Le montant de la prime (cotisation) et la date d'effet.

4. les caractères et les techniques d'un contrat d'assurance

4.1. Les caractères d'un contrat d'assurance

Tout comme les autres contrats privés (contrats passés entre particulières), le contrat d'assurance est régi par le code civil et présente certains caractères qui sont les suivants :

✓ Le caractère synallagmatique

Le contrat d'assurance présente des obligations interdépendantes (réciproques) à la charge des deux parties, ce caractère s'oppose au caractère unilatéral où une seul des parties s'oblige vis- à- vis de l'autre.

✓ Le caractère consensuel

Le consentement des deux parties est nécessaire et suffisant pour la formation et la validité du contrat d'assurance.[2]

[1] http//www.linternaute.com .argent. Assurance, consulte le 10/05/2016.
[2] Lambert-Faivrey .Y, op, cit.p180.

✓ Le caractère aléatoire

Le contrat aléatoire est un contrat à titre onéreux dans laquelle l'exécution d'une obligation dépend d'un événement futur incertain, l'aléa, la prestation de l'assureur, dans le contrat d'assurance est conditionnelle à la réalisation du sinistre aléatoire.[1]

✓ Le caractère de bonne foi

Ce caractère est fondamental en assurance il signifie la nécessité absolue de loyauté de l'assuré pour maintenir l'équité de la relation contractuelle, alors que l'assureur est d'une manière générale obligé de faire confiance à ses déclarations, sans pouvoir les vérifier lors de la souscription du contrat.

4.2. Les techniques de l'assurance

Les assurances généralement recours à deux techniques qui sont indispensables et Peuvent être pratiquées en même temps, il s'agit de la coassurance et de la réassurance, ces deux formes d'assurance ont pour but de couvrir les compagnies d'assurance dans le cas où la lois des grandes nombres s'applique moins bien, par exemple lorsqu'un petit nombre de risques est pris en charge que les montants des sinistres peuvent être considérables que les fréquences sont très faibles.[2]

4.2.1. La coassurance

La coassurance est l'opération par laquelle plusieurs assureurs garantissent au moyen d'un seul contrat, un même risque ou un même ensemble de risque.[3]

C'est une technique qui est très utilisée dans la pratique des assurances et notamment pour garantir des risques importants tels que les risques industriels, immobiliers, maritimes, quand l'opération d'assurance sur un grand nombre de petit risque, pour éviter que l'équilibre financier soit compromis, l'assureur opère une dispersion de ces risques entre plusieurs assureur, chacun d'entre eux à sa charge un certain pourcentage dont il sera responsable en cas de survenance du risque et ce selon le taux de participation c'est donc une technique qui consiste à diviser le risque et qui permet à l'assureur de ne pas qu'une petite somme.

[1] Gilles Goubeaux, « droit civil », édition 22, paris, 1989.p324.
[2] Henriet.D Rochet J-C, « Microéconomie de l'assurance », édition, économie, paris, 1991.p16.
[3] Carlot J-C, « la place de l'assurance dans la gestion des risques », édition, 2013.p9.

Dans ce cadre l'assuré au lieu d'avoir un seul assureur, auras plusieurs assureurs et pour faciliter les relations, un seul assureur sera désigné pour gérer le contrat ou appellera « l'apériteur » quand au contrat, il prend la dénomination de « police collective ».

Par cette technique, l'opérateur reçoit des coassurances soit :

- Un mandat limité a la gestion du contrat
- Un mandat général allant jusqu'à la représentation en justice.

L'on pourrait croire que les coassurances sont solidairement responsables. Il ne s'agit pas d'une obligation solidaire où l'assuré oblige l'apériteur ou l'un des coassurances à pays l'intégralité de l'indemnité (dette).

Il s'agit au contraire d'une obligation chaque assureur ne peut être obligé que par sa part d'indemnité, selon le taux de garantie qu'il a consentie.

4.2.2. La réassurance

La réassurance est l'opération par laquelle un assureur (le cédant ou l'assureur

Directe) cède à un autre assureur (le réassureur ou le cessionnaire), pour tout ou partie des risques qu'il a pris en charge, cette technique est d'origine très ancienne elle est contenu en 1370 dans un contrat de marchandises entre gène et les pays bas.[1]

La réassurance elle diffère de la coassurance par le fait que l'assuré n'intervient pas dans le nouveau contrat établit par l'assureur lui-même et le réassureur, ce nouveau contrat ne peut donc être opposable à l'assuré, seul l'assureur direct reste responsable à l'assuré de la totalité de la dette résultant du sinistre éventuel, l'assureur devra régler le sinistre et se retourner contre son contractant, le réassureur.

La réassurance fonctionne avec des contrats différents de ceux des assureurs, avec des entreprises spécialisées sur un marché mondial et avec une réglementation particulière sensiblement différente de celle des assureurs.[2]

Cette technique permet à l'assureur de s'adresser a plusieurs réassureurs ou un seul réassureur ce dernier peut lui même se réassurer au second degré ce n'est donc pas un

[1] Carlot J-C, op.cit.p.13.
[2] Daniel Tajdenweber, « économie et gestion de l'assurance », éd, economica, paris, 2006.p156.

« contrat collectif » comme dans la coassurance le contrat de réassurance est une véritable traie qui peut être conclu selon deux formelles principale :

- **La réassurance facultative :** les parties son libre d'inclure dans le traite tel ou tel risque sans y être obligé.
- **La réassurance obligataire :** l'assureur est obligé de céder une partie de risque déterminé et le réassureur est obligé d'accepter selon des conditions convenues, cette seconde formule à été choisie par l'Algérie en 1963.

En définitive, l'évolution de l'assurance à travers les temps montre son importance dans la réduction des risques ainsi que l'amélioration du mode de vie, Sont importance est d'une envergure économique et social qui permet la protection des biens des personnes et son instauration est devenu plus qu'une exigence.

5. les spécificités de l'assurance

5.1. Spécificités liées à la relation entre la compagnie d'assurance et sa Clientèle

- La relation entre la compagnie d'assurance et sa clientèle est caractérisée par la durée

Généralement les contrats d'assurance portent sur une année, cette relation est permanente, modification des contrats d'assurance ; actualisation des capitaux ; les paiements.

- Le contrat entre la clientèle et la compagnie d'assurance se fait directement par L'intermédiaire du personnelles pour l'assurance.

Le personnel des compagnies d'assurance est directement ou indirectement concerné par les clients, à l'inverse des entreprises du secteur industriel, les employés sur une chaîne de montage n'ont pas de relation avec la clientèle.

- D'une manière générale, la clientèle des compagnies d'assurance surtout lorsqu'il

S'agit de particuliers est caractérisée par un faible degré de culture juridique et financière, la clientèle acquise par la compagnie d'assurance peut s'avérer être une richesse car la clientèle fidèle génère un chiffre d'affaire important comme elle peut s'avérer être une pesanteur, car la gestion d'un portefeuille important n'est pas sans difficultés.

5.2. Spécificités liées à l'environnement réglementaire et socioculturel de l'activité d'assurance

- La spécificité réside dans les pratiques immorales pour l'assurance la fraude à l'assurance.
- Que ce soit au moment de la souscription, déclaration inexacte pour payer moins, ou au moment du sinistre, déclaration inexacte pour percevoir plus.
- La deuxième spécificité réside dans la lenteur de la modification des motivations des clients, prévoyance et épargne de plus il n y'a pratiquement pas phénomène de mode dans les assurances.

Ces spécificités propres à l'assurance ont des implications directes sur la commercialisation des produits d'assurance.

Section 03 : l'évolution et la situation de secteur des assurances 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 pas abrogés qu'en 1975. Après cette période, de nouvelles lois sont apparues permettant à l'assurance de connaitre un nouveau sort.

Dans cette section nous monterons l'évolution et la situation du marché des assurances en Algérie.

1. l'évolution de l'assurance en Algérie

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 mutuels sont constituées ; c'est le cas de la mutuelles centrale

agricole en 1933 qui fait partie de la caisse centrale de réassurance des mutuelles agricoles laquelle été créée en 1907 et qui regroupe les mutuelles Tunisie, du Maroc et d'Algérie.[1]

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

- la loi du 13 juillet 1930, réglemente l'ensemble des contrats d'assurances terrestres.
- Le décret du 14 juin 1938, unifiant le contrôle de l'Etat sur toutes les sociétés d'assurance.
- La loi du 25 avril 1946, relative à la nationalisation de 32 sociétés d'assurance et à la création d'une caisse centrale de réassurance, d'une école nationale d'assurance et d'un conseil national des assurances.[2]

1.2. La période après l'indépendance

Just après l'indépendance, les opérations d'assurance n'étaient pratiquées que par 270 entreprises françaises dont 30% avaient leurs sièges à l'étranger.

En effet, l'évolution de l'assurance s'effectuait progressivement à travers les étapes suivantes :

1er étape 1962-1966

Cette étape est caractérisée par :

- ❖ le monopole exercé par les compagnies d'assurance étrangères surtout françaises sur ce secteur ;
- ❖ L'absence de cadre nationaux et de législation propre à l'Algérie pouvant assurer le fonctionnement et le contrôle des sociétés d'assurance ;
- ❖ L'institution de la réassurance obligatoire pour les opération d'assurance effectuées en Algérie à travers la création de la caisse Algérienne d'assurance et de réassurance

[1] Mohamed Daddi Hammou, « analyse du comportement du consommateur dans le marche Algérien des assurances », ENSSE-ingénieur d'Etat en statistique appliquée 2010.p02
[2]Benilles Billel, « l'évolution du secteur Algérien des assurances », inspecteur Divisionnaire à la direction des grandes entreprises « DGE », Algérie, université Ferhat Abbas, 2001, p02.

(CAAR) par la loi n° 36-197 du 8 juin 1963, obligeant toutes les sociétés d'assurance de céder une part de 10% des primes encaissées ;

- La loi n° 63-201 du 8 juin1963 exigeait des entreprise d'assurances sans distinction de nationalité, des garanties qui se traduisaient par :
  - Le contrôle et la surveillance par le ministère des finances de toute la compagnie d'assurance.
  - L'agrément par le ministère des finances, qui devait demander toute compagnie d'assurance étrangère désirait 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 Egyptiens ;
- La création de la mutuelle Algérienne d'assurance des travailleurs de l'éducation et de culture (MAATEC) par l'arrêté du 29 décembre 1964 ;
- L'agrément par l'arrête de janvier 1964 de 14 compagnie étrangères, dont 6 Françaises, 3 Britannique, 1 Italienne, 1 Américaine, 1 Indienne, 1 Zélandaise, 1 Tunisienne : la SAAR qui parvient à contrôler 25 à30% du marché.[1]

2éme étape 1966-1975

Dans cette période que le monopole de l'Etat était institué ; l'exploitation de toute les opérations d'assurance est désormais réservée à l'état par l'intermédiaire des entreprises nationales, par conséquent l'article 2 de la loi 63-201 devient caduc.

Parmi les 17 sociétés qui existaient en 1966, une seule à été nationalisée, il s'agit de la SAA par l'ordonnance n°66-129 du 27 mai 1966, alors que toutes les autres entreprises ont été liquidées, à l'exception de celles qui ont la forme mutuelle :[2]

- Caisse nationale d'assurance et de réassurance CAAR
- Caisse nationale des mutualités agricoles CNMA
- Mutualité algérienne d'assurance pour les travailleurs de l'éducation et de culture MAATEC

[1] Ali Hassid, op.cit.p12-15.
[2] Mohemed Daddi Hammou, op.cit.p04.

L'assurance était régie par l'ancienne législation français qui à été abrogée des le 5 juillet 1975, par l'ordonnance 72-29 du 5 juillet 1973.

3éme 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 des gros risques et de transport, cela à permet la création de la caisse d'assurance totale spécialisée dans l'assurance du transport terrestre, maritime et aérien.
    - La SAA, spécialisée dans les petits risques, qui sont cependant générateurs d'une épargne importante, il s'agit de : l'automobile, le vol, les bries de glaces, les dégâts des eaux, les multirisques d'habitations, 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.

4éme étape 1988-1995

Elle se caractérise par :

Les transformations ou les réformes apportées au secteur des assurances en 1988, entrainent la concurrence entre les entreprises existante : la SAA, CAAR, CAAT, MAATEC et CNMA.

La promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et du crédit constitue un dispositif législatif pour la transition vers l'économie de marché et a permise au secteur des assurances de connaitre un nouveau sort.

5éme étape 1995 à nos jours

Plus tard après, l'ordonnance n°95-07 du janvier 1995 casse le monopole de l'Etat sur le marché d'assurance, permettant la naissance des compagnies privées. Cette ordonnance a

aussi entrainé 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 qui demeure concerné par l'assurance incendie obligatoire.[1]

Une assurance obligatoire (Cat-Nat) contre les catastrophes naturelles a été mise en application le début de septembre 2004, conformément à l'ordonnance présidentielle n°03-12 du 26 octobre 2003 adoptée le 07 octobre 2003 par l'assemblée populaire national. So objectif est de soutenir le développement pour en faire un instrument du développement économique et social du pays.

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

2. la situation du marché des assurances en Algérie

Le marché Algérien des assurances à évolué dans un contexte en mutation permanente, lié au recouvrement de l'indépendance, puis à l'option socialiste et en fin à l'ouverture économique et à la volonté de s'insérer dans la mondialisation à travers l'institution de l'économie de marché, concernant la loi 95-07 du 25/01/1995 relative aux assurances, cette dernière a tracé le nouveau cadre juridique de l'exercice de l'activité des assurances en Algérie.

La nouvelle législation et les différents décrets pris pour son application, ont apporté les principaux changements dans les domaines suivants, en matière de [2]:

- Société d'assurance ;
- Distribution de l'assurance ;
- Obligation d'assurance ;
- Réassurance.

[1] Mohemed Daddi Hammou, op.cit.p09.
[2] SAA, « la procédure de souscription d'un contrat d'assurance, assurance tous risque au sein de la saa », agence 02054 tizi ouzo, 2012.p21.

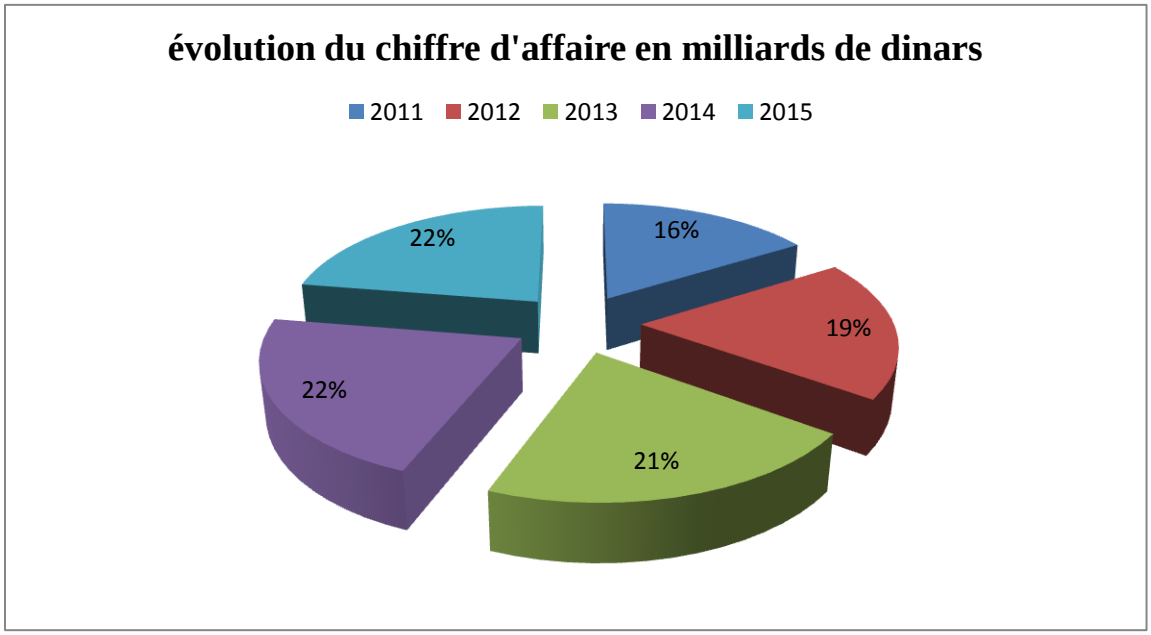
2.1. L'évolution de chiffre d'affaires

Tableaux n°02 : évolution du chiffre d'affaire du secteur d'assurance en milliards de dinars

Année	2011	2012	2013	2014	2015
Chiffre d'affaire	19.7	23.0	25.6	26.5	27.4

Source : document interne de la SAA.

Figure n°01 : évolution du chiffre d'affaire



Source : document interne de la SAA.

On constat à partir du graphe que le chiffre d'affaire à connu une nette augmentation durant les dernier années (2011-2015), et cela en passant de 19.7 milliards de dinars en 2011 à 27.4 milliards de dinars en 2015. La SAA détient 23% de parts du marché.

2.2.évolution de la production par branche d'assurance

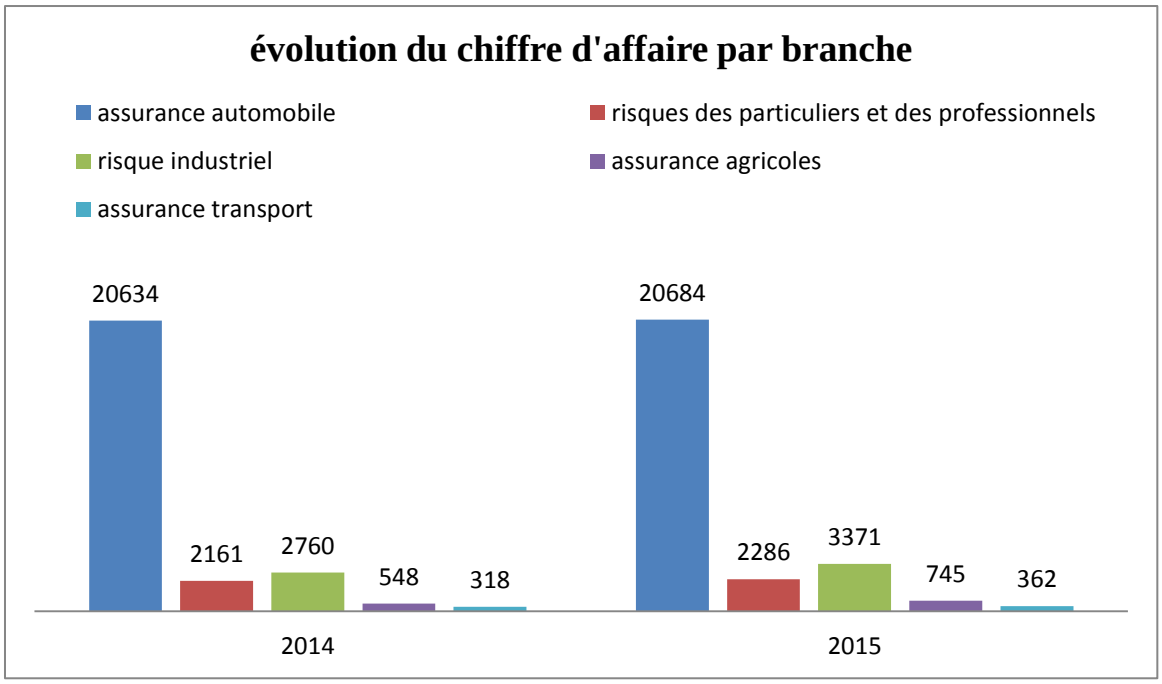
Le tableau suivant illustré l'évolution du chiffre d'affaire du secteur Algérien des assurances par branches entre 2014 et 2015.

Tableau n°03 : le chiffre d'affaire par branche en million de dinars

Branche	2014	2015
Assurance automobile	20 634	20 684
Risques des particuliers et des professionnels	2161	2286
Risque industriel	2760	3371
Assurance agricoles	548	745
Assurance transport	318	362
Total	26 467	27 398

Source : www.saa.dz. Consulté le 10/10/2016.

Figure n°02 : évolution du chiffre d'affaire par branche en milliards de dinars



Source : www.saa.dz. Consulté le 10/10/2016.

A partir du graphe on constate :

-La branche « assurance automobile » : elle connait une augmentation entre les 2014-2015, son chiffre d'affaire est passé de 20 634 millions de dinars à 20 684 millions de dinars, ceci expliquer par l'accroissement fulgurent du part automobile durant cette période.

-Risque des particuliers et des professionnels : elle connait une augmentation enregistrée entre 2014 et 2015.

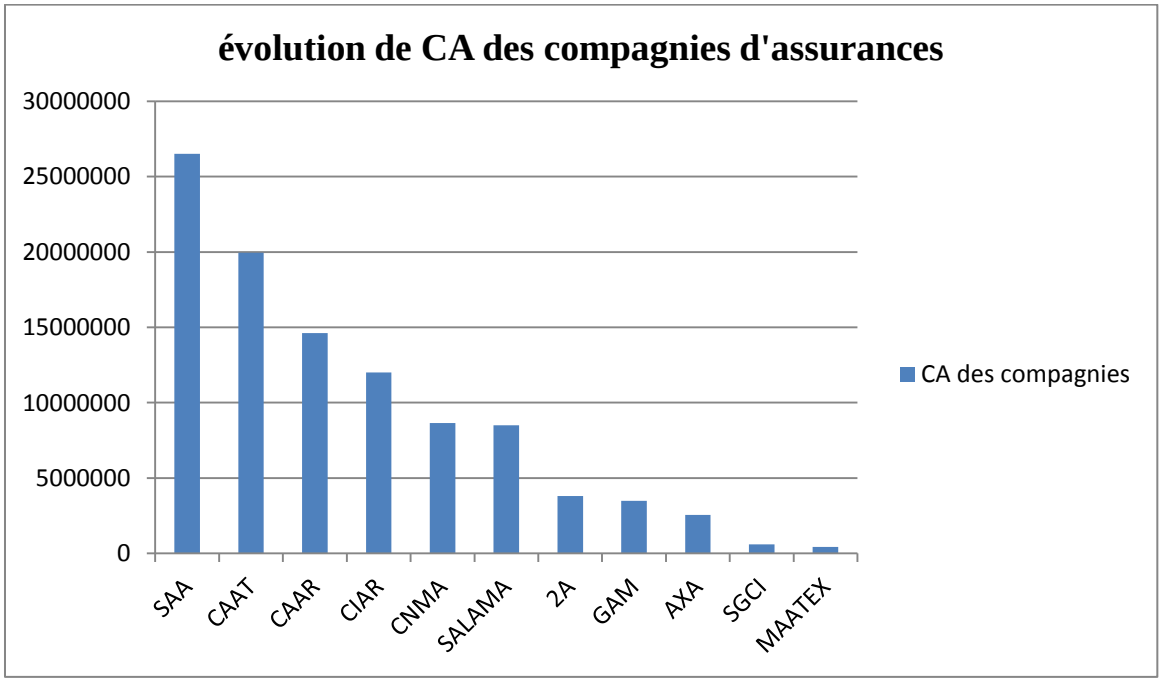
-Risque industriel : cette branche a connu une augmentation de 2760 millions de dinars en 2014 à 3371 millions de dinars en 2015.

-Assurance agricole : elle a connu une augmentation entre l'année 2014 et 2015 de 548 à 745 millions de dinars.

-Assurance transport : elle a connu une évolution entre 2014 et 2015 malgré le lancement de nombreux projet d'infrastructures qui nécessitent l'importation de matériel et d'équipement de réalisation, son chiffre d'affaire est de 318 million de dinars en 2014 et de 362 million de dinars en 2015.

2.3.évolution de la production du secteur d'assurance

Figure n°03 : évolution de CA des compagnies d'assurances



Source : rapport annuel 2014 de la Société Algérienne des assurances.

Au 31 décembre 2014, le chiffre d'affaire du secteur des assurances à évolué de 7% par rapport à l'année précédente pour atteindre un montant de 110 milliards de dinars, soit un augmentation de 7 milliards de dinars.

Le secteur des assurances a connu un ralentissement de la croissance par rapport à l'exercice 2013, cela s'explique par la faible évolution du marché automobile + 3% en 2014 contre + 8% en 2013.

Conclusion

L'assurance exprime un simple comportement de l'individu, aujourd'hui, le mot assurance est synonyme d'une garantie accordée par un assureur, elle a pris une ampleur telle qu'elle est devenue une véritable technique. Pour mettre en pratique les éléments techniques que nous venons de développer, l'assureur est contraint d'adopter une technique propre qui lui permettre d'exercer son rôle d'assureur.

D'une façon générale, nous comprenons à travers cette première partie que l'assurance occupe une place vitale dans l'économie nationale, ces formes sont multiples et concerne l'ensemble des agents économiques.

La présentation du secteur assuranciel algérien confirme l'évolution du marché passant d'une industrie fermée contrôlée par l'état dans une économie dirigée à une industrie ouverte sur l'investissement et l'installation de nouveaux opérateurs privés et étrangers

Chapitre II
Les nouvelles technologies de l'information et de la communication et leurs utilisations dans les entreprises

Introduction

Les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC) sont à la base de l'économie du savoir. Elles permettent de stocker, traiter et diffuser un volume croissant de données rapidement et sans coût, et elles sont une source de plus en plus importante de gain de productivité.

Au sein de l'organisation, les technologies de l'information présentent un levier de changement extraordinaire pour reconcevoir un processus, les technologies de l'information apportent sens qualitatif à l'information.[1]Elles peuvent améliorer ou compléter l'intelligence de l'homme. L'homme peut aussi augmenter et partager ses connaissances et s'engager dans une interaction, par ailleurs, les technologies de l'information s'appliquent également dans le commerce, elles permettent de réaliser des gains de productivité grâce au code-barres, d'adopter des moyens destinés à améliorer la satisfaction du consommateur (monétique, multimédia,…) et de connaître en temps réel l'emplacement disponible pour le stockage et les adresses de stockage des marchandises.

Les TIC proviendraient de leurs capacités à se diffuser dans l'ensemble de la vie économique. Elles améliorent l'efficacité et la flexibilité des outils de production, elles offrent aux entreprises de nouveaux outils de gestion, elles sont des facteurs clés de la compétitivité des entreprises, transforment les relations avec les clients, les fournisseurs et tous les partenaires et sont à l'origine d'une profonde réorganisation des méthodes de conception et de production. Parallèlement, les TIC ont fait maître de nouveaux biens d'équipement apportés des améliorations substantielles à des productions existantes et suscité le développement de nouveaux services.

L'objectif de ce chapitre est de prendre conscience de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de leurs utilisations sur les différents processus métiers de l'entreprise.

Ce chapitre intitulé les nouvelles technologies de l'information et de la communication et leurs utilisations dans les entreprises, est structuré en trois (3)

[1] Ammanul.Arnaud Pateyron, Robert Salmon, « les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise », éd economica, Paris, 1996. p01.

sections : la première sera consacrée à traiter l'approche globale sur l'adoption et la diffusion des TIC, dans la deuxième section nous aborderons les effets et l'utilisation des NTIC dans les entreprises, et puis dans la dernière section nous montrerons l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein des entreprises.

Section 1 : Approche globale sur l'adoption et la diffusion des TIC

Les nouvelles technologies généralement caractérisées par des effets de réseau directs, c'est-à-dire que l'utilité d'un usage augmente avec le nombre d'usagers connectés et utilisant le même type de produit.[1]

Le concept « nouvelles 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. Dans cette section, nous monterons la signification de l'économie des NTIC, les effets, les caractéristiques, et puis les spécificités des nouvelles technologies de l'information et de la communication

1. Signification de l'économie des TIC

On appelle une nouvelle économie l'ensemble d'évolution et de mécanisme.

1.1. Définition de la nouvelle économie

C'est en 1998 que la nouvelle économie à fait son entrée comme au XVII^{éme}siécle adeptes de l'ancienne économie et de la nouvelle technologie ont trouvé un terrain ou s'affronter.

La même année, Alan Greenspan, le président de la banque fédérale Américaine, s'interrogeait : « y a-t-il une nouvelle économie ? » Deux ans plus tard, le point d'interrogation a disparu. Alan Greenspan ne s'interrogé plus l'existence de la nouvelle économie, il a intitulé son discours : « les changements structurels de la nouvelle économie » et tranche : « la période récente à été marquée par la

[1] www.cairn.info/revue-innovation.2003-1,page-139.html.consulté le 19/9/2016.

transformation de notre économie en une économie plus productive, dans laquelle les forces concurrentielles devinent incroyablement fortes et ou les nouvelles technologies ne cessent d'accroitre l'efficacité de nos entreprises.[1]Comme les TIC concernent l'ensemble des secteurs économiques, la définition technique de la nouvelle économie peut conduire à l'appeler « économie numérique ».

La nouvelle économie regroupe le secteur des TIC. Celles-ci sont statistiquement classées en trois groupes : « l'informatique (entreprise produisant les matériels et les services connexes, exploitation, maintenance et commerce), l'électronique (fabrication des composants et de certains appareils) et les télécommunication (activité de services et fabrication d'appareils).

La définition technique de la nouvelle économie se fonde sur trois critères fondamentaux : la numérisation, la commutativité et la transversalité.

- ✓ **La numérisation :** c'est la numérisation ou encore la digitalisation qui permet statistiquement d'établir la frontière entre le secteur des TIC et les autres secteurs. En effet, le secteur des TIC rassemble les productions des biens et services permettant la numérisation de l'économie, tandis que les autres secteurs se numérisent grâce aux TIC.[2]
- ✓ **La commutativité :** les technologies sont par nature commutatives, en ce sens que leurs fonctions de base est de créer des relations, à commencer par des relations d'information. Cette commutation entraine une véritable révolution conceptuelle.[3]
- ✓ **La transversalité :** c'est la grande différence entre la révolution industrielle des TIC par rapport aux révolutions industrielles précédentes. Il s'agit en fait de techniques qui concernent l'ensemble des secteurs économiques, elle se répande dans tout le système productif de même qu'au niveau macroéconomique. Cette transversalité concerne les différents secteurs économiques.

1.2. Définition des nouvelles technologies

[1] Badré Bertrand, Monier Jean-Hughes, « la netéconomie, quelle révolution », revue études n°3941, paris, 2001.p47.
[2] Bailes Christian, « la nouvelle économie en questions », sur le site www.christian-biales.p02.
[3] Bailes Christian, op.cit.p03.

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

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle, les NTIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information.[1]

Dans les différentes littératures de management on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des NTIC vu leurs hétérogénéités et leurs complexités. La définition internationale qui retient comme champ des NTIC des activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques.

Selon l'institut national de recherche et de sécurité de pais (2008), les NTIC se définissent comme l'ensemble de matériels, de réseaux et de méthodes qui intègrent essentiellement la gestion des activités à travers : l'échange des données informatisées (EDI), l'internet, l'intranet et l'extranet.

Selon SIMON.H (1998) et qui parait la plus acceptée est basée sur les caractéristiques des TIC. Ainsi, pour l'auteur les technologies d'information et des communications peuvent être définies comme étant « l'ensemble des technologies d'information et de communication, elles sont les résultats d'une convergence entre les technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements, elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.[2]

Quant à Brousseau et Rallet (1997) ils soulignent à cet égard trois propriétés importantes de ces technologies. Ainsi, les TIC interviennent comme :

- Un outil de communication qui permet la communication interindividuelle ;

[1]Ammanul.Arnaud Pateyron, Robert Salmon., op.cit.p29.
[2] Toulloui Ahmat, « l'apport des nouvelles technologies dans la compétitivité de l'entreprise », université Tunisie, Master 2 en marketing et force de vente à l'international, 2012.p02. consulté le 24/07/2016.

- Un outil informatique qui joue le rôle d'un système d'information permettant la collecte, le traitement, le stockage et le partage d'information entre les employés dans le cadre d'une relation client/serveur ;
- Un outil téléinformatique employé dans la coordination des unités et l'automatisation des procédures d'échange d'information ou l'intervention d'un système intégré.[1]

Et pour CHARRENTIER : « les NTIC sont un ensemble des technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités. Au sens strict, les NTIC sont composées :

- Du domaine de télécommunication qui comprend lui-même les services et les équipements ;
- Du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels ;
- Du domaine de l'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuel ainsi que l'électronique grand public.[2]

Ainsi, les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication. Toutes ces technologies tournent autour du réseau internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations.

Les technologies de l'information affectent les choix contractuels des agents en modifiant ces trois variables :

- Les technologies affectent les tâches élémentaires de certains processus de production car les techniques de production et celles qui sont incorporées aux produits changent. En conséquence, la nature des transactions change ;

[1] Toulloui Ahmat, op.cit.p03.
[2] Ali Bohenn, op.cit.p3.

- Ces techniques sont susceptibles de conférer à certains agents du pouvoir de négociation vis-à-vis de leurs partenaires en étant incorporées dans certains actifs et on modifiant le degré de spécificité des actifs détenus, elles affectent ainsi les principes d'optimisation retenus ;
- Enfin, les capacités des technologies en matière de manipulation de l'information transforment les capacités de décision et de surveillance des agents, cela modifie la hiérarchie de l'efficacité des différentes solutions contractuelles et favorise l'adoption de certaines solutions.[1]

2. Les effets des NTIC

L'expression « nouvelle économie » est utilisée pour saisir notamment, l'incidence sur l'économie de la production et de l'utilisation des TIC.

2.1. Les grandes conséquences des TIC

On peut tirer trois conséquences des technologies de l'information et de la communication (TIC).

➢ La première conséquence est que la diffusion des TIC dans l'ensemble des activités, constitue un facteur capital d'accroissement des performances des organisations. En effet, l'exploitation du potentiel technologique des TIC permettrait de diminuer les coûts de production et d'organisation des entreprises. Plus précisément, d'une part, pour certains l'information devenue abondante et gratuite amènerait les entreprises à substituer d'autres inputs par des inputs informationnels à moindre prix. D'autre part, puisque les TIC permettent d'améliorer l'univers des transactions (meilleur information sur les prix, recherche accélérée de l'autre partie,…), elles seraient à l'origine d'une baisse des coûts des transactions, qui profiteraient aux consommateurs et aux entreprises.[2]

Cette réduction des coûts des transactions est diverse. D'abord, avant la transaction, ces technologies réduisent les coûts de recherche (search-cost). Puis,

[1]Eric Brousseau, « technologies de l'information et coordination interentreprises », dépôt légal, 1er édition, Paris, 1993.p110.
[2]Mokrane Ali, « diffusion et impacts des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturiers Algérienne », thèse du doctorat en science économique, 2015. p137. Consulté le 15/08/2016.

pendant la transaction, elles réduisent les coûts de communication, accroissent la transparence et diminuent les délais. Enfin, après la transaction, elles permettent une diminution des coûts des communications et de transport et également un suivi efficace et rapide.

➢ La seconde conséquence est que les TIC ont permis aux consommateurs de disposer d'une variété des biens informationnels gratuits ou quasi-gratuits et d'informations déverses sur les caractéristiques des biens et des transactions. Ces transformations ont à la fois permis d'améliorer l'univers des choix, l'utilité associée et la qualité perçue.[1]

En effet, les TIC sont des technologies génériques qui améliorent les performances des entreprises sous certaines conditions, mais également un outil important pour les consommateurs qui permettent d'améliorer l'information sur les caractéristiques des biens, notamment le prix, les délais, les disponibilités,…etc. Par ailleurs, l'abondante de l'information et des moyens de la traiter, rendue possible par les TIC, permet aux consommateurs, lorsqu'ils sont dotés de compétences pour maitriser les outils, d'améliorer leurs position sur le marché. Par conséquent, leurs coûts sont mieux pris en compte, ils profitent de prix plus bas notamment en l'absence de coûts de transactions et disposent de biens libre, gratuit sur internet. Il en ressort que de nombreuses spéculations parlent d'un renversement du rapport de force sur le marché en faveur des consommateurs et de l'augmentation de l'utilité perçue de biens.

➢ La troisième conséquence est que les TIC semblent améliorer le cadre de l'échange et les structures des marchés, ce qui peut conduire notamment à augmenter l'efficience économique et les performances macro-économiques des nations.[2]

Le recours aux TIC comme support supplémentaire et complémentaire de l'échange permet aux consommateurs et aux firmes de disposer d'un cadre d'échange plus élargi, plus performant et plus souple. En effet, dés lors que les canaux de vente et d'échange se multiplient, les agents se rapprochent des conditions de la

[1] Rollane Sylvie, « impact de l'utilisation d'internet sur la qualité perçue et la satisfaction du consommateur », thèse de doctorat en science de gestion, université paris IX-Dauphine, décembre 2003, consulté le 18/08/2016.
[2] Mokrane Ali, op.cit.p138.

concurrence parfaite. En outre, des consommateurs de plus en plus nombreux, des biens mieux définis par rapport aux goûts des consommateurs et un processus de désintermédiation soutenu, conduisent à supposer que l'efficience économique, suite à la modification des structures de marchés pourrait être améliorée.

2.2. Les effets des TIC sur la croissance économique

Dans la littérature économique on identifie trois (03) canaux de transmissions complémentaires des TIC sur la croissance : l'effet multiplicateur dû à l'investissement en TIC, effet capital traduisant une amélioration du rendement du travail suite à la substitution capital/travail et effet qualité.

2.2.1. Les effets multiplicateurs

Les outputs du secteur des TIC sont acquis par les entreprises comme des biens d'investissement et ou comme des biens de consommation intermédiaire, mais également, comme des biens de consommation finale, la forte croissance des équipements de la part des entreprises et des consommateurs en biens dérivés des TIC s'est traduit par une augmentation de la croissance économique globale. Le mécanisme principal sur lequel repose l'argument s'apparente à un multiplicateur d'investissement Keynésien en ce qui concerne les TIC plus important que le multiplicateur d'investissement en matériel non technologique. Les TIC semblent exercer des effets économiques plus importants sur l'économie.[1]

2.2.2. L'effet de substitution du capital et du travail

Cet effet désigne l'augmentation relative de la part du capital comparativement au travail dans l'usage des inputs, où les TIC sont envisagés comme des technologies Biaisées, elles conduisent à favoriser le capital par rapport au travail et le travail qualifié par rapport au travail non qualifié. En d'autres termes, le processus de

[1] Insea Rabat, « impact des technologies de l'information et de la communication sur le tissu productif des biens et services », au Maroc, 2010.p09.

croissance favorise l'accumulation du capital qui se capitalise (la part par salarié d'unités de capital) et la productivité augmentée.[1]

2.2.3. Les effets de qualité

Les technologies de l'information peuvent être associées à des augmentations touchant les composantes intangibles des outputs comme leurs variétés, la convenance des consommateurs et les services qui leur sont associés, l'effet apparent concerne l'enrichissement du contenu informationnel des biens et services incorporant des TIC, elles augmenteraient la qualité et favoriseraient la différenciation des produits.[2]

3. Les caractéristiques des TIC

Les principales caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent se résumer comme suit :

3.1. L'efficacité

Celui qui utilise ces technologies est indépendant et expéditeur en même temps, les partenaires dans l'opération de communication peuvent échanger des rôles et c'est cela qui a provoqué un genre d'efficacité entre les personnes et les entreprises et autres communautés.

- ✓ Sans temps : c'est-à-dire qu'on peut recevoir des courriers dans n'importe quel temps comme le cas du e-mail ;
- ✓ Décentralisation : c'est la caractéristique qui permet l'autonomie des NTIC, le cas de l'internet possède la continuité dans le travail dans n'import quelle situation, c'est impossible qu'aucune partie dans le monde peut arrêter l'internet parce que c'est un réseau qui communique entre les personnes et les entreprises.[3]

3.2. La mobilité

[1] Lekhal Amel, « TIC et changement organisationnel », mémoire de magistère en gestion des ressources humains, université Abou-Bakr-Belkaid, Tlemcen, 2010-2011.p27. Consulter le 02/09/2016.
[2] Insea Rabat, op.cit.p10.
[3] Abdelkader Rachedi, « impact des TIC sur l'entreprise », université de Saida, thèse de magister, 2006.p19.consulter le 27/09/2016.

C'est-à-dire que l'utilisation peut bénéficier des services pendant ses déplacements ex : comme l'ordinateur portable ou le téléphone portable.

- ✓ Convertibilité : elles peuvent transmettre des informations d'un milieu à un autre ex : transmettre une lettre écoutée à une lettre écrite ou parlée comme la lecture électronique ;
- ✓ Dé massification : c'est-à-dire qu'on peut envoyer une lettre à une personne comme on peut l'envoyer à d'autres personnes sans passer par la société, et la maitrise comme le cas de l'envoi du producteur au consommateur ;
- ✓ Répartition : c'est-à-dire que ce réseau peut s'élargir, comme il englobe un nombre plus élevé des personnes, une surface plus étendue avec une grande souplesse.[1]

3.3. La mondialisation ou la globalisation

C'est l'environnement où elles s'activent ces TIC parce qu'elles utilisent un espace plus grand dans l'environnement international dans la transaction des commerces qui a permis de dépasser le problème du temps et l'espace.

La révolution de l'informatique et de la communication ont entraîné l'explosion des marchés financiers et des réseaux d'informations, la numérisation des textes, des images et des sons, le recours devenu banal aux satellites de télécommunication, la révolution de la téléphonie, la généralisation de l'informatique dans la plupart des secteurs de la production et des services, la miniaturisation des ordinateurs et leurs mise en réseau sur l'internet à l'échelle planétaire.[2] Comme d'autres caractéristiques des NTIC, on peut citer :

- Capacité d'améliorer la qualité des produits, des procédés et des services, la surveillance et le contrôle en ligne de la qualité de la production ;
- Capacité de raccorder des réseaux de fournisseurs de composants et de matériels à des entreprises de services ;
- La transformation de l'économie à l'échelle mondiale ;
- Organisation de travail ;

[1] Abdelkader Rachedi, op.cit.p21.
[2] http//www.mémoireonline.com.01/10/3125.consulter le 27/09/2016.

- Rapidité constante des progrès techniques dans les industries liées à l'électronique et la rapidité de l'échange des informations que ce soit à l'intérieur de l'entreprise ou entre les entreprises grâce au tissu des informations (internet).[1]

4. Les spécificités des TIC

Pour mieux délimiter les contours de concept de TIC, il importe de répondre à la question suivante : qu'est ce qui caractérise les TIC et les spécificités par rapport aux technologies précédentes ? Cette question est d'autant plus importante qu'elle permet de délimiter le champ des TIC et d'identifier les différents outils lui appartenant.

La réponse à cette question, la littérature identifie plusieurs spécificités dont les plus importantes sont : l'intégration des technologies précédentes, l'obsolescence rapide et la diminution des prix, la facilité d'utilisation, la flexibilité d'usage, la compression du temps, la compression de l'espace, l'expansion de l'information stockée, et la rupture dans la représentation.[2]

4.1. L'intégration des technologies précédentes

D'abord, les TIC contrairement aux technologies précédentes, sont des technologies d'intégration : elles ne substituent pas les nouvelles technologies aux ancienne, elles ne se succèdent pas de manière linéaire et séquentielle, elles s'intègrent plutôt dans de nouveaux systèmes plus vastes et plus performants. Pour illustrer cette spécificité de ROSNAY, on compare l'internet à trois technologies de substitution [2]: l'automobile, le caméscope et le télex « l'automobile remplace la charrette tirée par des chevaux, mais le principe fondamental reste le même : quatre roues, un moteur Jadis animal, aujourd'hui thermique le caméscope se substitue à la caméra à film chimique, le télex est remplacé par le fax. En revanche, l'internet correspond typiquement à une technologie d'intégration, l'écrit, l'image fixe, la

[1] Rapport d'un groupe d'experts sur les aspects sociaux des nouvelles technologies, « nouvelle technologies, une stratégie socio économique », paris, 1988.p42.
[2] Mohammed Bellahcene, « technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise », thèse de doctorat en sciences de gestion, université Abou belkr Belkaid, 2014-2015. p37. Consulté le 29/09/2016.

vidéo, la communication interactive s'intègrent au sein du système technologique constitué par internet ». En se référent aux TIC, on ne peut donc parler de technologies de substitution ou même de technologies d'addition, mais plutôt de technologies d'intégration.[1]

4.2. L'obsolescence rapide et la diminution continue des prix

Les TIC se caractérisant par leurs développement rapide, leurs capacités et performances techniques évoluent à des rythmes phénoménaux, la meilleure illustration de ce phénomène reste la loi de Moore, c'est la loi laquelle « la puissance des micro-processeurs se multiplie par deux tous les 18 mois, au même prix », cette rapide évolution a des conséquences directe. La diminution continue des prix rapide des TIC, la banalisation de technologies et le renforcement d'une tendance à la substitution du capital au travail dans des domaines ou l'automatisation des taches était faible avant l'apparition des TIC (notamment les activités administratives), pour l'entreprise cette obsolescence rapide pose le défi d'un amortissement accéléré et impose une rentabilisation rapide des investissements technologiques.[2]

4.3. L'utilisation facile

Les TIC présentent une grande facilité dans leur utilisation, en effet les interfaces d'utilisation conviviales est assez claires, ces technologies permettent une utilisation facile et un accès commode aux informations recherchées. Cette utilisation nécessite cependant un minimum de connaissance : pour tirer profit des TIC, les acteurs très souvent, les utilisateurs doivent aussi acquérir des compétences relationnelles leur permettant d'interagir, de partager, de travailler en groupe. Dans certains cas, ces exigences peuvent former une barrière à l'utilisation et à la réussite des projets de TIC.[3]

4.4. La flexibilité d'usage

[1] Walsh, « la thèse de la toupie : approche culturelle des usages des technologies de l'information », thèse de doctorat en science de gestion, université paris-DAUPHINE6Edogest, 2009.p72. consulté le 30/09/2016.
[2] Kefiabed-Salem, « évaluation des technologies et système d'information », thèse de doctorat, université paris, DAUPHIN, 2002. p153. Consulté le 1/10/2016.
[3] Kefiabed Salem, op.cit.p155.

Les TIC présentent aussi de large potentialité d'utilisation, à l'opposé des technologies précédentes ayant une seule utilisation, les TIC peuvent être utilisées dans différents domaines et pour divers activités. Si nous prenons l'exemple d'internet, celui si peut être utilisé pour divers fins, recherche et transfère d'information, marketing et commerce recrutement et formation, éducation, …[1]

4.5. L'élimination des contraintes de temps

En ce qui concerne le temps, les TIC présentent deux spécificités incomparables : d'abord, elles automatisent le traitement de l'information avec des performances de vitesse jamais atteinte auparavant. Ensuite, elles permettent une très forte interopérabilité entre les systèmes de communication, ces deux spécificités permettent entre autre : « d'accélérer les processus liés à la gestion des transactions, de diminuer le temps réponse et d'accroitre ainsi la qualité de service rendu, d'éliminer les taches manuelles spécialisées dans le calcul (calculs financiers, calculs techniques,…), et de recourir à certains modèles la résolution de problème connus, mais inexécutables auparavant (opérations dérivées de l'algèbre linéaire au delà d'une certaine dimension.[2]

4.6. L'élimination des contraintes d'espace

Parallèlement, les TIC offrent par le biais de la standardisation des possibilités d'interopérabilité inégalable entre les différents systèmes d'information. Ainsi, des systèmes d'information hétérogènes et éloignés (appartenant à différentes organisations) peuvent opérer ensembles dans la poursuite d'objectifs communs, les conséquences de cette rupture dans l'espace sont multiples pour l'entreprise : « élargissement de collecte de renseignement, recours accru aux possibilités de délocalisation des activités, accès à de nouveaux marchés et choix de nouveaux modes de distribution des produits[3].

4.7. L'accroissement des capacités de stockage de l'information

[1] Kefiabed Salem, op.cit.p158.
[2] Bendia Bellah, « l'importance des technologies dans le procès de mise à niveau des entreprise Algériennes », mémoire du magister, université de Chlef, 2006.p53. Consulté le 3/10/2016.
[3] Bendia Bellah, op.cit.p56.

Encore, les TIC autorisant dans des conditions d'encombrement très faible, le stockage de volumes considérables de données. Le développement des capacités des disques durs et des supports d'enregistrement et l'élaboration de logiciels de gestion des données permet de stocker de plus en plus de données sous forme numérique. Cela permet de réaliser des économies colossales sur le coût d'archivage et surtout de faciliter l'accéder aux informations recherchées.[1]

4.8. L'amélioration des représentations

Enfin, la dernière spécificité que présentent les TIC correspond au mode de représentation des informations vue le système d'information. Elle concerne plus précisément le choix et la combinaison des supports de communication. En ce qui concerne le choix, les TIC permettent aux acteurs d'utiliser une palette importante de supports de communication (texte, image, sons,…), des supports qu'ils « peuvent sélectionner selon leurs propres préférences, la nature des informations à échanger, et le contexte relationnel crée à cet effet ».

En outre, ces supports de communication peuvent également se compléter offrant des représentations dont la richesse informationnelle ne pourrait plus alors être obtenue autrement.[2]

Dans la majorité des cas, les entreprises qui investissent dans les TIC présupposent que ces investissements soutiendraient leurs performances et augmenteraient leurs avantages compétitif à travers : la réduction de coûts, le renforcement du niveau de différentiation, ou l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience organisationnelle (à travers l'amélioration des interactions inter- et intra-organisationnelles).[3]

Section 2 : l'application des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises

[1] Walsh, op.cit.p78.
[2] Mohammed Bellahcene, op.cit.p40.
[3] Mohammed Bellahcene, op.cit.p42.

Il nous pourrait utile de consacrer dans la récente recherche une partie au différentes formes des TIC, non dans le but de faire un inventaire précis et détaillé de l'ensemble des technologies mises à la disposition des entreprises, mais de montrer leurs importance et utilisation pour la réalisation de la performance de l'organisation, c'est-à-dire les technologies permettant une diffusion un partage et une utilisation de l'information à l'ensemble des membres d'une entreprise, dans cette section nous aborderons les différentes technologies de l'information et de la communication (TIC) et les effets des Tic dans les entreprises.

1. Les différentes applications des TIC dans les entreprises

Les TIC englobent : l'usage des ordinateurs, la téléphonie mobile, l'accès à internet, réseau intranet et extranet, le groupware, le workflow, les réseaux sociaux et les logiciels.

1.1. L'utilisation des ordinateurs et de la téléphonie mobile

1.1.1. L'utilisation des ordinateurs

Un ordinateur est un ensemble de composants électronique ou hardware, des programmes informatiques ou software, les font communiquer. [1]

L'ordinateur a connu et connait une évolution extrêmement rapide, à sa motivation initiale qui était de faciliter et d'accélérer les calculs, se sont ajouter de nombreuses fonctionnalités :

- ✓ L'automatisation ;
- ✓ Le contrôle et la demande de tout processus ;
- ✓ La communication et le partage d'information.

L'utilisation des ordinateurs a évoluée dans les trois niveaux de fonctionnement de l'entreprise, premièrement, les technologies de l'information permettent de mettre en place des équipes de travail de haut niveau, deuxièment, elles permettent dans le même temps à l'entreprise de fonctionner comme une

[1] Alain Burland, « système d'information de gestion », éd, sub, foucher, 2007/2008. p268.

organisation intégrée, malgré la grande autonomie de sens unités fonctionnelles, troisiément, l'informatique permet l'établissement de nouvelles relations avec des entreprises externes[1]

1.1.2. L'utilisation de la téléphonie mobile

Le téléphone mobile est très répondu au niveau des entreprises, en effet, 59 des entreprises enquêtées soit 84.28% utilisent le téléphone mobile pour un but professionnel, cette proportion est plus importante dans les entreprises privées (92.30%) que dans les entreprises publiques (61.11%) par secteur d'activité, on peut constater que, l'usage de téléphone mobile est plus développé chez les entreprises appartenant au secteur des matériaux de construction et à l'industrie pharmaceutique.[2]

1.2. L'accès au réseau internet

L'internet est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux et permettant, l'acheminement de données numérisées de toutes sortes (message électronique, image, texte, sons…).

L'internet à travers un rôle fédérateur et intégrateur, se pose aujourd'hui en fer de lance des futurs réseaux d'information et autres inforoutes (autoroutes de l'information).

Il prépare leur événement en assurant une bonne convergence entre l'information, le téléphone, la télévision et la radio par le biais de la numérisation[3], l'internet est de fait que le réseau est formé de plusieurs réseaux locaux, les services de l'internet qui sont constitués par une messagerie électronique, des forums de discussions, le web, la transmission des textes et des images donnant lieu à des applications interactives et de commerce électronique.

Dans l'application d'internet, on peut trouver le web et le courrier électronique :

[1] Anna Callas, « la révolution des technologies de l'information », dunod, paris, 1994. p32.
[2] Mokrane Ali, op.cit.p296.
[3]Michel Badoc, « e-marketing de la Banque et de l'assurance, innovation technologique et mutation marketing », 2éme éd, Best saller, 1999. p45.

- ✓ **Le WEB :** la world Wilde web, appelée le web, est un système hypertexte public fonctionnant sur internet et qui permet de consulter avec un navigateur des pages web mises en ligne sur des sites[1].

Le web alors permet à l'entreprise de mieux appréhender son environnement technologique, concurrentiel et commercial.

La connexion au réseau permet aux employés de[2] :

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

- ✓ **Courrier électronique :** désigne le service qui permet à une entité de disposer d'une adresse électronique et d'échanger par ce biais des messages et des documents de toutes natures.

Certains sites jouent un rôle dans l'obtention de nouveau prospect : à partir des consultations en ligne par des non- clients, l'entreprise peut faciliter la remontée de demande d'information en mettant en place un accès direct et personnalisé à la messagerie de l'interlocuteur habilité à établir un premier contact commercial[3].

1.3. Réseau intranet et extranet

1.3.1. Réseau intranet

L'intranet est un réseau informatique qui permet aux membres d'une même organisation d'avoir touts accès aux bases et de communiquer par voie électronique, ainsi les intranets sont des réseaux d'ordinateurs équipé de logiciel spéciaux qui

[1] http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/tic/partil.php. Consulté le 30/9/2016.
[2] Lekhal Amel, op, cit. p 47.
[3] Lapassouse Madrid, « les usages commerciaux des technologies de l'information et de la communication », éd, harmattan, paris, 2003. p82.

permettant aux utilisateurs à l'ouvre dans divers établissements appartenant à une même organisation, de mettre en commun les bases des données et de communiquer par voie électronique[1].

On peut définir aussi l'intranet comme étant une application interne à une entreprise, une administration, qui emploie les techniques et les outils habituellement utilisés dans le monde internet, dés lors, l'intranet comprend une dimension très communicante et très collaborative fondée sur la technologie internet, parmi des principales fonctionnalités d'intranet : la communication interpersonnelle, l'accès à l'information et à la mémoire de groupe, la coordination, la collaboration et l'automatisation des processus administratifs[2].

1.3.2. Réseau extranet

Les extranets sont des réseaux informatiques publics qui s'appuient sur l'internet pour établir la communication entre l'organisation et son environnement.

Ainsi, l'extranet est une application importante des technologies de l'information, relève de la relation particulièrement en ce qui concerne les contacts avec les fournisseurs et les clients.

Les réseaux d'extranet utilisent les technologies d'internet pour faire circuler l'information et la partager entre une entreprise et ses clients, ses fournisseurs ou d'autres partenaires, à un coût moins élevé que les échanges de données informatisées jusqu'à récemment.[3]

1.4. Le GROUPWARE

Le GROUPWARE désigne communément les processus de travail en équipe selon l'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, le groupware ou « synergiciel », recouvre les architectures matérielles et logiciels

[1] Mohamed Djamil, Merad Boudai, « l'intelligence économique et système d'information », Thèse de Magister, université Tlemcen, 2009. p103. Consulté le 12/10/2016.
[2] John R, Schrme Rhorn, David, « principe de management », ERPI, 2002. p41.
[3] Lekhal Amel, op.cit.p54.

permettant à un groupe ou des groupes de personnes dans l'entreprise de travailler en commun, de communiquer, de coopérer, de coordonner et de collaborer.[1]

Le groupware, constitue un concept global réunissant trois fonctions : partage de l'information, messagerie évoluée et « workflow » il permet d'envisager l'extension des bénéfices de l'informatique, qui s'appliquait à des données fortement structurées (comptabilité, gestion administrative…), à des systèmes beaucoup plus ouverts, la technologie du groupware permet de traiter et d'échanger des messages et documents, en associant dans les applications bureautique des systèmes de gestion en réseau et des agendas électroniques.[2]

Le groupware se compose généralement de trois grandes familles d'application :[3]

- ✓ **Les applications orientées mémoire :** leurs but est de mettre en commun des informations et des connaissances recueillies et capitalisées par les différentes équipes, cette mémoire collective partager par les membres de l'équipe peut regrouper des documents multimédias (textes, sons, images et vidéos).

- ✓ **Les applications orientées routage :** sont toutes les applications qui ont pour but d'organiser dans le temps et l'espace des flux d'information. L'information est véhiculée par des formulaires électroniques contenant des objets de gestion utiles pour les équipes.

- ✓ **Les applications orientées échange :** qui ont pour but de faciliter les interactions entre plusieurs membres de l'équipe quelque soit le lieu et le moment de leurs interactions.

1.5. Le WORKFLOW

La notion de workflow est associée à la fonction GED (Gestion Electronique de Document), il s'agit de régulariser les flux des documents au sein d'une organisation

[1] Lekhal Amel, op.cit.p55.
[2] Michel Badoc, op.cit.p49.
[3] Djilali Ben Abou, « management des savoir et développement des compétences a l'heure des tics », thèse de doctorat, université Tlemcen, p92. Consulté le 15/10/2016.

généralement, un groupware est associé en workflow qui accomplit la coordination de la circulation des documents à travers les différents processus de l'organisation.[1]

Le workflow il commence à connaitre un réel succès dans les sociétés financières et l'assurance, il est destiné à optimiser les processus organisationnels, cinq fonctions principales sont habituellement remplies par un logiciel de « workflow » :[2]

- La formalisation des processus et des procédures de gestion ;
- L'optimisation et la rationalisation des flux d'objets informationnels ;
- L'optimisation de la gestion des ressources ;
- Des simulations à partir de la modélisation de l'organisation ;
- La mise en place d'outils de suivi et de contrôle de l'exécution des tâches internes.

1.6. L'utilisation des réseaux sociaux par les entreprises

L'évolution d'internet a permis la création de nouveaux outils de communication et de travail pour les entreprises, ce paragraphe va se pencher sur une catégorie spécifique de ces outils.

Les réseaux sociaux sont des regroupements d'individus ou d'organisation qui discutent, parlent et échangent entre eux, ils partagent des opinions, des idées, ou encore du contenu sur le web, les réseaux sociaux sont grandement favorisés par l'avènement des plateformes comme face book, twitter, youtoub ou linked in.

Certaines entreprises ont décidées de les utiliser à des fins professionnelles, afin de faire participer leurs employés et parfois leurs clients à la vie d'entreprise, aujourd'hui, toutes les entreprises ont affaire aux réseaux sociaux, qui leur permettent de gérer leur image de se développer financièrement et d'enrichir leur expérience sur le marché du web.[3]

1.7. L'importance de l'usage du logiciel

[1] Mohamed Louadi, « introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005. p483.
[2] Michel Badoc, op.cit. p394.

[3] Mokrane Ali, op.cit.p308.

Les logiciels de gestion sont des programmes dédiés aux entreprises pour gérer l'ensemble de ses activités, la plupart utilisent une base de données, on retrouve comme gamme de logiciels : comptabilité, gestion commerciale, gestion des points de vente, devise, facteur, gestion de la production assistée par ordinateur, suivi des stocks, immobilisations, etc. au centre de l'activité économique l'utilisation et la maîtrise des logiciels sont devenues incontournable au sein de l'entreprise.[1]

Les logiciels assurent la conversion des données entrées par l'utilisation ou captées sur l'environnement en données binaires, proposent aux utilisateurs des actions à entreprendre. Un logiciel est donc un intermédiaire entre l'utilisateur et l'ordinateur qui permet de traduire les problèmes des acteurs humains dans le répertoire de la machine. [2]

2. les effets des TIC sur l'entreprise

Tout au long de cette étude, nous avons constaté que certaines technologies et d'autres phénomènes ont des effets sur l'entreprise, notamment les TIC qui permettent aux organisations de se développer, de progresser au niveau de la production et de gestion de l'information et d'obtenir des gains.

Les TIC ont des caractéristiques distinctives illustrant plus particulièrement leurs effets sur la productivité, l'accès à l'information, la globalisation, la compétence et la qualité.

2.1. La productivité

En science économique, la productivité est le rapport de la production de biens ou services à la qualité de facteurs de production, la productivité du capital est le rapport de la valeur ajoutée au capital fixe productif en volume et à la productivité du travail est le rapport de la valeur ajoutée au nombre d'heures de travail.

[1] http://www.temoignages.re/le-role-des-tic-et-la-place-du-logiciel-dans-l-entrprise-de-demain, 33296.html. Consulté le 10/10/2016.
[2] François Horn, « l'économie des logiciels », éd, découverte, paris, 2004. p5.

De façon plus générale il est possible de définir la productivité comme un rapport entre un extrant et un intrant, il s'agit donc d'une mesure de rendement.

Les TIC ont le potentiel de stimuler la productivité de pratiquement, tout ce qu'une entreprise fait de l'ingénierie, au marketing, à la comptabilité, à la recherche et développement, et à la direction, les technologies pourraient très bien être la première évolution technologique a avoir le potentiel de contribuer également au secteur de service allant de la santé en passant par l'éducation et les finances.[1]

2.2. L'accès à l'information

En facilitant l'accès à l'information, les TIC permettent aux marchés d'être plus efficients, l'internet a le potentiel de rendre le marché plus transparent et plus exposé.

L'internet marque également un tournant dans l'autonomisation des usages et des consommateurs et offre de nouvelles possibilités d'activités innovantes et sociales.

Bénéficiant d'un meilleur accès à l'information, les consommateurs peuvent effectuer plus facilement dynamiques.

L'internet permet aux consommateurs de chercher et de trouver les meilleurs prix et les entreprises d'obtenir des devis de plus de fournisseurs, les TIC réduisent également les coûts de transaction et les barrières à l'entrée, en d'autre termes, elles rapprochent l'économie des modèles dits de « concurrence parfaite », qui présupposent une abondance d'information.[2]

2.3. La globalisation

La globalisation est un processus complexe qui rencontre beaucoup de résistance, son objectif est d'unifier les principes, les règles et les valeurs à travers le monde. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent au capitalisme la possibilité de transcender des barrières nationales et

[1] Mohamed Loudi, op.cit.p533.
[2] www.oecd.org/data.oecd/37/21/44691494.pdf.consulté le 22/10/2016.

culturelles et de transporter le monde vers une phase, toujours dominée par le marché.

A l'origine de la formidable accélération du mouvement de globalisation ces dernières décennies, il ya la grande révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication, les TIC et la globalisation sont intimement liées en réduisant les coûts de communication, les tic ont en effet permis la globalisation des marchés de la production et des capitaux.

A son tour la globalisation, impulse la concurrence donc, l'innovation et accélérer la diffusion de nouvelles technologies par le biais de l'échange commercial et de l'investissement.[1]

2.4. La qualité

La qualité reste une idée forte dans le succès des entreprises même si elles semblent souvent passées de monde, les valeurs qualité est portées par les TIC : responsabilisation et initiatives locales, personnalisation de masse et commerce collaboratif, ces valeurs sont valorisées fortement le rôle de chacun dans l'entreprise et fond disparaître des blocages liés à des procédures lourdes et complexes.

Certaines des démarches et méthodes qualité seront facilitées par les TIC : ajustement et intégration en temps réel des besoins du client, dialogue permanent sur la qualité apportée. Transparence (le client accède à son information sans intermédiaire), du plus, pour gagner en compétitivité les entreprises doivent adopter une démarche qualité, sa mise en œuvre est soutenue et facilitée par l'utilisation des technologies de l'information, qui joue le plus grand rôle.

L'utilisation des TIC revêt des formes variées, qui vont de la mise en place d'un site d'internet servant d'interface dans la relation clients à l'usage d'un intranet utilisé comme armoire pour les documents qualité, en passant par l'usage d'un progiciel de management de la qualité.[2]

[1] Fouad Bouguetta, « société de l'information, transition démocratique et développement, l'Algérie », opu, 2007/2009.p155.
[2] Olivier Largree, Laurent Magne, « management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager », éd, dunod, paris, 2001. p120.

Les technologies de l'information et de la communication sont à la base de l'économie de savoir, elles sont devenues aussi un nouveau vecteur de plus en plus important de la croissance économique de l'entreprise.

Section3 : l'impact des nouvelles technologies (TIC) sur les entreprises

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont des technologies intensives en capital, ce qui revient à dire qu'elles sont à plus forte absorption d'investissement intellectuel, la diffusion d'une technologie est un processus long et complexe, par diffusion d'une nouvelle technologie ou entend l'étude de la substitution entre nouvelles et anciennes technologies et de la temporalité qui y est impliquée, à cet effet la forte diffusion des NTIC dans la société et dans les entreprises explique le renouvellement de la théorie économique et ce qui explique cette diffusion accélérée à fortiori dans les entreprises, c'est essentiellement l'impact de l'intégration des NTIC.[1]

Dans cette section nous monterons l'impact des TIC sur l'économie, sur la structure et l'organisation de l'entreprise et puis l'impact des TIC sur les processus métiers de l'entreprise.

1. l'impact des NTIC sur l'économie

La diffusion des TIC et la bonne ou la mauvaise utilisation des TIC peuvent modifier le taux de croissance de l'économie selon 3 mécanismes : la bulle spéculative, la substitution du capital au travail et la hausse de la productivité globale des facteurs.[2]

1.1. La bulle spéculative

A court terme, une croyance commune dans l'efficacité des TIC peut conduire les entreprises à une forte vague d'équipement pour développer de nouveaux biens

[1] M.Volle, « économie des nouvelles technologies », éd, economica, paris, 1999. p174.
[2] P. Artus, « la nouvelle économie, la découvert », coll., repères, paris, 2001.p81.

ou services, tandis que les marchés financiers fourniront les capitaux nécessaires, si ces investissements restent sans effets sur la productivité du travail, les créanciers perdront leurs mise et le phénomène s'arrêtera.

1.2. La substitution du capital au travail

Si le développement des TIC permet d'accroitre la productivité du travail et de faire baisser sa part dans la répartition de la valeur ajoutée, il est possible pendant plusieurs années de financer une substitution entre capital et travail, ce mécanisme s'épuisera toute fois si la productivité globale des facteurs de production n'est pas accrue, car la baisse de la part de la rémunération du travail trouvera des limites

1.3. La hausse de la productivité globale des facteurs

La diffusion des technologies conduira à un supplément de croissance sur le long terme si elle permet d'accroitre durablement la progression de la productivité globale des facteurs de production, c'est seulement à cette condition que la croissance pourra se développer sans créer dans l'économie et tensions cumulatives.[1]

2. L'impact des TIC sur la structure et l'organisation de l'entreprise

2.1. Sur la structure de l'entreprise

L'impact sur la structure peut être perçu à 2 niveaux :

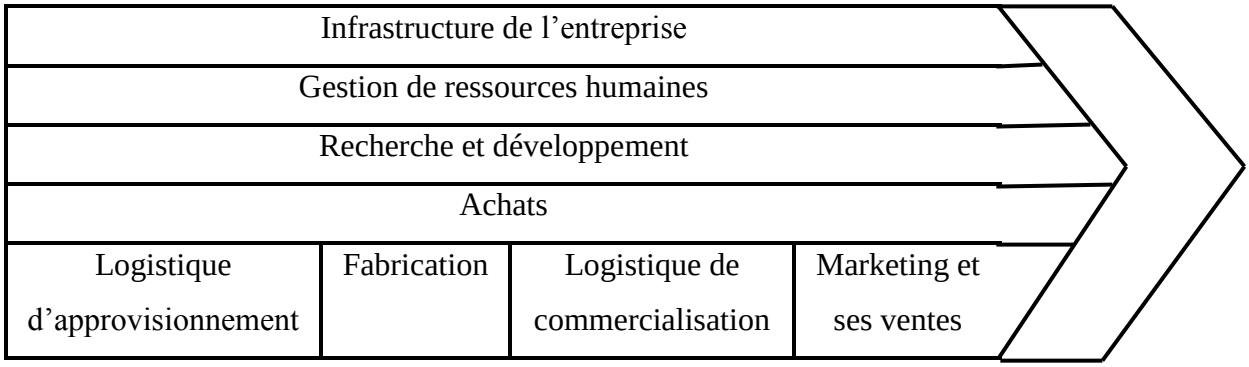
2.1.1. La chaine de valeur

Dans une vue d'ensemble, la diffusion est analysée à travers la chaine de valeur de l'entreprise, pour M. porter, les NTIC pénètrent la chaine de valeur de l'entreprise, aussi les activités sont réparties, à la création matérielle du produit à sa commercialisation et à sa livraison aux clients et à son entretien ou service après

[1] Boulnouar Nassima, « les nouveaux supports de communication tic : facteurs de différentiation dans l'activité bancaire », mémoire de magister, université d'Oran, 2014.p16. Consulté le 20/10/2016.

vente, et les activités d'assistance fournissant les moyens consommés et l'infrastructure qui permet la réalisation des activités,[1]ce qui peut être illustré dans cette figure :

Figure 04 : la chaine de valeur



Source : Michael Porter, « l'avantage concurrentiel », 1992.P103

Le schéma ci- après indique les différents niveaux d'intégration des NTIC et montre que les applications des technologies s'adaptent à l'ensemble des activités de l'entreprise, c'est-à-dire à tous les niveaux de l'entreprise, aussi la chaine de valeur de l'entreprise se trouve transformée.

Ainsi, toutes les entreprises mettent en évidence l'aptitude des NTIC à réduire les immobilisations, et pas seulement les stocks dans les entrepôts, en particulier l'accès à toutes les informations disponibles est élargi à tous ce qui permet une plus grande circulation du savoir dans l'entreprise (processus, état des opérations), une plus grande autonomie de chacun et une décentralisation des décisions.

Le pilotage de la chaine de valeur ajoutée, l'optimisation de la chaine logistique au sens large, de la prospection client à la livraison sont cités par plusieurs experts comme l'apport essentiel des NTIC à l'entreprise.[2]

[1] S.Mohellebi, « l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises algériennes », cas el d'azazga, mémoire de magister, 2002. p50. Consulté le 20/10/2016.
[2] www.industrie.gouv.fr/sessi/cpci/cpci2000/etude3.pdf.consulté le 25/10/2016.

A cet égard, les NTIC ont un double rôle elles permettent la prévision et la planification d'une part, d'autre part, elles permettent l'automatisation des différents segments de la chaine logistique.

Le pilotage de l'entreprise devient transversal et dynamique :

- Les entreprises savaient pratiquer des optimisations locales de leur fonctionnement, fonction par fonction ou produit par produit, les NTIC permettent un décloisonnement des différentes parties de l'entreprise et une optimisation globale, l'entreprise dispose enfin d'outils lui permettant de faire une analyse stratégique complète de son activité.
- Les NTIC permettent d'adapter la production à la demande grâce à la souplesse et à la flexibilité qu'elles procurent, elles donnent la possibilité de concilier deux contraintes : produire de grandes séries et s'adapter à la demande changeante du consommateur.[1]

2.1.2. La décision et la stratégie

La nouvelle économie place les TIC comme des éléments fondamentaux de la stratégie globale de l'entreprise

❖ Style de direction de l'entreprise

Il ya une décentralisation des décisions : en passant d'une structure fonctionnelle à une structure décentralisée organisée en division relativement autonomes, le but de cette structure décentralisée est de responsabiliser les cadres et responsable, de mieux faire apparaitre les résultats cadres et responsables.

Et donc a pour finalité de faciliter le pilotage rapide et par conséquent une meilleure réactivité aux exigences internes et externes de l'entreprise.[2]

❖ Communication et information

[1] http://www.piloter.org/performance-entreprise/definition logistique supply-chain.htm.consulté le 19/10/2016.
[2] Cf.-Bouklia Hassan, « marché de travail, régulation de croissance économique en Algérie », Armand Colin, revue tiers monde, n°194, 2008.

Pour être performante, l'entreprise doit intégrer un système d'information qui permet à tout acteur d'obtenir les informations, depuis son poste de travail chacun doit disposer des moyens de comprendre les problèmes qu'il rencontre dans l'exercice de son activité, il doit pouvoir capitaliser ses connaissances voire les diffuser au sein et hors de l'entreprise.[1]

2.2. Sur l'organisation de l'entreprise

Les NTIC concernent toutes les activités de l'entreprise, les usages des NTIC doivent être élaborées en étroite concertation avec les utilisateurs cas ils modifient profondément les façons de travailler, l'impact des TIC est donc réel sur les pratiques de communication et l'organisation (accroissement des échanges avec l'extérieur et de l'autonomie), mais ce sont les attributs individuels des salariés et le choix organisationnel des entreprises qui sont moteur de l'usage.

2.2.1. La technologie un instrument stratégique aux multiples fonctions

La technologie est donc un instrument stratégique à travers lequel s'expriment des objectifs et des intérêts, dans le domaine qui nous occupe, c'est-à-dire le rôle des TIC dans le changement organisationnel, il est utile de distinguer différents rôles assignés à la technologie.[2]

- **Le cas le plus répondu est sans doute celui où la technologie joue un rôle de facilitateur des changements :** les TIC permettent en effet une meilleure efficience dans la gestion de la production et dans la gestion des ressources humaines, dans cette optique, les TIC offrent une panoplie d'outils, modulables et adaptable à souhait.
- **La technologie peut aussi jouer un rôle plus fort, quand elle fournie une infrastructure de support indispensable au changement organisationnel :** c'est le cas du développement des services financiers, les TIC ne sont pas seulement un facilitateur des restructurations de la banque et de l'assurance, elles constituent

[1] Anna Callas, op.cit.p32.
[2] G.Valenduc, P.Vendramin, « technologie et flexibilité : les défis du travail à l'ère du numérique », éd, liaisons, paris, 2002.p133.

également l'infrastructure de base de nouveaux services, monnaie électronique, guichets automatiques, banques et assurances en ligne, centres d'appels, etc. dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement une panoplie d'outils de changement, elles constituent le support même de l'activité.

- **Enfin, combien de fois la technologie ne joue-t-elle pas simplement un rôle de prétexte, quand elle est accusée d'être la cause de changement organisationnel raté, de procédures inefficaces ou de dysfonctionnement mal gérés ?** les TIC ont souvent servi de cache-misère à des dirigeants d'entreprise incapables d'envisager et de gérer une réorganisation en profondeur, qui se retranchent alors derrière une informatisation autoritaire.[1]

2.2.2. Flexibilité au cœur de transformations organisationnelles

Les TIC sont indispensables aux entreprises pour mettre en œuvre une flexibilité dynamique, c'est-à-dire une combinaison de flexibilité à court terme et de gains de productivité dérivés à la fois d'innovations de procédés et de produits, d'innovations techniques et organisationnelles. Le rôle des TIC peut être appréhendé de la manière suivante[2] :

✓ Comme un facteur de production

A travers la capacité les TIC ont améliorées l'efficience de procédés de production, à diminuer les fonctions administratives, à accroitre la qualité et diminuer les coûts.

✓ Comme une interface avec le marché

Dans la mesure où les TIC permettent la recherche d'information sur les marchés, l'ajustement de l'offre à la demande et la réalisation d'économie d'échelle, à travers le ciblage de marchés de produits et de services complémentaires.

✓ Comme un facteur d'intégration

[1] M.Volle, op.cit.p170.
[2] G.Valenduc. P.Vendramin, op.cit.p59.

Dans la mesure où les NTIC sont utilisées pour mieux relier les différentes fonctions et étapes de production dans une même chaine.

3. L'impact des TIC sur les processus métiers de l'entreprise

Les technologies de l'information et de la communication(TIC) sont utilisées plus que jamais au cœur de l'entreprise. Elles sont présentes dans toutes les activités (production, commercial, comptabilité etc.)

3.1. L'impact des Tic sur la gestion de la production

La préparation puis la réalisation de la production exigent de la part des entreprises industrielles le traitement de grandes quantités d'information, pour cela le recours aux TIC est fondamental dans le domaine de la gestion de production.

Les TIC soutiennent la fonction de production et d'exploitation, qui inclut toutes les activités de planification et contrôle des processus produisant des biens et des services, tout entreprise qui doit planifier, superviser, contrôler les stocks, les achats et le flux d'acquisition de biens et de services a besoin de tels outils technologiques.[1]

Ces outils peuvent impacter la fonction de la production, en permettant :

- La simplification des processus de production, la conception des produits, ainsi que l'organisation de l'usine ;
- L'automatisation grâce à des ordinateurs et à des robots, les processus de production et les fonctions opérationnelles qui s'y rattachent ;
- La création des plans de produits en deux ou trois dimension grâce à la conception assistée par ordinateur ;
- L'analyse et l'évaluation des modèles de conception de produits mis au point, grâce à l'ingénierie assistée par ordinateur ;
- La gestion physique des machines, grâce à la fabrication assistée par ordinateur ;
- L'assemblage des pièces fabriquées ou achetées ;

[1]Saim Tahar, « l'impact des technologies de l'information et de la communication (Tic) dans la fonction des ressources humaines », mémoire de magister en management des entreprises, 2013. P40. Consulté le 23/10/2016.

- Le contrôle de qualité qui couvre le test des matières à l'entrée et des produits à la sortie.

3.2. L'impact des TIC sur la fonction comptable

L'utilisation des technologies relatives à l'information et à la communication, peut permettre un certains nombre d'impacts sur la fonction comptable, à savoir :[1]

- Intégration des étapes du cycle d'exploitation (achat, fabrication, expéditions, facturation, paiement, etc.) pour aboutir à la comptabilisation automatique des écritures traduisant les événements de la vie de l'entreprise ;
- Permettre le lien entre la comptabilité financière et la comptabilité de gestion à partir de la même source d'information ;
- Réduction des erreurs de saisie et information plus faible et faciliter les transactions comptables ;
- Facilitation des taches de contrôle automatique de l'information comptable et financière ;
- Intégration de toutes les données de gestion au sein de bases communes cohérentes et partagées par tous les modules fonctionnels ;
- Permettre un reporting financier et pilotage de la performance plus efficace.

3.3. L'impact des TIC sur la gestion de la relation client (GRC)

Le terme la gestion de la relation client, est relativement récente, les outils technologiques utilisés dans cette démarche, soutiennent le personnel de contact de l'entreprise quand celui- ci rentre en relation avec les clients vie internet ou le téléphone, les TIC utilisées dans la GRC ont pour objectif d'accompagner l'entreprise, dans l'individualisation et l'amélioration de gestion de ses canaux de distribution et plus généralement de ses clients, les impacts des TIC liées à la gestion de la relation client peuvent se présenter comme suit :[2]

[1] Germak.P.et Marca, « management des systèmes d'information », éd, sup foucher, Vanves, 2007.p297.
[2] P.Vidal Planeix Petit V, « système d'information », éd, Pearson, éducation, paris, 2005.p147.

- Augmenter la fidélité du client en lui fournissant un service de qualité mais aussi en lui proposant des offres individualisées ;
- Optimiser l'efficacité et réduire les coûts de l'activité marketing ;
- Permettre de regrouper des données venant de plusieurs sources externes en vue d'une bonne prise de décisions ;
- Permettre l'accompagnement à l'entreprise dans l'amélioration de la relation client, l'accompagnement dans les transactions, leur exécution effective ainsi que le service après vente ;
- Permettre de mettre en place une segmentation client suffisamment fin (datawarehouse), c'est le regroupement de données préparées pour l'analyse et la prise de décision qui facilitent la mise à la disposition d'information pour les décideurs ;
- Permettre l'enregistrement, le suivi de toutes les informations relatives aux clients afin de disposer de données fiables et actualisées qui seront à la base de toute sorte d'analyse (par téléphone, internet, e-mail).[1]

3.4. L'impact des TIC sur les marchés

Les technologies de l'information et internet modifient le marché des entreprises sur le plan quantitatif par un accès mondial relativement facilité, mais également sur le plan qualitatif, en effet les attentes, les comportements et le processus d'achat des consommateurs ou des entreprises peuvent être sensiblement différents en ligne : intégration de la relation clients, fournisseurs dans des systèmes d'informations, comparateurs de prix, attentes de relations personnalisées, etc.

L'internet et les technologies de l'information peuvent aussi changer profondément la nature des concurrents et leurs politiques.[2]

3.5. L'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines (GRH)

Selon NAHON S et TASKIN, les impacts des TIC en matière de ressources humaines sont les suivants :[3]

[1] P.Vidal, op.cit.p149.
[2] Boulnouar Nassima, op.cit.p13-14.
[3] Sain Tahar, op.cit.p46.

- Maximisation de l'efficacité administrative du service ressources humaines par l'automatisation de processus manuel répétitif, ce qui permet aux professionnels de la GRH de ce concentré sur l'autre activité à plus de valeur ajoutée pour l'organisation ;
- Accès facilités aux données individuelles des employés, que ce soit par eux mêmes, ou par leurs managers ;
- Observation en temps réel, de l'évolution de certains indicateurs clés (temps de travail, masse salariale, etc.) ;
- Intégration des processus RH dans le système d'information de l'organisation ;
- Responsabilisation des employés et développement de l'utilisation des moyens de communication internes visant l'amélioration des relations entre employés et managers.

Le développement de l'utilisation des TIC dans l'entreprise est à l'origine d'une transformation, à la fois de sa structure et de ses règles de comportement.

Conclusion

L'arrivée des TIC a provoqué une rapide évolution des métiers et afin de suivre cette mutation la firme doit adopter une politique de formation continue aux nouvelles méthodes de travail et aux nouveaux modes de gestion de l'information.

Il est certain que les TIC ont un impact considérable sur les différents processus métiers de l'entreprise, avec l'avènement de l'internet plus particulièrement, les entreprises qui ont introduit ces technologies au sein de leur fonctionnement interne et externe, leurs activités ont été effectivement bouleversées, ces entreprises sont devenues de plus en plus dynamiques, réactives et flexibles.

L'usage des TC au sein de l'entreprise permet d'améliorer la coordination verticale et horizontale, la possibilité de communiquer plus vite et mieux faciliter le fonctionnement de l'ajustement mutuel et de la supervision directe.

Il parait donc clair que la gestion de l'entreprise est un concept impliquant des notions de communication et d'information pour aboutir à une ou des décisions.

C'est ainsi que les TIC ont permis d'une manière très nette aujourd'hui au manager de prendre des décisions d'une rigueur scientifique dans la mesure où les outils mis à sa disposition lui donnent accès à toutes les informations dont il a besoin et peut émettre ses avis et ses préoccupations à ses collègues, et il sert avec une rapidité de l'éclair les systèmes de communication et leurs évolution dans la manière de manager et de prendre des décisions.

L'utilisation des TIC à travers les supports qui leurs sont inhérents à montré qu'aujourd'hui, ces technologies sont indispensables pour l'entreprise, sachant que les entreprises qui réussissent dans le marché sont celles qui investissent sur des systèmes d'informations et de communications les plus sophistiquées.

Chapitre III
Cas pratique : l'introduction des nouvelles technologies dans le secteur des assurances 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.

Après avoir présenté le cadre général de notre étude, ce chapitre vise à analyser les éléments de réponses qui ont trait à l'utilisation des TIC au sein de la Société Algérienne des assurances (SAA), nous comptons sur les résultats d'une enquête que nous avons menée. Ainsi, nous aborderons dans ce chapitre d'abord présentation de la SAA, ainsi que la structure organisationnelle et enfin les nouvelles technologies de l'information et de la communication utilisée au sein d'une Société Algérienne d' Assurance (SAA).

Section 1 : présentation de la SAA

La société algérienne des assurances (SAA) est une société couvre contre les principaux risques, assiste les agricultures et éleveurs dans leurs différentes activités, afin de leurs permettre une bonne maitrise des techniques requises à leurs exploitations et d'améliorer leurs rendements avec le maximum de prévention et de sécurité.

1. Historique de la SAA

La SAA a été crée le 12 décembre 1963 sous forme d'une société mixte Algéro-Egyptienne (61%-39%), avant qu'elle ne soit institutionnellement monopolisée par l'Etat sur les opérations d'assurances par ordonnance N°66.127, le 27 mai 1966 ayant conduit à la nationalisation de la SAA par ordonnance N°66.129.

Le monopole de l'Etat sur les opérations d'assurances a conduit à l'exploitation du marché, en concurrence avec la CAAR, et la suppression des intermédiaires privés des assurances en 1972[1].

[1] Document interne de la SAA

Janvier 1976, spécialisations des entreprises d'assurances : la SAA a été chargée de développer les segments du marché concernant les branches d'assurances suivantes :

- Automobile ;
- Risques des ménages, des artisans et commerçants, des collectivités locales et autres institutions relevant du secteur de la santé et des professionnels ;
- Des assurances de personnes (accident, vie, maladie retraite, groupe etc.).

Février 1989 : transformation de la SAA en EPE dans le cadre de l'autonomie des entreprises.

1990 : levée de la spécialisation des entreprises publiques d'assurance : la SAA se lance dans la couverture des risques industriels, de la construction, de l'engineering et du transport, pour étendre ses activités aux risques agricoles à compter de l'année 2000.la levée du monopole de l'Etat sur les activités d'assurances en 1995, a permis l'application de l'ordonnance 95/07 de janvier 1995, complétée et modifiée par la loi N°06/04 conduisant à :

- L'ouverture du marché aux investisseurs nationaux et étrangers ;
- La réintroduction d'intermédiaires privés (agents généraux, courtiers et Bancassurance) ;
- La mise en place des outils de contrôle du marché et la création de la Commission Nationale de Supervision des Assurances ;
- La séparation des assurances de personnes par rapport aux assurances de dommages.

2. Présentation de la Société Nationale des Assurances (SAA)

La SAA est une société par action au capital social de 20 milliard de DA. Elle est classée au premier rang du marché national, elle s'emploie à confronter sa position de leader dans le secteur des assurances en réalisant :

- Un chiffre d'affaire qui progresse à un rythme supérieur à celui du secteur ;
- Une part de marché estimée à 30% du marché national ;
- Un réseau commercial représentant le 1/3 du secteur[1].

[1] Rahmouni Massilva, Belhiret Naima, « le réseau de la bancassurance au sein d'une société d'assurance et de la banque. Cas de la SAA de Tizi Ouzou », institut national spécialisé de formation professionnelle Imerzoukene Arezki Tizi Ouzou (INSFP), 2014.p101.

2.1. Les objectifs de la SAA

Les objectifs de la SAA sont les suivants :

- Amélioration constante de la qualité du service au profit de la clientèle par l'accélération du rythme des indemnisations et la qualité de l'accueil dans ses agences ;
- Maintient de la croissance du chiffre d'affaire ;
- Amélioration du niveau de formation des cadres ;
- Modernisation du système de gestion et d'information ;
- Extension de ses canaux de distribution ;
- Consolidation de sa composition de 1erRang du marché national.

2.2. La vocation de la SAA

La SAA pratique les opérations d'assurances de dommages :

- Assurances Responsabilité Civile et Dommages aux véhicules ;
- Assurances des Commerçants, des particuliers et Professionnels ;
- Assurances des Risques Industriels ;
- Assurances Engineering et Construction.

2.3. Les filiales de la SAA

Pour la SAA, la filiation revêt un caractère stratégique visant à organiser ses activités techniques et à se départir des services de soutien dans le but de concentrer ses forces potentielles sur le métier d'assurance.

Donc la SAA est composée des filiales suivantes :

- Une filiale d'expertises composée de 25 centres ;
- Une filiale spécialisée dans « les assurances de personnes » ;
- Une filiale d'assistance ;
- Une filiale imprimerie ;

- ❖ Trois (3) centres de formation[1].

3. Organisation de la SAA

L'organisation de la SAA est faite à deux niveaux : au niveau central et au niveau régional.

3.1. Au niveau central

La SAA est actuellement composée de certains nombres de directions ou de divisions. Ces derniers sont rattachés à deux directeurs généraux adjoints, techniques et administratifs.

3.1.1. Les directions (divisions) rattachées au directeur adjoint administratif

- La direction des Ressources Humaines (DRH) ;
- La direction du Patrimoine (DP) ;
- La direction Finance et Comptabilité ;
- La direction des Œuvres Sociales.

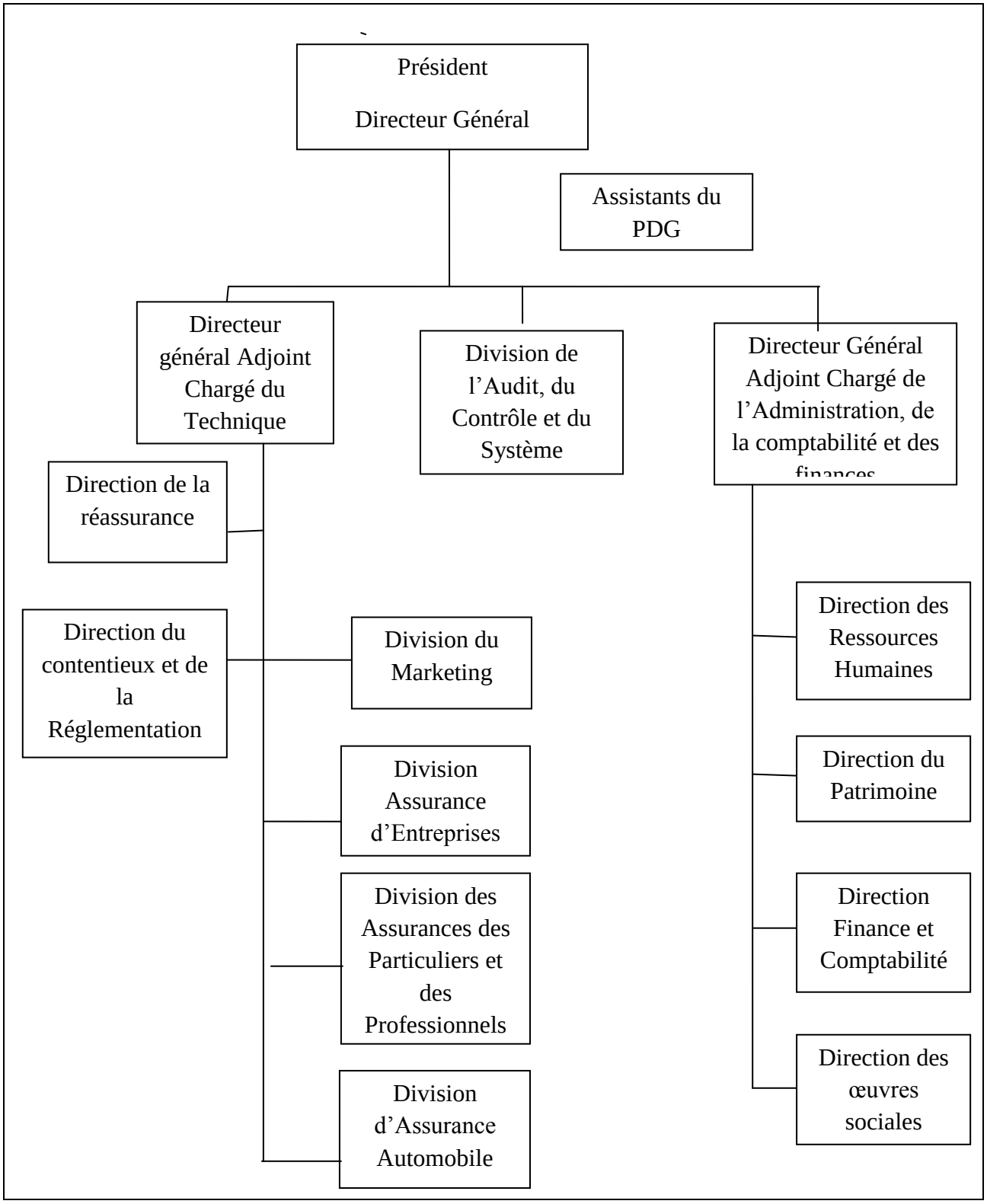
3.1.2. Les directions (divisions) rattachées au directeur adjoint technique

- Division de l'Audit du contrôle et du Système Informatique (DSI) ;
- Direction de Réassurance ;
- Direction du Contentieux et de la Réglementation (DCR) ;
- Division Marketing ;
- Division des Risques d'Entreprises (DRE) ;
- Division des Risques des Particuliers et des Professionnels (DRPP) ;
- Division de l'assurance Automobile (D.Auto) ;
- Division Vie (D.Vie).

Nous pouvons schématiser ça à travers un organigramme.

[1] Gadir Glmay, « la procédure des souscriptions d'un contrat d'assurance automobile », mémoire de master, en science économie, 2012.p100.

Schéma n°02 : Organigramme de la direction générale



Source : document interne de la SAA

3.2. Au niveau régional

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 : département « administration générale », finance et comptabilité, département IARDT et département automobile.

3.2.1. Département « Administration Générale »

Le département Administration Générale permet de :

- Définir et mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement d'action sociales et culturelles au profit du personnel rattaché à la Direction Régionale ;

- Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de gestion des ressources humines et matérielles de la Direction Régionale ;

- Veiller au respect de la législation social, du règlement intérieur, des procédures internes, de la convention collective et directive et orientation de la Direction Générale, notamment celles qui sont émises par la (DRH), (DP), (DFC) ;

- Assurer les bonnes conditions de travail (hygiène, sécurité) ;

- Participer à l'élaboration du plan de formation et le mettre en œuvre ;

- Produire le bilan social annuel de la Direction Régionale ;

- Gérer et suivre tous les investissements réalisés par la Direction Régionale et conserver tous les actes de propriété du patrimoine de la Direction Régionale et les agences ;

- Veiller à protéger les biens meubles et immeubles contre toute atteinte et toute menace, assurer ses biens et gérer les contrats, suivre et appliquer toutes les directives émises par l'entreprise relatives aux missions dévolues aux départements.

3.2.2. Département finance et comptabilité :

Le département finance et comptabilité permet de :

- Mettre en œuvre la politique financière de l'entreprise à l'échelle de la Direction Régionale ;

- Superviser la gestion financière et comptable de réseau et veiller au respect de la réglementation en vigueur et des directives de la Direction Financière et Comptable ;

- Assurer la centralisation de toutes les opérations comptables et financières de la Direction Régionale, des agences et des intermédiaires ;

- Suivre les échéances et le mode de paiement des primes impayées, en relation avec les responsables technico-commerciaux ;

- Contrôler et rapprocher la concordance entre les données comptables et les données techniques en relation avec les départements techniques ;

- Elaborer les bilans et les états comptables et statistiques de la Direction Régionale ;

- Etablir la situation mensuelle de la trésorerie et de l'adresse de la Direction Financière et Comptable (DFC) ;

- Suivre les exécutions budgétaires.[1]

[1]Rahmouni Massilva, Belhiret Naima, op, cit, p103.

3.2.3. Département I.A.R.D.T « Incendies, Accidents, Risques Divers, Transports »

Le département I.A.R.D.T de la Direction Régionale permet de :

- Promouvoir et développer tous les risques d'entreprises, de particuliers et de professionnels dans les branches (Incendies, Pertes d'Exploitation, Bris de Machine, Responsabilité Civile, Risques Divers et Transport) ;

- Assister les agences dans la prospection et la négociation des affaires importantes ;

- Réaliser et établir les contrats pour le compte des agences directes et des intermédiaires dans la limite des attributions fixées ;

- Contrôler la production en assurance I.A.R.D.T (nouvelles affaires, renouvellement, modifications) ;

- Contrôler la rédaction et la tarification des contrats abordés par les agences et intermédiaires et gérer les sinistres importants, les recours, les affaires contentieuses dans les branches I.A.R.D.T ;

- Participer à l'élaboration des comptes techniques et de bilan de la Direction Régionale ;

- Elaborer les différentes statistiques et tenir le fichier « client » ;

- Contrôler et superviser tous les états de sortie informatique périodiques élaborés par les agences et les intermédiaires, ainsi que tous les documents remis du réseau.

3.2.4. Département Automobile

Le département Automobile permet de :

- Promouvoir et développer tous les risques dans la branche Automobile ;

- Assister les agences dans la prospection et la négociation des affaires importantes ;

- Contrôler la production en assurance Automobile :

- Contrôler la rédaction et la tarification des contrats souscrits par les agences et intermédiaires et gérer les sinistres matériels et corporels importants, les recours, les affaires contentieuses dans les branches Automobile[1] ;

- Tenir les registres réglementaires de production et de sinistres, les fiches échéanciers des contrats ;

- Participer à l'élaboration des comptes techniques et du bilan de la Direction Régionale ;

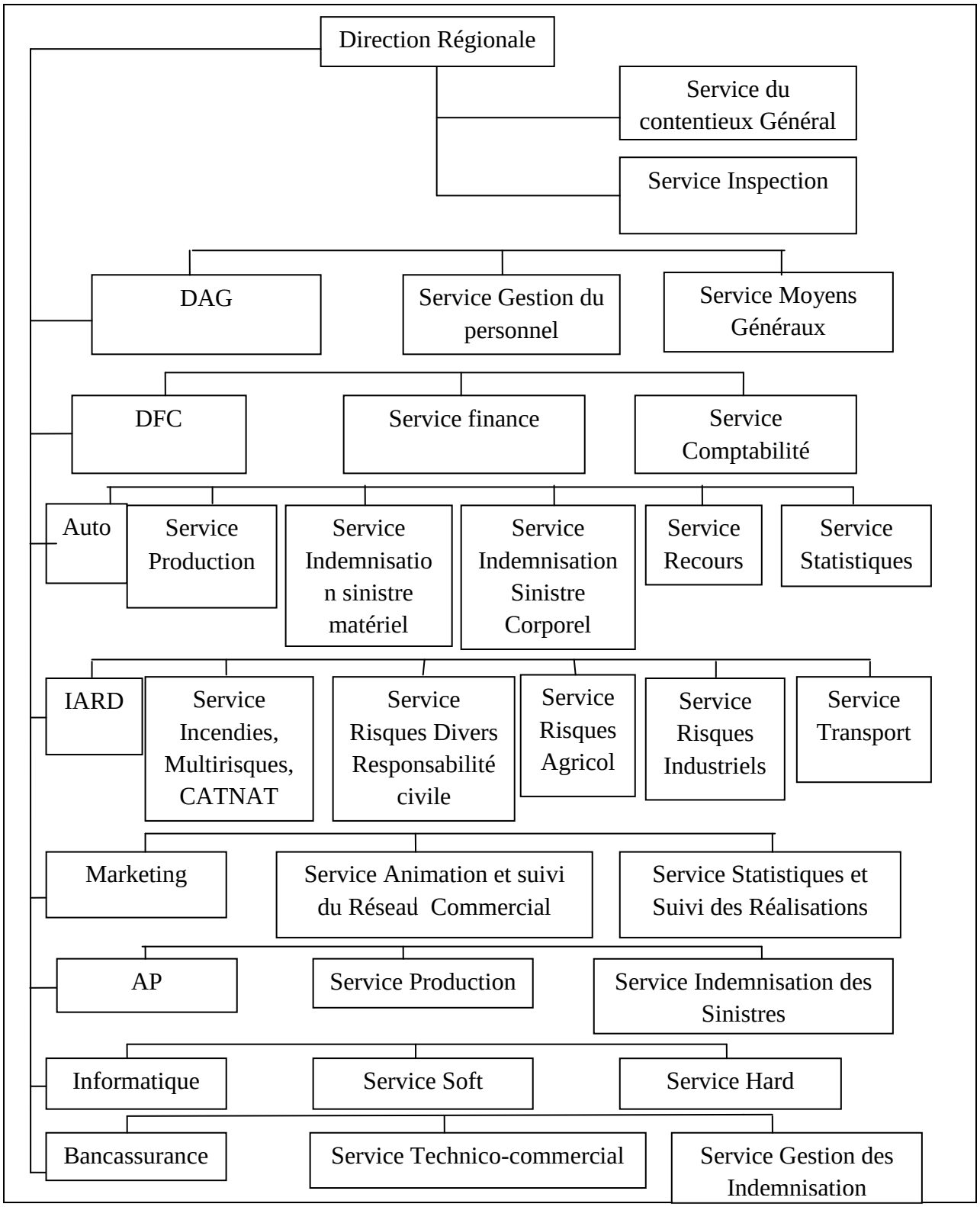
- Elaborer les différentes statistiques et tenir le fichier « client » ;

- Contrôler et superviser tous les états de sortie informatique périodiques élaborés par les agences et les intermédiaires, ainsi que tous les documents remis du réseau.

Nous pouvons schématiser ça à travers un organigramme de la direction régionale de Tizi Ouzou.[2]

[1] Document interne de la SAA.
[2] Document interne de la SAA.

Schéma n°03 : Organigramme de la direction régionale de Tizi Ouzou



Source : document interne de la SAA

Section 2: les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) utilisées au sein de la Société Algérienne des Assurances (SAA)

Les technologies permettant une diffusion, un partage et une utilisation de l'information à l'ensemble des membres d'une compagnie d'assurance, parmi ces nouvelles technologies : logiciel Orass, Internet, Intranet, le Fixe, Messagerie Electronique et E-mail, le Réseau local.

1. l'utilisation des NTIC au sein de la SAA

1.1. L'utilisation de logiciel Orass

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

ORASS suite à un résultat de 2013 en progression de 27% comparé à 2012, prévoit des taux de croissance respectifs de 25.9% et 18% de son bénéfice net pour 2014 et 2015 résultat devrait détenir 28.4% de part de marché de l'assurance algérienne à l'horizon 2016, ORASS installé dans environ 630 sites : 290 agences directes, 182 agents agrées, 22 courtiers et 136 guichets bancassurance, BADR, BDL, BNA.

ORASS 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 notamment [1]:

- 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 dé
- cès, couverture des frais de scolarité,…) ;
- Les produits de capitalisation (retraite complémentaire mixte, épargne anticipé, mixte anticipé,…) ;

[1] Entretien avec le chef de service informatique au sein de la SAA, le 15/10/2016.

- Les produits collectifs (groupe décès, groupe entreprise, groupe retraite,…) ;
- Bancassurance.

1.2. Le rôle ou 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 quelque soit, de sa valeur, de son environnement familiale, financier et professionnel,…

- Performance : il est dimensionnel pour gérer des forts volumes de produits, contrats, sinistres, reversements,…

- Traçabilité : 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.

2. l'utilisation de réseau internet

L'internet est un réseau interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocoles de communications communes, l'internet a connue un développement fulgurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celles-ci.

L'internet pousse l'accroissement des capacités des réseaux et de manière plus générale des moyens de communication dont le coût marginal tend vers zéro. Elle pousse aussi à rendre l'information gratuite pour les individus et donc à rechercher d'autres modèles économique pour en assurer la productivité (et donc sa rentabilité)[1].

2.1. 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 accroit 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 maitrise des flux d'information en réseaux assure une performance organisationnelle et l'amélioration de l'efficacité de l'agence face à son environnement ;

[1] Lekhal Amel, op, cit.p47-48.

- 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.

3. l'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 quelque soit le lien où ils se trouvent.

L'intranet c'est un réseau informatique interne 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 apparait 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.

3.1. Les principales caractéristiques de l'intranet

- 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[1] ;

- Il permet d'échanger et d'accéder à des bases de données, de participer à des groupes de travail ;

- Les compagnies d'assurance peuvent travailler ensemble ;

[1] Entretien avec les responsables de la SAA, le 17/10/2016.

- Permet de travailler et faire des formations grâce aux groupes ;

- Relation de travail grâce à l'autonomie ;

- Précise des décisions favorables et strictes ;

- Augmentation de la compétence.

4. le fixe (la téléphonie)

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, etc… Avec l'usage des TIC il y a un grand changement qui se manifeste par :

- Le gain de temps ;

- La rapidité dans le partage des informations ;

- La discussion à distance dans un domaine quelconque ;

- Partage facile des informations entre les agents d'un même secteur ;

- La présentation des rapports (journalier, mensuel, trimestriel à temps prévu) ;

- A partir de la téléphone (téléphone fixe), l'internet et le réseau local la communication entre les agents se passe vite ;

- Depuis l'usage des TIC dans cette organisation l'amélioration s'est fait voir dans touts 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.

5. l'utilisation de messagerie électronique et E-mail

5.1. 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).

5.2.1. Les avantages de messagerie électronique

- ✓ 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) ;
- ✓ Economie : l'envoie ne coute que quelques cotîmes 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.

5.2. E-mail

On appelle « electronic 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.

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 compétences évoluent avec les TIC, 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. Les avantages d'adoption des NTIC dans la SAA

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 ;

- 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 TIC 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 fluvial car celles-ci tarderaient grâce à l'internet les rapports arrivent à destination sans peine ;

- Avec les TIC, 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 TIC 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 TIC permettent une meilleure coordination entre les différents services ;
- Grace aux TIC, 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 ;
- Grace aux TIC, 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 TIC 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 TIC 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 TIC 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 transfert 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 chaine de valeur de l'entreprise ;

- Réduction des frais généraux ;

- Une meilleure réactivité aux besoins de la clientèle grâce aux avantages conjugués des TIC ;

- 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 réservation 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.[1]

Les TIC sont perçues 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.

[1] Entretien avec les responsables de la SAA, le 17/10/2016.

Section 3 : L'analyse des résultats de la société algérienne des assurances (SAA)

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

L'objet de cette étude, menée auprès de la société Algérienne des Assurances, est de mettre en lumière les utilisations des technologies de l'information et de la communication(TIC) et leurs impacts dans les organisations algériennes.

Nous exposerons dans cette section, un questionnaire administré à un échantillon composé d'une quarantaine de cadre et de personnel au niveau de la compagnie d'assurance (SAA).

Le questionnaire utilisé dans cette étude se composés de 20 question qui renvois sur les TIC et son importance dans la compagnie d'assurance. (Voir annexe 01)

2. Interprétation et analyse des résultats

<u>Question 1 :</u> utilisez-vous un ordinateur dans votre travail ?

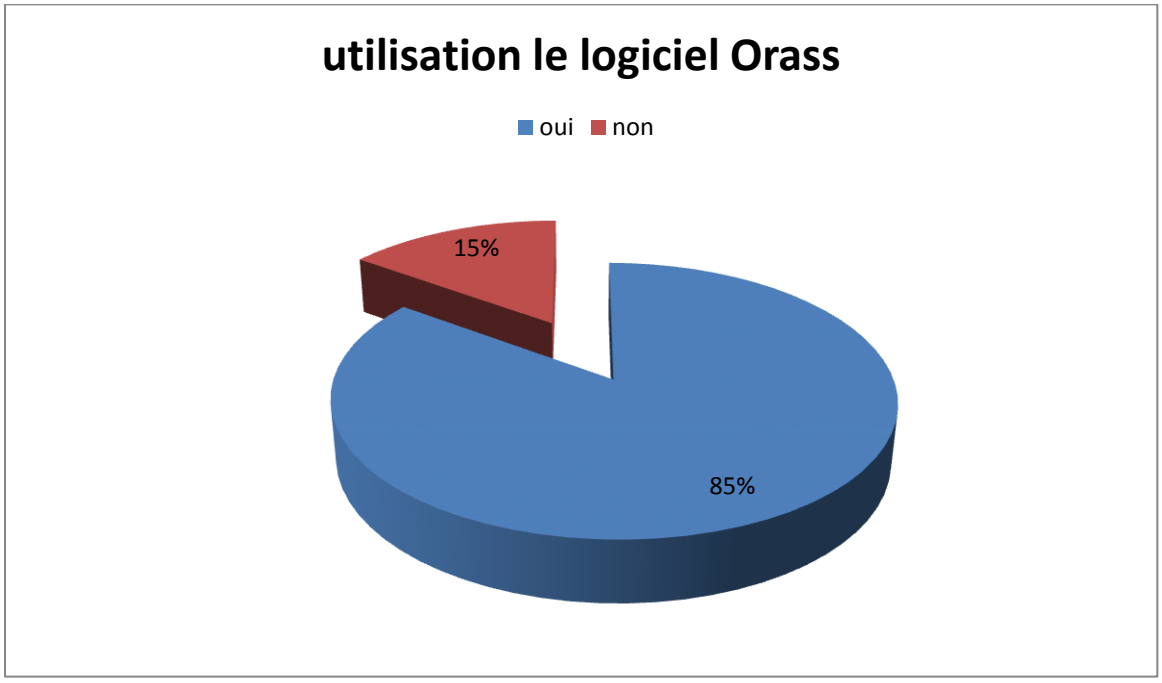
Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Oui	40	100
Non	00	00
Totale	40	100

Les employés de la société Algérienne des assurances utilise 100%l'ordinateur dans leurs travails.

Question 2 : votre société utilise-t-elle le logiciel Orass ?

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Oui	34	85
Non	6	15
Totale	40	100

Figure n°05 : proportion des employés utilisant le logiciel Orass



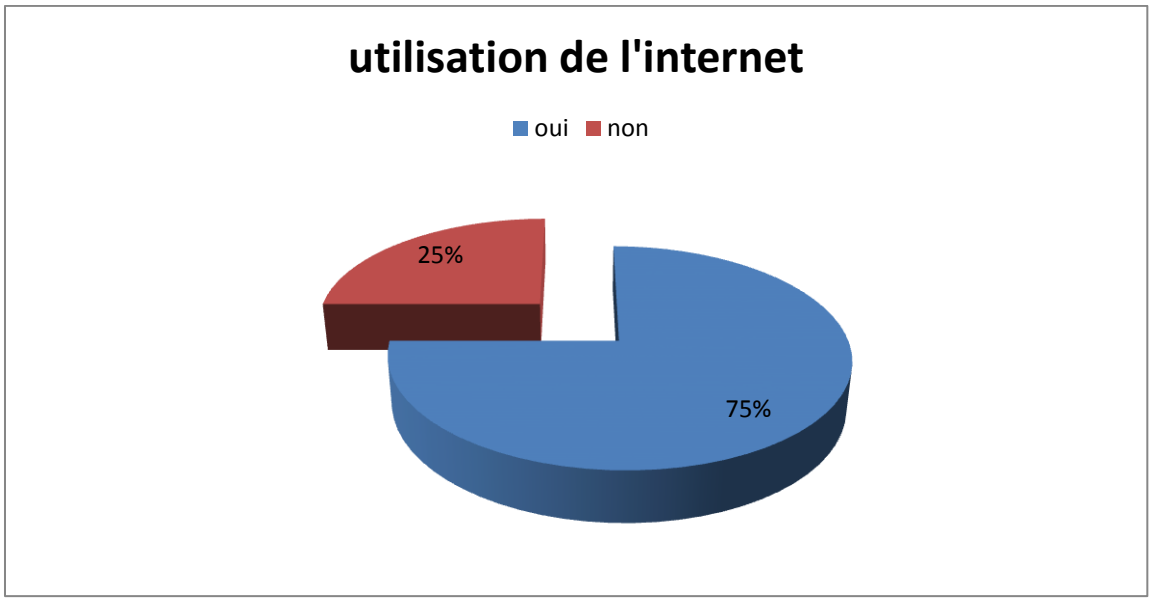
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

La majorité des employés de la société d'assurance utilise des logiciels dans leur travail

Question3 : utilisez-vous l'internet dans le cadre de votre travail ?

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Oui	30	75
Non	10	25
totale	40	100

Figure n° 06 : proportion des salariés utilisant le réseau Internet



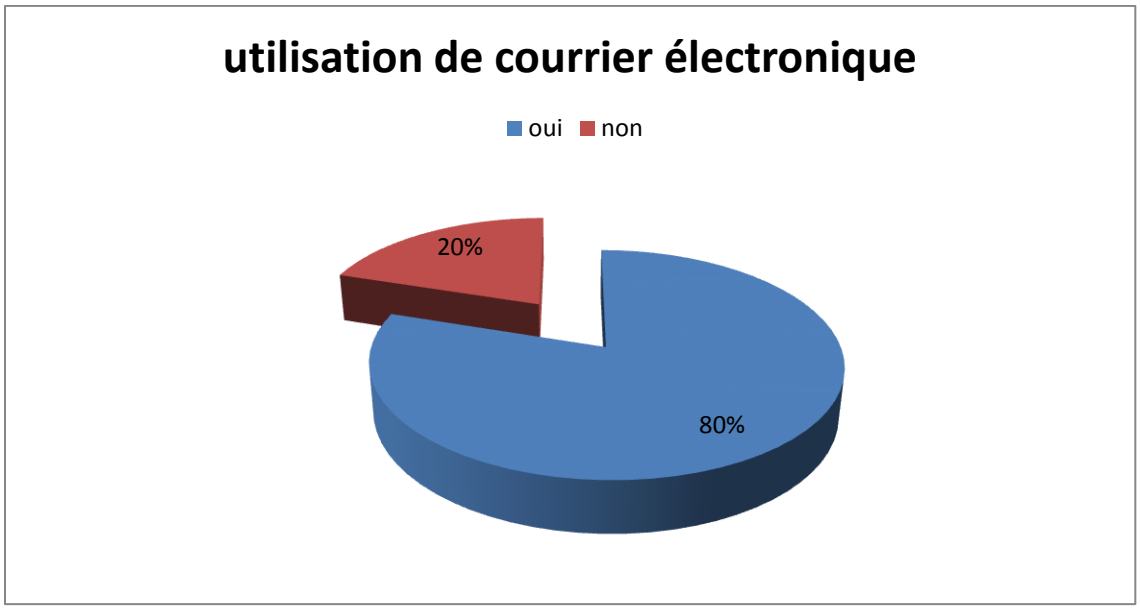
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

75% du personnel sondé, utilisent l'internet dans leur travaux, 25% n'utilisent pas l'internet.

Question 4 : utilisez-vous le courrier électronique ?

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Oui	32	80
non	8	20
totale	40	100

Figure n° 07 : pourcentage des employés utilisant le courrier électronique



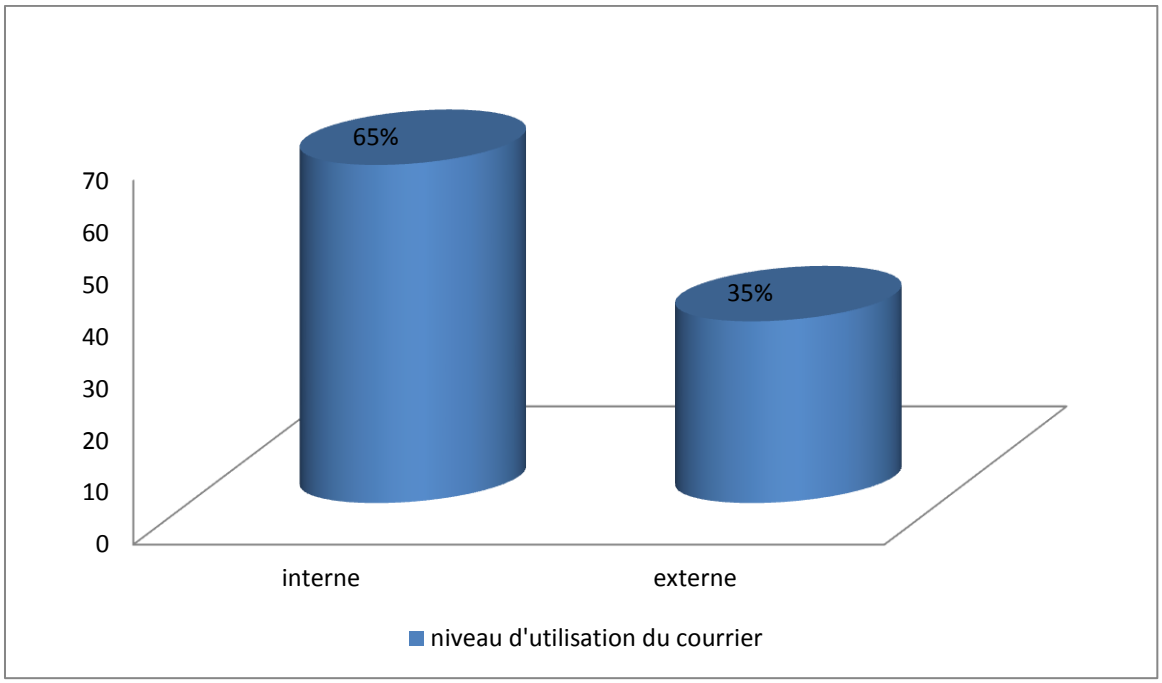
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

On remarque que la majorité des personnes 80% utilisent le courrier électronique.

<u>Question 5 :</u> utilisez-vous le courrier électronique à l'intérieur ou à l'extérieur de la société ?

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
A l'intérieur	26	65
A l'extérieur	14	35
Totale	40	100

Figure n°08: le niveau d'utilisation le courrier électronique



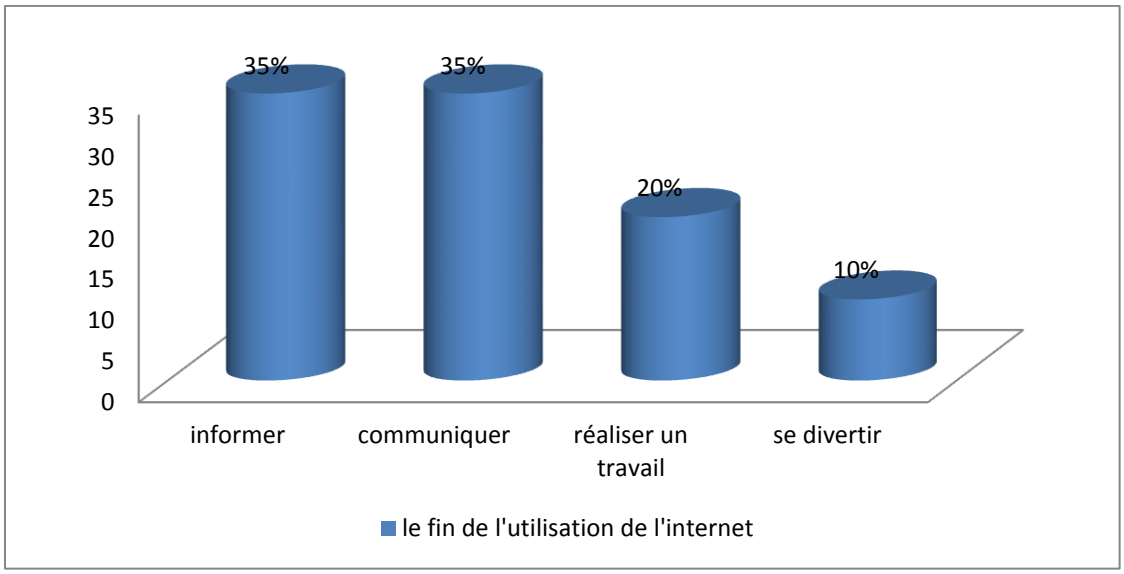
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

On remarque que 65% des utilisateurs du courrier électronique utilisent à l'intérieur de la société, c'est-à-dire la majorité et 35% des utilisateurs du courrier électronique utilisent à l'extérieur de la société.

Question 6 : à quelle fin l'internet est utilisé pour vous ?

Fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Pour l'information	14	35
Pour la communication	14	35
Pour la réalisation de travail	8	20
Pour se divertir	4	10

Figure n°09 : la fin de l'utilisation de réseau Internet



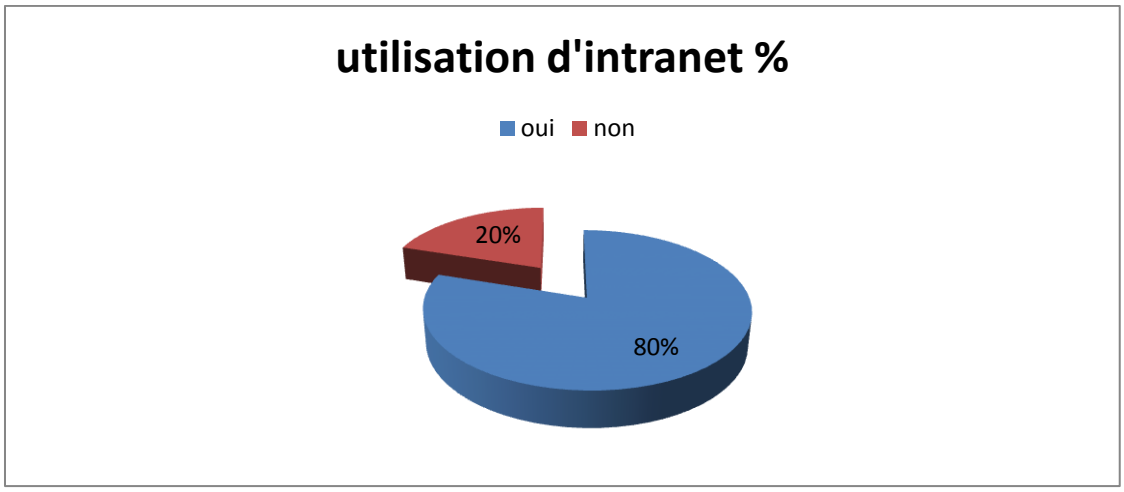
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Dans ce cas, on remarque que l'utilisation par les employer au sein de la compagnie en général pour l'information 35%, et se le même pour la communication 35%, pour réaliser un travail 20%, et les 10% pour se divertir.

Question 7 : la société Algérienne des assurances dispose-t-elle d'un réseau d'intranet ?

La disposition d'un réseau d'intranet	oui	non
	80%	20%

Figure n°10 : pourcentage d'utilisation de réseau d'Intranet dans la compagnie d'assurance



Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

80% des employés utilisent le réseau intranet et 20% n'utilisent pas l'intranet.

<u>Question 8 :</u> la compagnie d'assurance dispose-t-elle d'un réseau d'extranet ?

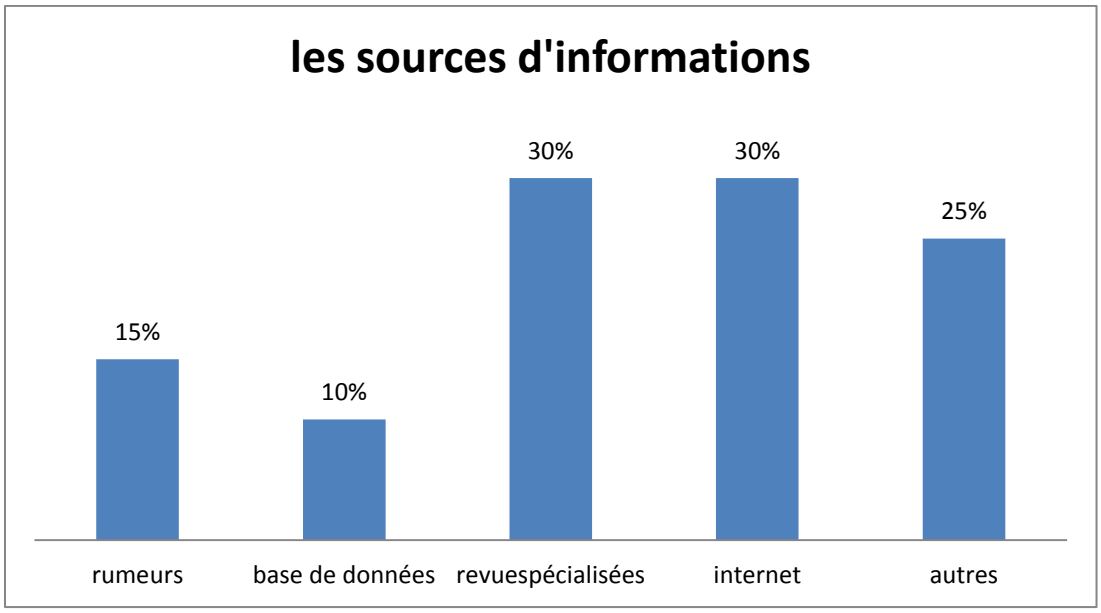
La disposition d'un réseau d'extranet	oui	non
	00%	100%

La société d'assurance ne dispose pas d'un réseau d'extranet.

<u>Question 9 :</u> quelle sont vos sources d'information relatives à vos concurrents ?

les sources d'information	N°cumulé	Pourcentage %
Rumeurs	6	15
Base de données internes	4	10
Revue spécialisées	12	30
Internet	8	20
Autres	10	25

Figure n°11 : proportion à la source d'information



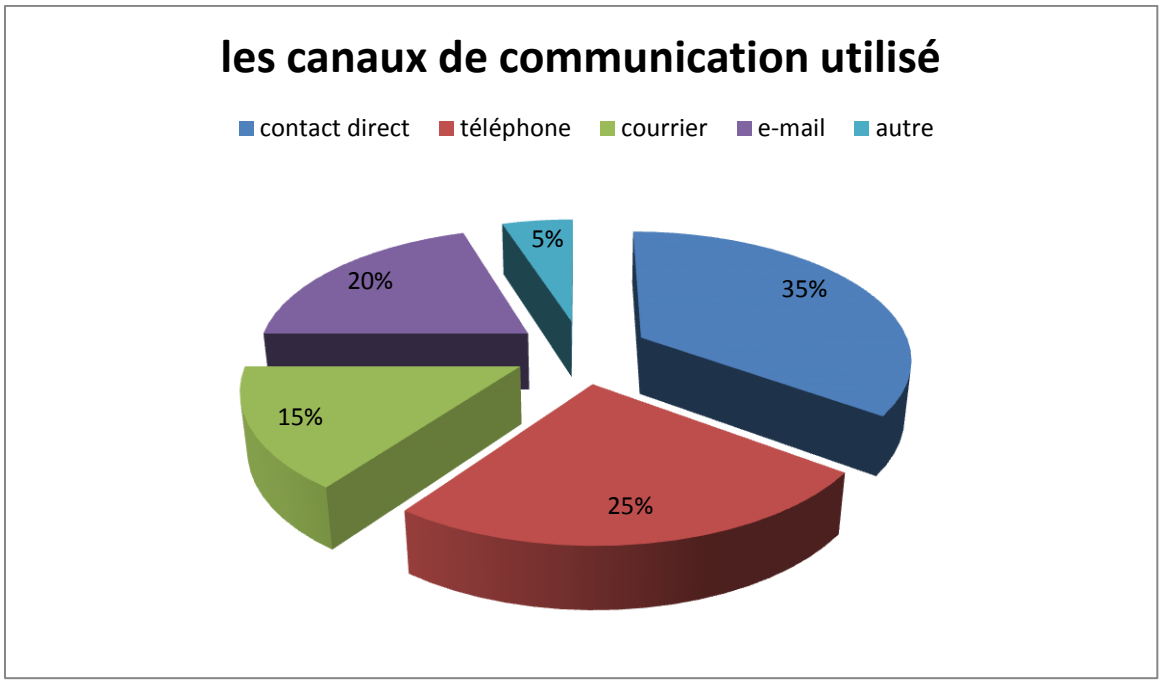
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

30% des salarier dépondent sur les revues spécialisé, et 25% dépondent sur d'autre moyens, on ne néglige pas la source d'internet de 20%, donc l'internet est une source d'information plus ou moins important mais pas essentielle dans la société. Et pour d'autre source comme les rumeurs de 15% et 10% pour les bases de données interne.

Question 10: quel sont les outils que vous utilisez pour communiquer votre responsable ?

Les canaux de communication	N°cumulé	Pourcentage %
Contact direct	14	35
Téléphone	10	25
Courrier	6	15
E-mail	8	20
Autre	2	5

Figure n°12 : pourcentage des canaux de communication utilisé

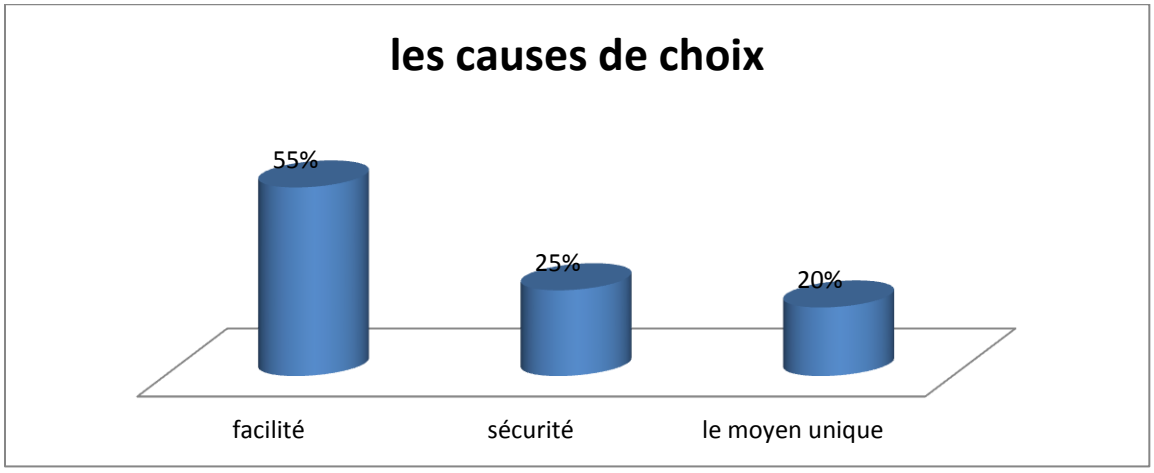


Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Les résultats montrent que le pourcentage des vois traditionnelles de communication (contact direct, téléphone, courrier) est plus élevé que les autres moyens (e-mail, autre).

Question 11 : pour quoi avez-vous choisi ce type de communication ?

Figure n°13 : les causes de choix



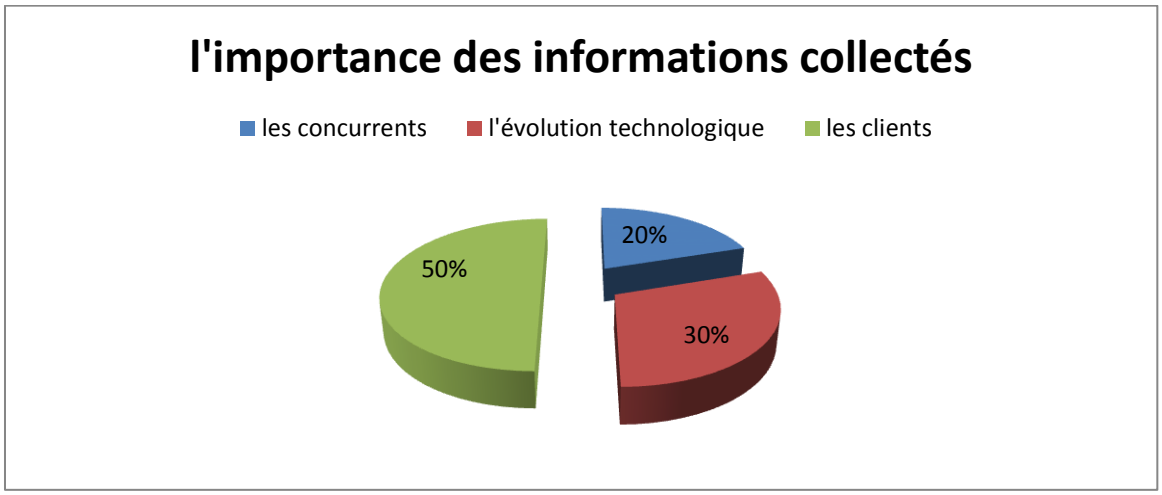
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Ces résultats reflète parfaitement la cause de choie de type de communication par les employés, 55% a cause de facilité, 25% pour sécurité et 20% pour le moyen unique.

Question 12 : les informations collectées portent généralement sur :

	N°cumulé	Pourcentage%
Les concurrents	8	20
L'évolution technologique	12	30
Les clients	20	50

Figure n°14 : pourcentage de l'importance des informations collectées



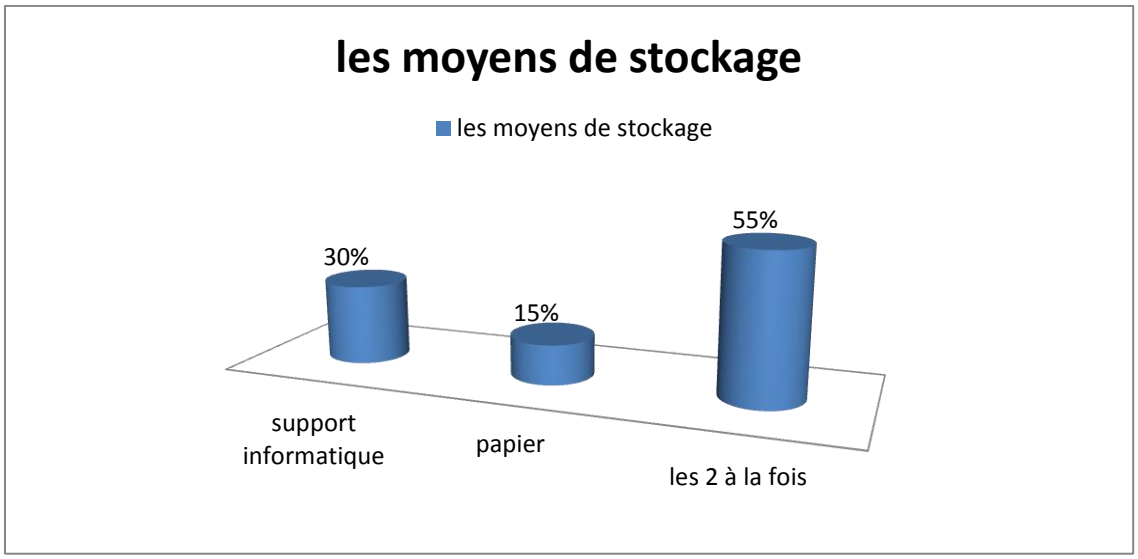
Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

50% des personnes ayant répondu à notre questionnaire affirment que les informations collectées s'intéressent au client, puis l'évolution technologique 30%, et le reste concernent les concurrents 20%.

Question 13 : les informations collectées sont stockées sur :

d'information	N° cumulé	Pourcentage %
Support informatique	12	30
Papier	6	15
Les 2 à la fois	22	55

Figure n°15 : proportion au moyen de stockage des informations



Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

On remarque que, les personnes qui ont répondue, 55% affirment que le stockage se fait généralement sur support informatique et le papier, contre 30% sur support informatique (disque dur, CD, DVD), et 15%, les informations sont stockées sur papier.

Question 14 : qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication ?

	N°cumulé	Pourcentage %
Stock des données	12	30
Ensemble des outils développés	14	35
Créateur de la valeur	14	35
Totale	40	100

Pour l'échantillon de cadres ayant répondu à ce questionnaire, le terme de la technologie de l'information et de la communication est un ensemble des outils développées, comme un créateur de la valeur (35%), 30% il est un stock des données.

<u>Question 15 :</u> selon vous les TIC peuvent elles améliorer la gestion de l'information au sein de la société ?

100% affirment que les technologies de l'information et de la communication améliorent la gestion la gestion de l'information au sien de la société.

<u>Question 16 :</u> pensez-vous que la mise en place d'un système d'information commerciale a en un impact positif sur l'amélioration des résultats ?

	Oui	Non
La mise en place d'un système d'information commerciale améliore les résultats	86 %	14%

86% des personnes questionnés, pensent que la mise en place d'un système d'information améliore les résultats, 14% pensent le contraire.

<u>Question 17 :</u> pensez-vous que l'utilisation des TIC par votre compagnie est nécessaire ?

L'utilisation des TIC est nécessaire dans la société	Oui	Non
	94%	6%

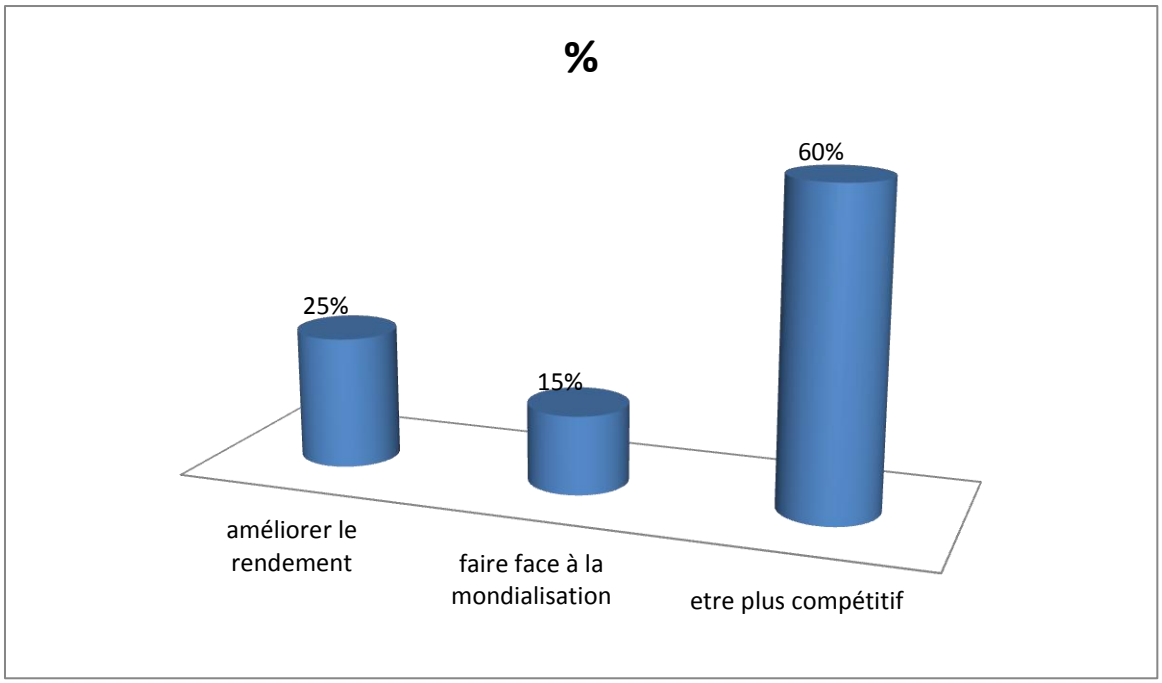
La majorité du personnel (94%) affirment que l'utilisation des TIC est nécessaire dans la société.

<u>Question 18 :</u> si la réponse oui, pourquoi ?

	N°cumulé	Pourcentage %
Améliorer le rendement	10	25
Faire face à la mondialisation	6	15
Etre plus compétitif	24	60
Totale	40	100

60% pensent que la nécessité de l'utilisation des TIC rend la compagnie plus compétitive, 25% pour améliorer le rendement et 15% pour faire face à la mondialisation.

Figure n°16 : proportion des employés que l'utilisation des TIC est nécessaire pour la société

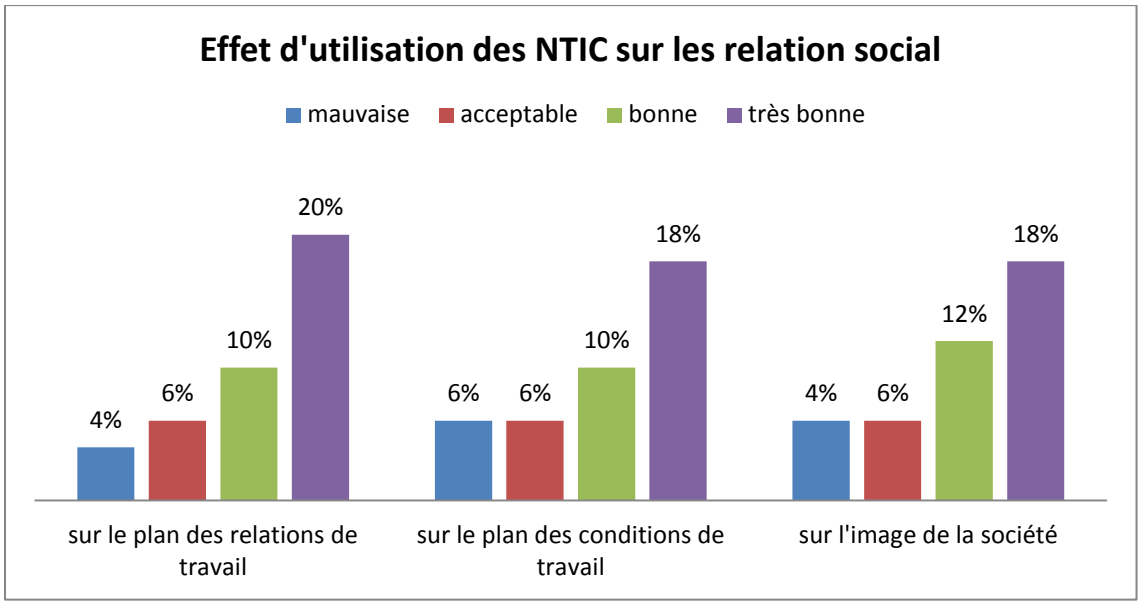


Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Question 19 : que pensez-vous sur l'effet des NTIC sur les relations sociales au sien de la société ?

L'impact d'utiliser les TIC	Mauvaise %	Acceptable %	Bonne %	Très bonne %
Sur le plan des relations de travail	4	6	10	20
Sur le plan des conditions de travail	6	6	10	18
Sur l'image de la société	4	6	12	18

Figure n°17 : proportion de l'effet d'utilisation des NTIC sur la relation social au sien de la société



Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

La situation de la société est :

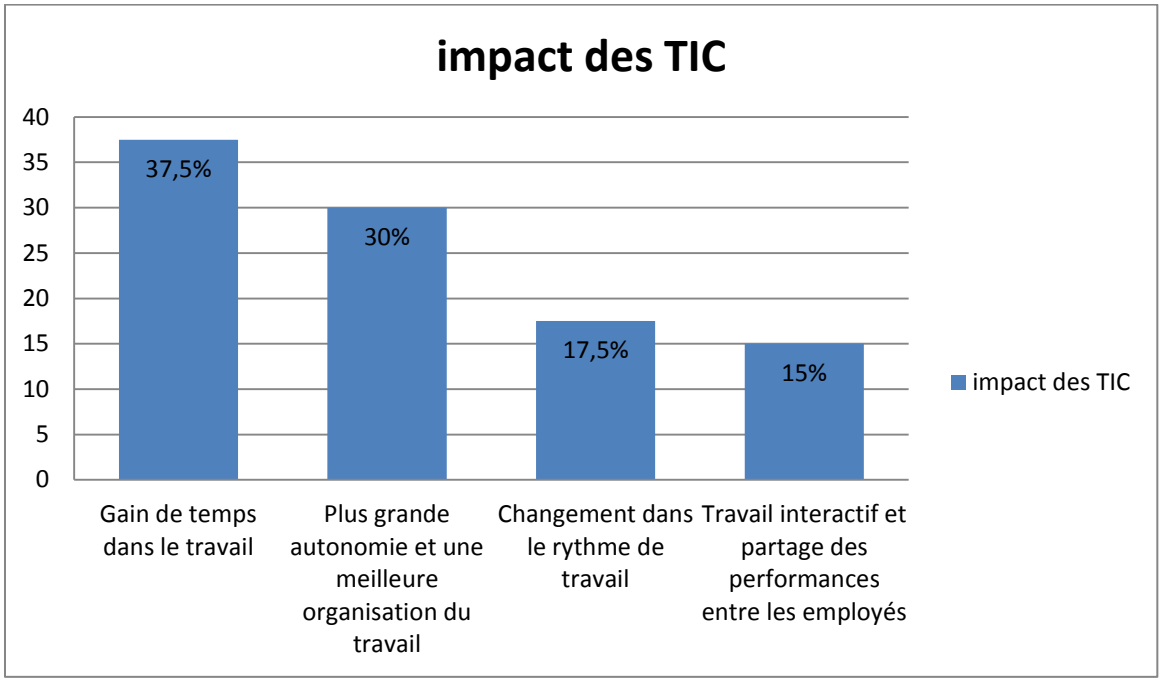
- Sur le plan des relations de travail : 20% des personnes sondé, pensent que les relations de travail sont très bonnes, 10% pensent qu'elle est bonne, 6% acceptable et 4% pensent qu'elles sont mauvaises.
- Sur l'image de la société : 18% pensent que l'image de la société est très bonne, 12% pensent qu'elle est bonne, 6% pensent qu'elle est acceptable et 4% pensent qu'elle est mauvaise.

Question 20 : l'introduction des TIC modifient-elle les conditions de travail en terme de :

fonction	N°cumulé	Pourcentage %
Gain de temps dans le travail	15	37.5
Plus grande autonomie et une meilleure organisation du travail	12	30
Changement dans le rythme de travail	7	17.5
Travail interactif et partage des performances entre les employés	6	15

Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Figure n°18 : impact des TIC sur les conditions de travail dans la société



Source : notre enquête sur l'utilisation des TIC au sein de la SAA, le 17/10/2016.

Les TIC sont perçus par la majorité des employés, comme des outils permettant d'être plus efficace et plus performants, en générant des gains de temps dans le travail, cela est cité dans 37.5 %.

Les TIC permettent au personnel une plus grande autonomie et une meilleure organisation du travail cela est 30 %, c'est-à-dire un meilleur confort et efficacité. Plus précisément, le

personnel peut accéder à des informations rapidement et communiquer ses propres information de manier aussi rapide.

Les TIC ont un impact sur les rythmes de travail (17.5), cela améliore la productivité, les salaries sont plus sollicites rapidement, le contact avec les clients.

Les TIC permettent le travail interactif et le partage des performances entre les employés, dans seulement 15%.

Les outils et application des TIC permettent de limiter les déplacements des salaries, de communiquer les informations plus rapidement et améliorent les performances des activités.

Conclusion

Pour conclure ce chapitre, il est aisé de constater, à la lumière des différents éléments d'informations rapportés, que l'intégration des TIC est encore incomplète dans la société algérienne des assurances, d'après les éléments de notre étude, l'internet est avant tout pour la société algérienne des assurances un moyen de s'ouvrir sur l'extérieur en offrant de nouvelles perspectives de coopération avec les partenaires, l'utilisation d'internet par la SAA est orientée essentiellement vers la communication.

La communication par e-mail constitue la principale raison d'utilisation d'internet, la majorité étaient d'accord avec cette affirmation parce qu'il facilite les relations en tant qu'outil d'améliorer de la communication, les cadres qui ne sont pas connectés à internet considèrent que l'internet n'est pas utile pour leur mission, les employés de la société algérienne des assurances utilise 100% les ordinateurs dans leurs travails.

Toutefois, si l'on accorde une attention particulière à la place de la société d'assurance de l'ensemble des outils et applications des TIC tels que les sites web, logiciel orass, les réseaux sociaux, on peut constater que celle-ci est très négligeable au regard des exigences de ces outils pour la performance de la société algérienne des assurances.

Le degré d'intégration et de diffusion des TIC au sein de la SAA est donc insuffisant, à vrais dire la société algérienne des assurances peut adapter à l'usage des TIC, manque de personnel qualifié et/ou de compétences techniques pour élaborer et utiliser les TIC.

Conclusion générale

CONCLUSION

A ce stade de la réflexion et au regard des conclusions précédemment établies, cette conclusion générale portera la sur description des éléments déterminants de la recherche, par ailleurs il s'agira aussi d'élargir le champ de l'étude vers les nouvelles ouvertures.

Lors de cette recherche, nous avons choisi d'aborder la question de degré d'application des nouvelles technologies de l'information et de la communication au sein de la société algérienne des assurances et leurs impacts.

Elle répond à la problématique d'introduire les TIC dans le secteur d'assurance algérienne et leurs impacts sur son fonctionnement.

Notre recherche présente un intérêt sur le plan théorique et plan pratique.

Du point du vue théorique : Comme nous l'avons exposé, les compagnies d'assurances vivent à l'heure actuelle des mouvements profonds de réorganisation et d'adaptation sous l'influence de facteurs multiples parmi ces facteurs, on relève l'importance des TIC dans le secteur d'assurance.

Ainsi, les technologies de l'information et de la communication modifient notre façon de travailler, d'apprendre, de communiquer et de vivre en générale, la croissance économique est désormais très liée à ces technologies, elles sont la source de création d'emplois qualifiés, elles participent à l'ouverture des économies, elles ont un outil essentiel pour réduire la durée de développement des nouveaux produits et services, pour améliorer la productivité et accroître leurs exportations elles permettent aux assurances de mieux connaître leurs clients, d'améliorer leurs relations avec ces derniers et donc de mieux vendre le commerce électronique crée de nouveaux marchés et élargir le choix des consommateurs, les TIC permettent d'avantage de flexibilité, d'autonomie et autorisent une gestion différente des savoirs dans l'entreprises, laissent ainsi plus d'initiatives et de responsabilités aux acteurs, en préservant la flexibilité professionnelle, on insiste aussi sur le travail en équipe qui permet de développer et capitaliser les compétences qui deviennent un facteur déterminant dans la réussite des compagnies d'assurances.

Au fur et à mesure que les entreprises commencent à modifier leurs façon de travailler et que les changements rendus possibles par les TIC, la réorganisation des assurances au

niveau de la structure, de l'apprentissage, des compétences, et de la manière de travailler (fonction, condition de travail,…).

On sait bien que ces TIC, principalement les outils collaboratifs, vont transformer le travail et le contenu des métiers et des missions afférentes.

On sait également que ces outils auront des conséquences durables sur les modes d'apprentissage, les mécanismes d'acquisition des savoirs et sur les compétences que l'on souhaite voir apporter par les salariés.

Les TIC interagissant avec d'autres éléments (d'autres facteurs de contingence), notamment la stratégie de l'entreprise, la culture organisationnelle, la structure d'entreprise en ce sens, ce sont les aspects du management de l'entreprise qui doivent être reconsidérés, notamment les programmes de formation et de communication, puis qu'ils jouent un rôle essentiel de soutien lors de la mise en place des TIC .

Un autre point à souligner, c'est que nous avons enrichi notre recherche par la présentation de quelques bases théoriques liées à l'environnement technologique de l'entreprise aux outils technologique très avancées, au système d'information, plusieurs études et recherches, voire mêmes enquêtes, montrent que les résultats de l'implantation de nouvelles technologies ne sont pas ceux escomptés initialement, du plus ses effets sont parfois sources de conflictualité cela représente le côte négative des TIC, mais le coté positive c'est qu'elles jouent un rôle structurant dans le fonctionnement des assurances, les rapports des TIC pour la performance globale de leurs secteur, sur la gestion de leur clientèle et sur la productivité globale des facteurs.

Du point du vue pratique, nous avons mené un type de collecte des données qui a apporté sur un questionnaire adressé au personnel de la société algérienne des assurances, ce volet nous a permis d'apporter des éléments de réponses à nos interrogations qui sont en lien avec notre objectif de recherche et notre hypothèse.

Les résultats de notre recherche confirme que l'utilisation des ordinateurs est généralisée à l'ensemble des employés da la SAA, 75% du personnel utilisent l'internet, la société d'assurance ne dispose pas d'un réseau extranet et 80% des employés utilisent le réseau intranet.

Notre analyse confirme que le degré d'appropriation et d'utilisation des TIC par la société algérienne des assurances s'avère encore limité et insuffisant, comment expliquer une telle frilosité alors que l'efficacité des TIC dans l'amélioration des performances de la société n'est plus à démontrer ? a vrai dire la société de notre étude font face à un certain nombre d'entraver qui limitent ou empêchent la diffusion des TIC, parmis lesquels ont peut retenir notamment : activités de la société algérienne des assurances peut adaptées à l'usage des TIC, manque de personnel qualifié et/ou des compétences techniques pour élaborer et utiliser les TIC, intérêt insuffisant des clients et/ou des collaborateurs pour les TIC, incertitude relative au cadre juridique et réglementaire dans le domaine des TIC.

L'Algérie est donc l'obligation de créer un nouveau cadre juridique et réglementaire pour être en phase avec le rythme de développement actuel de l'économie mondiale et pour attirer les investisseurs dans le domaine des TIC.

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 ya 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 sciences de gestion se définissent comme des sciences de l'action dans cette perspective, nous souhaitons contribuer quelque peu par notre travail à une meilleure connaissance des transformations induites par l'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Bibliographie

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages

1. Ali Hassid, « introduction à l'étude des assurances », édition ENEL, Alger, 1984 ;

2. Andre Marti, « les technique d'assurance », 2éme édition, Paris, 2012 ;

3. Ammanul Amaud Petevron, Robert Salmon, « les nouvelles technologies d'information et l'entrepris », éd economica, Paris, 1996 ;

4. Alain Burland, « système d'information de gestion », éd sub, foucher, 2007/2008 ;

5. Anna Callas, « la révolution des technologies de l'information », dunod, Paris, 1994 ;

6. Bailes Christian, « la nouvelle économie en question », sur le site www.christian-biales;

7. Carlot J-C, « la place de l'assurance dans la gestion des risques », édition 2013 ;

8. Denis Claire Lamber, « économie des assurances », édition Arman colin, 1996 ;

9. Daniel Tajdenweber, « économie et gestion de l'assurance », éd economica, Paris, 2006 ;

10. Eric Brousseau, « technologies de l'information et coordination interentreprises », dépôt légal, 1er édition, 1993 ;

11. F.Canilbault ; C.Eliashberg ; Latrasse, « les grands principes de l'assurance », édition L'argus de l'assurance, Paris, 2003 ;

12. Françoise Chapuisat, « le droit des assurances », 1er édition, Paris, 1995 ;

13. François Horn, « l'économie des logiciels », éd découverte, Paris, 2004 ;

14. Fouad Bouguetta, « société de l'information, transition démocratique et développement, l'Algérie », opu, 2007/2009 ;

15. Gilles Goubeaux, « droit civil », édition22, Paris, 1989 ;

16. G. Valenduc, P. Vendramin, « technologie et flexibilité : les défis du travail à l'ère du numérique », éd, liaisons, Paris, 2002 ;

17. Germak P, et Marca, « management des systèmes d'information », éd, sup foucher, Vanves, 2007 ;

18. Henriet.D.Rochet J-C, « microéconomie de l'assurance », édition économie, Paris, 1991 ;

19. Julien Molard, « les assurances des dommages », édition SEFT, 2010 ;

20. Jérôme Yeatman, « manuel international de l'assurance », édition economica, 2005 ;

21. Lambert-Faivrey. Y, « droit des assurances », 11éme édition, Dalloz, Paris, 2001 ;

22. Lapassouse Madrid, « les usages commerciaux des technologies de l'information et de la communication », éd harmattan, Paris, 2003 ;

23. M.Picard et B.Esson, « les assurances terrestres », 4éme édition, L'Argus, 1975 ;

24. Mrabet .T, « technique d'assurance », université virtuelle de Tunis, 2007 ;

25. Messaoud Boualem Tafiani, « les assurances en Algérie », édition, ENAL, Alger, 1978 ;

26. Michel Badoc, « e-marketing de la Banque et de l'assurance, innovation technologique et mutation marketing »,2éme éd, best saller ;

27. Mohamed Louadi, « introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005 ;

28. M. Volle, « économique des nouvelles technologies », éd, economica, Paris, 1999 ;

29. Olivier Largree, Laurent Magne, « management, comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager », éd, dunod, Paris, 2001 ;

30. P-J Richard, « histoire des institutions d'assurances en France », édition, l'argue, Paris, 1956 ;

31. P. Artus, « la nouvelle économie, la découvert », cool, repères, Paris, 2001 ;

32. P Vidal Planeix Petit V, « système d'information », éd, Pearson, éducation, Paris, 2005 ;

33. Voyrenc Albet, « cour pratique de commerce, assurance, banque », édition durassie, 1973.

II- articles de revues

1. Badré Bertrand, Monier Jean-Hughes, « la netéconomie, quelle révolution », revue études n°3941, Paris, 2001 ;

2. Cf. Bouklia Nassima, « marché de travail, régulation de croissance économique en Algérie », Armand colin, revue tiers monde, n°194, 2008.

III-Thèse et mémoire

1. Abdel Kader Rachedi, « impact des technologies d'information et de la communication sur l'entreprise », Thèse de Magister, université de Saida, 2006 ;

2. Ali Bohenn, « les enjeux des NTIC dans les entreprise », université Tlemcen, master 2, faculté de science économique et de gestion, 2008 ;

3. Benahmed Kafia, « Essai d'analyse de la relation entre l'assurance et la croissance économique en Algérie », option MFB, UMMTO, 2014 ;

4. Bendia Bellah, « l'importance des technologies dans le procès de mise à niveau des entreprise Algériennes », université de Chlef 2006 ;

5. Boulnouar Nassima, « les nouveaux supports de communication tic : facteurs de différentiation dans l'activité bancaire », mémoire de magister, université d'Oran, 2014 ;

6. Benilles Billel, « l'évolution du secteur Algérien des assurances », inspecteur Divisionnaire à la direction des grandes entreprises « DGE », Algérie, université Ferhat Abbas, 2011 ;

7. Djilali Ben Abon, «management des savoir et développement des compétences à l'heur des TIC », thèse de doctorat, université Tlemcen ;

8. Insea Rabat, « impact des technologies de l'information et de la communication sur le tissu productif des biens et service », au Maroc, 2010 ;

9. Kefaibed Salem, « évaluation des technologies et système d'information », thèse de doctorat, université Paris, Dauphin, 2002 ;

10. Lekhal Amel, « TIC et changement organisationnel », mémoire de Magister en gestion des ressources humains, université Abou Baker Belkaid, Tlemcen, 2010/2011 ;

11. Mohamed Lezoul, « la situation actuelle de secteur des assurances en Algérie », Mémoire de Magister en science économie, université Setif, 2012 ;

12. Mohamed Daddi Hammou, « analyse du comportement du consommateur dans le marché Algérien des assurances », ENSSA-ingénieur d'Etat en statistique appliquée, 2010 ;

13. Mohemed Lezoul, « la situation actuelle du secteur des assurances en Algérie, quelle sont les alternatives ? », Mémoire de Master, MA- université Oran-Algérie, avril 2011 ;

14. Mokrane Ali, « diffusion et impact des technologies de l'information et de communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturiers Algérien », thèse du doctorat en science économique, 2015 ;

15. Mezdad, « Essai d'analyse du secteur des assurances et de sa contribution dans l'intermédiation financier nationale »Mémoire de Magister en science économie, option Monnaie-Finance-Banque, université A de Bejaia, 2006 ;

16. Mohammed Bellahcene, « technologie de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise », thèse de doctorat en science de gestion, université Abou beller belkaid, 2014-2015 ;

17. Mohemed Djamil, Merad Boudai, « l'intelligence économique et système d'information », Thèse de Magister, université Tlemcen, 2009 ;

18. Oubaziz Said, « les reformes institutionnelles dans le secteur des assurances » Mémoire de Magister en science économie, option Management des entreprises. Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, 2012 ;

19. Rollane, Sylvie, « impact de l'utilisation d'internet sur la qualité perçus et la satisfaction du consommateur », thèse de doctorat en science de gestion, université Paris IV-Dauphine, décembre, 2003 ;

20. Sophie Staes, « nouvelles concurrence : quand l'assurance adopte sa stratégie d'implantation », mémoire de Master II en Géomarketing, université Paris, 2013/2014 ;

21. S Mohellebi, « l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises Algériennes cas enel d'azazga », mémoire de magister, 2002 ;

22. Sain Tahar, « l'impact des technologies de l'information et de la communication (tic) dans la fonction des ressources humaines », mémoire de magister en management des entreprises, 2013 ;

23. Toulloui Ahmat, « l'apport des nouvelles technologies dans la compétitivité de l'entreprise », université Tunis. Master 2 en Marketing et force de vente à l'international, 2012 ;

24. Walsh, « approche culturelle des usages des technologies de l'information », thèse de la toupie de doctorat en science de gestion, université Paris Dauphin, 2002.

IV- Articles, entretien et rapport

1. code civil, Article 619 ;

2. Entretien avec le chef de service informatique de la SAA ;

3. Entretien avec le responsable de la SAA ;

4. Guide des assurances en Algérie 2015 ;

5. Rapport annuel 2014.

V- Sites et liens Internet

1. http : //www.cours-de droit.net/le rôle social et économique de l'assurance-a 121606612 ;

2. http://www.universals.fr/encyclopedie/assurance-économie-de-l'assurance ;

3. http//www.linternaute.com .argent. Assurance ;

4. www.saa.dz ;

5. www.cairn.info/revue-innovation.2003-1,page-139.html ;

6. http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/tic/partil.php ;

7. http://www.temoignages.re/le-role-des-tic-et-la-place-du-logiciel-dans-l-entrprise-de-demain, 33296.html;

8. www.oecd.org/data.oecd/37/21/44691494.pdf ;

9. www.industrie.gouv.fr/sessi/cpci/cpci2000/etude3.pdf ;

10. http://www.piloter.org/performance-entreprise/definition logistique supply-chain.htm.

Annexes

Annexe 01

THEME : INTRODUCTION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

ET DE COMMUNICATION DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES.

QUESTIONNAIRE

Ce questionnaire que nous prions de biens vouloir rempli, est destiné à analyser l'effet de l'adoption des technologies de l'information et de communication (TIC) au sien d'une compagnie d'assurance.

Votre établissement

I-Présentation général de la société :

1. Non de la société
2. La date de création
3. Statue privé : ☐ public : ☐
4. La forme juridique de la société
5. Le capital social de la société
6. La structure du capital : publique : ☐ privé : ☐ autre : ☐
7. Le secteur d'activité de la société.

II- L'appropriation des TIC par la société :

1. Votre société utilise-t-elle des ordinateurs ? oui ☐ non ☐
2. Votre société utilise-t-elle le logiciel Orass ? oui ☐ non ☐
3. Utilisez-vous l'internet dans le cadre de votre travail ?
   Oui ☐ non ☐
4. Utilisez-vous le courrier électronique ?
   Oui ☐ non ☐
5. Utilisez-vous à l'intérieur ou l'extérieur de la société ?
   Intérieur ☐ Extérieur ☐
6. A quelle fin l'internet est utilisé pour vous ?
   Pou l'information
   Pour la communication
   Pour la réalisation de travail
   Pour se divertir
7. La société Algérienne des assurances dispose-t-elle d'un réseau d'intranet ?
   Oui ☐ non ☐
8. La compagnie d'assurance dispose-t-elle d'un réseau d'extranet ?
   Oui ☐ non ☐

9. Quelle sont vos source d'information relatives à vos concurrents ?
   Rumeurs
   Bases de données internes
   Revue spécialisé
   Internet
   Autre
10. Quel sont les outils que vous utilisez pour communiquer votre responsable ?
   Contact direct
   Téléphone
   Courrier
   E-mail
   Autre
11. Pour quoi avez-vous choisi ce type de communication ?
   Pour facilité
   Pour sécurisé
   Pour le moyen unique
12. Les informations collectées portent généralement sur :
   Les concurrents
   L'évolution technologique
   Les clients
13. Les informations collectées sont stockées sur :
   Support informatique
   Papier
   Les deux (2) à la fois
14. Qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication ?
   Stock des données
   Ensemble des outils développés
   Créateur de la valeur
15. Qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication ?
16. Pensez-vous que la mise en place d'un système d'information commerciale a en un impact positif sur l'amélioration des résultats ?
   Oui non
17. Pensez-vous que l'utilisation des TIC par votre société est nécessaire ?
   Oui ☐ non ☐
18. Si la réponse oui, pourquoi ?
   Amélioration de rendement
   Faire face à la mondialisation
   Etre plus compétitif

19. Que pensez-vous de l'effet des NTIC sur la relation sociale au sein de la SAA ?

- Sur le plan des relations de travail
- Sur le plan des conditions de travail
- Sur l'image de la société

Acceptable	Très bonne	Mauvaise	Bonne

20. l'introduction des TIC modifient-elle les conditions de travail en terme de :

Gain de temps dans le travail ☐

Plus grande autonomie et une meilleure organisation du travail ☐

Changement dans le rythme de travail ☐

Travail interactif et partage des performances entre les employés ☐

List des abréviations

CAT NAT : catastrophe naturelle

CAAR : la Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance

CNMA : la Caisse Nationale des Mutualités Agricole

CAAT : la Compagnie Algérienne d'Assurance Transport

CA : chiffre d'Affaire

CNA : Caisse Nationale d'Assurance

EDI : Echange des Données Informatisées

FICN : Fond d'Indemnisation des victimes des Clamités Naturelles

GED : Gestion Electronique de Document

GRC : la Gestion de Relation Client

GRH : la Gestion des Ressources Humaines

MAATEC : la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Education et de Culture

NTIC : Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication

PIB : Produit Intérieur Brut

SAA : Société Algérienne des Assurances

TP : Taux de Pénétration

List des abréviations

2 A : Algérienne des Assurances

BADR : Banque Algérien de développement rurale

BDL : Banque de développement Locale

BNA : Banque Nationale Algérien

CAT NAT : catastrophe naturelle

CAAR : la Caisse Algérienne d'Assurance et de Réassurance

CNMA : la Caisse Nationale des Mutualités Agricole

CAAT : la Compagnie Algérienne d'Assurance Transport

CA : chiffre d'Affaire

CNA : Conseil Nationale des Assurances

CIAR : Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance

DRH : Direction des Ressources Humaines

DP : Direction du Patrimoine

DFC : Direction Finance et Comptable

DES : Direction des Euvres Social

DSI : Division de l'Audit du contrôle et du Système Informatique

DR : Direction de Réassurance

DCR : Direction du Contentieux et de la Réglementation

DRE : Division des Risques d'Entreprises

DRPP : Division des Risques des Particuliers et des Professionnels

EDI : Echange des Données Informatisées

FICN : Fond d'Indemnisation des victimes des Calamités Naturelles

GED : Gestion Electronique de Document

GRC : la Gestion de Relation Client

GRH : la Gestion des Ressources Humaines

GAM : Général Assurance Méditerranéenne

MAATEC : la Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Education et de Culture

NTIC : Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication

PIB : Produit Intérieur Brut

SAA : Société Algérienne des Assurances

SGCI : spécialisé en assurance crédit immobilier

1. Liste des Tableaux

Tableau n°01 : Architecture synthétisé des produits d'assurance

Tableau n°02 : évolution du chiffre d'affaire du secteur d'assurance

Tableau n°03 : le chiffre d'affaire par branche

2. Liste des Schémas

Schéma n°01 : récapitulatif des garanties incendies

Schéma n°02 : organigramme de la direction générale

Schéma n°03 : organigramme de la direction régionale de Tizi-Ouzou

3. Liste des Figures

Figure n°01 : évolution du chiffre d'affaire

Figure n°02 : évolution du chiffre d'affaire par branche

Figure n°03 : évolution du chiffre d'affaire des compagnies d'assurances

Figure n°04 : la Chain de valeur

Figure n°05 : proportion des employés utilisant le logiciel Orass

Figure n°06 : proportion des salarier utilisant le réseau internet

Figure n°07 : pourcentage des employés utilisant le courrier électronique

Figure n°08 : le niveau d'utilisation le courrier

Figure n°09 : la fin d'utilisation de l'internet

Figure n°10 : pourcentage d'utilisation de réseau d'intranet dans les compagnies d'assurance

Figure n°11 : proportion à la source d'information

Figure n°12 : pourcentage des canaux de communication utilisé

Figure n°13 : les causes de choix

Figure n°14 : pourcentage de l'importance des informations collectées

Figure n°15 : proportion au moyen de stockage des informations

Figure n°16 : proportion des employés que l'utilisation des TIC est nécessaire pour la société

Figure n°17 : proportion à l'impact d'utilisation des TIC sur la relation social au sein de la société

Figure n°18 : impact des TIC sur les conditions de travail dans la société

Table des matières

REMERCIEMENTS .....

DEDICACES .....

SOMMAIRE .....

INTRODUCTION GENERALE **01**

CHAPITRE I : le secteur des assurances et son développement en Algérie ... **05**

SECTION 1 : les principes de l'industrie des assurances en Algérie **06**

1. historique de l'assurance 06

2. notion de l'assurance 08

1.1. Définition de l'assurance 08

1.2. L'inversion du cycle de production 09

3. les rôles de l'assurance 10

3.1. Le rôle économique de l'assurance 10

3.1.1. L'assurance est un instrument de protection du patrimoine 10

3.1.2. L'assurance est un instrument d'encouragement du crédit 10

3.1.3. L'assurance est un dispositif de l'épargne 11

3.2. Le rôle financier de l'assurance 11

3.3. Le rôle social de l'assurance 12

4. les différents types d'assurance 12

4.1. L'assurance de dommages 13

4.1.1. L'assurance automobile 14

4.1.2. L'assurance incendie 15

4.1.3. La responsabilité civile 16

4.1.4. L'assurance multirisque habitation 17
4.2. Les assurances de personnes 17
4.2.1. L'assurance individuelle accident 18
4.2.2. L'assurance vie 18
4.2.3. L'assurance de groupe dite de santé 19
SECTION 2 : le contrat d'assurance et ses spécificités 21
1. la définition du contrat d'assurance 21
2. les éléments et les acteurs d'une opération d'assurance 21
2.1. Les éléments d'une opération d'assurance 21
2.1.1. Le risque 21
2.1.2. La prime ou la cotisation 23
2.1.3. La prestation de l'assurance 23
2.2. Les acteurs d'une opération d'assurance 24
2.2.1. L'assuré 24
2.2.2. Le souscripteur 24
2.2.3. Le bénéficiaire 25
2.2.4. L'assureur 25
2.2.5. Le tiers 25
3. les étapes et les conditions d'un contrat d'assurance 26
3.1. Les étapes de formation d'un contrat d'assurance 26
3.2. Les conditions réglementaires d'un contrat d'assurance 27
4. Les caractères et les techniques d'un contrat d'assurance 28
4.1. Les caractères d'un contrat d'assurance 28
4.2. Les techniques de l'assurance 29
4.2.1. La coassurance 29
4.2.2. La réassurance 30
5. Les spécificités de l'assurance 31

5.1. Spécificité liées à la relation entre la compagnie d'assurance et sa clientèle..... 31

5.2. Spécificité liées à l'environnement réglementaire et socioculturel de l'activité d'assurance 32

SECTION 3 : l'évolution et la situation de secteur des assurances en Algérie..... 32

1. L'évolution de l'assurance en Algérie..... 32

1.1. La période coloniale 32

1.2. La période après l'indépendance..... 33

2. La situation du marché des assurances en Algérie 36

2.1. L'évolution de chiffre d'affaires 37

2.2. Évolution de la production par branche d'assurance..... 37

CHAPITRE II : les nouvelles technologies de l'information et de communication et leur utilisation dans les entreprises..... 43

SECTION 1 : Approche globale sur l'adoption et la diffusion des TIC 44

1. Signification de l'économie des TIC..... 44

1.1. Définition de la nouvelle économie 44

1.2. Définition des nouvelles technologies..... 46

2. Les effets des NTIC..... 48

2.1. Les grandes conséquences des TIC..... 48

2.2. Les effets des TIC sur la croissance économique..... 50

2.2.1. Les effets multiplicateurs 50

2.2.2. Les effets de substitution du capital et du travail 51

2.2.3. Les effets de qualité..... 51

3. Les caractéristiques des TIC 51

3.1. L'efficacité 51

3.2. La mobilité 52

3.3. La mondialisation ou la globalisation 52

4. Les spécificités des TIC 53

4.1. L'intégration de technologie précédente 53

4.2. L'obsolescence rapide et la diminution continue des prix 54
4.3. L'utilisation facile 54
4.4. La flexibilité d'usage 55
4.5. L'élimination des contraintes de temps 55
4.6. L'élimination des contraintes d'espace 55
4.7. L'accroissement des capacités de stockage de l'information 56
4.8. L'amélioration des représentations 56
Section 2 :l'application des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les entreprises 57
1. Les différentes TIC dans les entreprises 57
1.1. L'utilisation des ordinateurs et du téléphone mobile 57
1.1.1. L'utilisation des ordinateurs 57
1.1.2. L'utilisation du téléphone mobile 58
1.2. L'accès au réseau Internet 58
1.3. Réseau Intranet et Extranet 60
1.3.1. Réseau Intranet 60
1.3.2. Réseau Extranet 60
1.4. Le GROUPWARE 61
1.5. Le WORKFLOW 62
1.6. L'utilisation des réseaux sociaux par les entreprises 62
1.7. L'importance de l'usage du logiciel 63
2. Les effets des TIC sur l'entreprise 63
2.1. La productivité 64
2.2. L'accès à l'information 64
2.3. La globalisation 65
2.4. La qualité 65
Section 3 : l'impact des nouvelles technologies au sien des entreprises 66

1. L'impact des NTIC sur l'économie 66
1.1. La bulle spéculative 67
1.2. La substitution du capital au travail 67
1.3. La hausse de la productivité globale des facteurs 67
2. L'impact des NTIC sur la structure et l'organisation de l'entreprise 67
2.1. Sur la structure de l'entreprise 67
2.1.1. La chaine de valeur 68
2.1.2. La décision et la stratégie 69
2.2. Sur l'organisation de l'entreprise 70
2.2.1. La technologie un instrument stratégique aux multiples fonctions 70
2.2.2. Flexibilité au cœur de transformation organisationnelle 71
3. L'impact des TIC sur le processus métiers de l'entreprise 72
3.1. L'impact des TIC sur la gestion de la production 72
3.2. L'impact des TIC sur la fonction comptable 73
3.3. L'impact des TIC sur la gestion de la relation client (GRC) 73
3.4. L'impact des TIC sur le marché 47
3.5. L'impact des TIC sur la gestion des ressources humaines (GRH) 75

CHAPITRE III : l'utilisation des NTIC dans le secteur des assurances cas de la société Algérienne des Assurances(SAA) 78

Section 1 : présentation de la SAA 78

1. Historique de la SAA 78
2. Présentation des la Société Nationale des Assurances 79
2.1. Les objectifs de la SAA 80
2.2. La vocation de la SAA 80
2.3. Les filiales de la SAA 80
3. Organisation de la SAA 81
3.1. Au niveau central 81

3.1.1. Les directions rattachées au directeur adjoint administratif 81

3.1.2. Les directions rattachées au directeur adjoint technique 81

3.2. Au niveau régional 83

4.2.1. Département « Administration Générale » 83

4.2.2. Département Finance et Comptabilité 84

4.2.3. Département I.A.R.D.T « Incendie, Accident, Risques Divers, Transports » 85

4.2.4. Département Automobile 85

Section 2 : les Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication utilisé au sien de Compagnie d'Assurance Algérienne 88

1. L'utilisation des NTIC au sein de la SAA 88

1.1. L'utilisation de logiciel Orass 88

1.2. L'explication de logiciel orass au sien de la SAA 88

1.2. Le rôle ou les avantages du logiciel Orass 89

2. L'utilisation de réseau internet 90

2.1. Les avantages de l'internet 90

3. L'intranet 91

3.1. Les principales caractéristiques de l'intranet 91

4. Le fixe 92

5. L'utilisation de messagerie électronique et E-mail 93

5.1. Messagerie électronique 93

5.1.1. Les avantages de messagerie électronique 93

5.2. E-mail 93

6. Le réseau local 93

2. Les avantages des NTIC dans le secteur des assurances 94

Section 3 : L'analyse des résultats de la société Algérienne des Assurances (SAA) 97

1. Enquête par questionnaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la société Algérienne d'assurance(SAA) 97

2. Interprétation et analyse des résultats 97

CONLUSION 115

BIBLIOGRAPHIE .....

ANNEXES .....

LISTE DES ABREVIATIONS .....

LIST DES TABLEAUX ET DES FIGURES .....