

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique
Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin d'études



En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Spécialité : Management public

Thème

L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail : Cas du personnel de la CNEP- banque de Tizi-Ouzou.

Réalisé par

BEN ABDERRAHMANE Cylia

Encadré par

Mr. DRIR Mohamed

Les membres de jury

Président du jury	Mr. ZERKHEFAOUI Lyes	MCA	à UMMTO.
Examineur	Mr. SEDDIKI ABDERRAHMANE	MAA	à UMMTO.
Rapporteur	Mr. DRIR MOHAMED	MACA	à UMMTO.

Remerciements

Nous remercions Dieu le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

*Tout d'abord, ce travail n'aurait pas pu voir le jour sans l'aide et l'encadrement de **Mr DRIR Mohamed**. Je le remercie pour la qualité de son encadrement, pour sa patience, sa rigueur et sa disponibilité durant la préparation de mon mémoire.*

*Nous exprimons notre gratitude à **Mr MELIANI** le directeur du réseau commercial de la CNEP et **Mme BERKKI** Chef de service de personnel à la direction régional de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou ainsi que **Mme HAIDOUCHE Samia** qui ont accepté de répondre aux questions et de faire de leur mieux pour faciliter la recherche empirique.*

Nous tenons également notre profonde gratitude au personnel du CNEP-banque de Tizi-Ouzou

Nos remerciements s'adressent également à tous nos enseignants qui nous ont assuré des études de haut niveau, malgré leurs charges académiques et professionnelles. Qu'ils trouvent dans ce travail le témoignage de notre profonde gratitude.

Nos remerciements s'adressent également à tous les enseignants qui nous ont assuré des études de haut niveau, malgré leurs charges académiques et professionnelles. Qu'ils trouvent dans ce travail le témoignage de notre profonde gratitude.

Mes profonds remerciements vont également à tous ceux et celles - famille, et amis (e) qui ont participés de près ou de loin à l'accomplissement de ce mémoire.

Dédicaces

Je dédie ce mémoire à mes chers parents.

Merci pour votre amour inconditionnel, votre patience, vos sacrifices et votre soutien constant. C'est grâce à vous que j'ai pu avancer, garder confiance en moi et atteindre cette étape importante de ma vie. Vous êtes ma plus grande source de motivation et de courage.

À mes sœurs, et spécialement ma petite sœur DIDA ton sourire, ta douceur et ton regard plein de fierté m'ont accompagnée tout au long de ce chemin. Tu es ma source de motivation, celle qui m'a souvent poussée à me surpasser. Ce mémoire porte aussi un ppeut de toi, car ton amour m'a apportée.

À vous tous, un grand merci du fond du cœur.

Sommaire

Introduction générale	
Chapitre I : Les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail: approche théorique et conceptuelle	
Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication : cadre conceptuel et théorique	
Section 2 : La Performance au travail.....	
Chapitre II : L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance.....	
Section 01 : Évolution et stratégies de développement des TIC.....	
Section 2 : Les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail	
Chapitre III : L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance et au travail : cas du personnel de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou.....	
Section 1 : Présentation de l'établissement d'accueil et la méthodologie de la recherche empirique	
Section 2 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête.....	
Conclusion générale	

Liste des abréviations

Abréviation	Signification	Page
TIC	Les technologies de l'information et de la communication	1
CNEP	Caisse nationale d'épargne et prévoyance	1
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication	11
OMS	Organisation mondiale de la Santé	17
UIT	Union Internationale des Télécommunications	28
CSDCA	Caisse de Solidarité des Départements et des communes d'Algérie	44
PT	Poste et Télécommunication	44
SPA	Société Par Action	45
CMC	Conseil de la Monnaie et du crédit	44
DGA	Directeurs Généraux Adjoints	46
DIG	Direction de l'Inspection Générale	47
CE	Carte Epargne	52
CIB	Carte interbancaire	53

1. Liste des tableaux		
N°	Titre	Page
Tableau 1	Evolution des TIC (jusqu'aux années (2000)	6
Tableau 2	Les huit dimensions de la performance d'après Campbell (1990)	22
Tableau 3	Le corps du questionnaire de l'enquête.	54
1. Liste des figures		
N°	Titre	Page
Figure 1	Le processus de communication	10
Figure 2	Evolution du nombre d'internaute dans le monde	29
Figure 3	Répartition de l'échantillon par sexe	55
Figure 4	Répartition des répondants par âge	55
Figure 5	Les résultats de l'analyse du nombre d'années d'exercice.	56
Figure 6	Répartition des enquêtés par cause de choix de type de communication	63
Figure 7	Répartition des enquêtés par types de stockage des informations collectées	63
2. Liste des diagrammes		
Diagramme 1	Répartition des enquêtés par niveau d'instruction	57
Diagramme 2	Répartition des enquêtés par poste occupé	58
Diagramme 3	Fréquences d'utilisation d'internet	59
Diagramme 4	Fréquences de finalité via l'utilisation d'internet	59

Diagramme 5	Fréquences d'utilisation d'intranet	60
Diagramme 6	Fréquences d'utilisation le courrier électronique	61
Diagramme 7	Fréquences d'utilisation le courrier électronique à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement	61
Diagramme 8	Fréquences de disposition d'un réseau extranet à l'intérieure de la CNEP-banque	62
Diagramme 9	Fréquences des canaux utilisez pour communiquer avec les responsables	62
Diagramme 10	Fréquences des termes associés aux technologies de l'information et de la communication auprès des répondants	64
Diagramme 11	Fréquences des répondants liés à la contribution des TIC à l'amélioration de la gestion de l'information à la CNEP-banque	65
Diagramme 12	Fréquences des réponses concernant l'impact des TIC sur le changement environnemental à la CNEP-banque	65
Diagramme 13	Les motifs justifient les TIC est nécessaire à l'accompagnement de changement environnemental.	66
Diagramme 14	Fréquences des contraintes confrontée la CNEP par rapport à l'introduction et développement des TIC	67
Diagramme 15	Résultat des répondants sur la contribution de l'usage des TIC sur l'augmentation de leur rendement au travail.	68
Diagramme 16	Fréquences d'amélioration de la performance globale de la CNEP au travers de la performance individuelle.	68
Diagramme 17	Fréquences du niveau perceptible d'amélioration de la performance	69

1. Liste des annexes	
N°	Titre
Annexe 1	Organigramme de la CNEP-banque
Annexe 2	Questionnaire
Annexe 3	Tableau de Répartition de l'échantillon par genre.
Annexe 4	Tableau de Répartition des répondants par âge
Annexe 5	Tableau de Répartition des enquêtés par ancienneté
Annexe 6	Tableau de Tableau de Répartition des enquêtés par niveau d'instruction.
Annexe 7	Tableau de Répartition des enquêtés par poste occupé
Annexe 8	Tableau de Fréquences d'utilisation d'internet
Annexe 9	Tableau de Fréquences de finalité via l'utilisation d'internet
Annexe 10	Tableau de Fréquences de disponibilité d'un réseau intranet au niveau de la CNEP
Annexe 11	Tableau de Fréquences d'utilisation le courrier électronique.
Annexe 12	Tableau de Fréquences d'utilisation du courrier électronique à l'intérieur ou à l'extérieur de la CNEP-banque
Annexe 13	Tableau de Fréquences de disposition d'un réseau extranet à l'intérieure de la CNEP-banque
Annexe 14	Tableau de Fréquences des canaux utilisés pour communiquer avec les responsables.

Annexe 15	Tableau de Répartition des enquêtés par cause de choix de type de communication.
Annexe 16	Tableau de Fréquences de disposition d'un réseau extranet à l'intérieure de la CNEP-banque
Annexe 17	Tableau de Fréquences des termes associés aux technologies de l'information et de la communication auprès des répondants.
Annexe 18	Tableau de Fréquences des répondants liés à la contribution des TIC à l'amélioration de la gestion de l'information à la CNEP-banque.
Annexe 19	: Tableau de Fréquences des réponses concernant l'impact des TIC sur le changement environnemental à la CNEP-banque
Annexe 20	Tableau de Les motifs justifient les TIC est nécessaire à l'accompagnement de changement envirenmental
Annexe 21	Tableau de Résultat des répondants sur la contribution de l'usage des TIC sur l'augmentation de leur rendement au travail.
Annexe 22	Tableau de Résultat des répondants sur la contribution de l'usage des TIC sur l'augmentation de leur rendement au travail.
Annexe 23	Tableau de Résultat d'amélioration de la performance globale au travers de la performance individuelle.
Annexe 24	Tableau de Résultat d'amélioration de la performance globale au travers de la performance individuelle.
Annexe 25	Tableau de Résultat du niveau perceptible d'amélioration de la performance

Introduction générale

Sous l'effet de la mondialisation et de la concurrence de plus en plus rude et pour faire face aux nouveaux défis sociaux économiques et technologiques, le management public s'impose, désormais, comme source de développement territorial.

La question d'évolution des entreprises et des organisations publiques, s'intéresse à l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans différents domaines, ce qui renforce leurs efficacités et efficience.

Sur cette base, les organisations publiques sont tenues se préoccuper de la situation de leurs ressources humaines et de s'intéresser aux conditions de travail, et ce pour l'influence qu'elles exercent sur la performance des employés, c'est pourquoi la question des technologies de l'information et de la communication se place de plus en plus au centre des priorités managériales.

Le terme technologie de l'information et de la communication est une inspiration des ingénieurs réseaux, ils désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement de la transmission des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications.

Les technologies de l'information et de la communication ouvrent de nouvelles opportunités pour transformer le fonctionnement de l'administration et du service public. L'intégration et l'utilisation des TIC peuvent être un levier pour améliorer l'efficacité du système administratif (gain de temps et de qualité), et pour définir de nouveaux modes d'intermédiation avec le citoyen-usager. Dès lors, il est légitime de s'interroger sur les conséquences des technologies de l'information et de la communication sur la performance des travailleurs.

1. Objet du travail

Dans ce contexte général, l'objet du présent travail sera d'étudier et d'analyser les retombées que pourraient avoir les technologies de l'information et de la communication sur la performance des salariés dans une administration publique.

Pour ce faire, nous nous intéressons à la qualité des services publics, nous mènerons dans ce cadre, une enquête au sein de la caisse nationale d'épargne et de prévoyance CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.

2. Problématique et hypothèses de recherche

L'Algérie, a essayé d'adopter de nouvelles technologies, elle a fourni des moyens humains et matériels en choisissant de développer et d'ouvrir le secteur des réseaux numériques, le secteur bancaire, et le secteur commercial au numérique. Dans ce contexte, la caisse nationale d'épargne et de prévoyance-Banque s'est dotée des moyens technologiques pour répondre aux besoins de ses clients mais aussi pour sa gestion interne y compris la gestion des ressources humaines. Elle se propose ainsi d'apporter des éléments de réponse à la problématique suivante : « **Dans le cadre du secteur bancaire, quelle est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail ?** ». Cette problématique se décline en questions sous-jacentes :

1. Quel est le rôle de la performance au travail dans les organisations publiques ?
2. Quelles sont les mesures de la performance au travail ?
3. Les technologies de l'information et de la communication ont-ils exercé une influence sur la performance au travail du personnel ?

Sur cette base, nous formulons deux hypothèses qui serviront de guide à notre recherche, à savoir :

Hypothèse 01 : La performance des employés est influencée par les mutations technologiques actuelles.

Hypothèse 02 : L'introduction des TIC au sein de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou a un impact positif sur la qualité des services publics.

3. Démarche méthodologique

Pour vérifier nos hypothèses de recherche et répondre à notre problématique, nous avons opté pour une démarche méthodologique axée sur deux éléments, à savoir :

- **Une revue de la littérature**

Nous avons mobilisé une littérature spécialisée, relative au sujet traité (CHARPENTIER 2006, THIERRY 2016.). L'objectif étant de dégager des approches théoriques et conceptuelles sur les TIC et sur la performance au travail.

- **Une approche empirique**

Nous avons mené une enquête portant sur le cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou. Le choix de cet établissement public est motivé par le fait que le secteur des banques est numérisé. En effet, le citoyen-usager cherche la satisfaction dans le service qu'il reçoit à travers la performance des employés.

Pour le recueil des données empiriques, nous avons mobilisé une technique d'investigation, un questionnaire à l'adresse du personnel administratif.

3. Plan de travail

Le présent travail est structuré en trois chapitres.

Le premier chapitre est consacré aux approches théoriques et conceptuelles des TIC et de la performance individuelle au travail dans le secteur public, il est ainsi composé de deux sections, la première permettra de clarifier le concept de technologies de l'information et de la communication, la deuxième section s'intéresse au concept de performance au travail, et la performance dans le secteur public.

Le deuxième chapitre suggère de mettre en perspective l'articulation existante entre les TIC et la performance au travail. Deux sections seront consacrées à ce chapitre. La première concerne les stratégies de développement TIC et la seconde porte sur l'impact des TIC sur la performance au travail.

Enfin, le troisième et dernier chapitre, porte sur le cas de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou. Deux sections seront consacrées à ce dernier chapitre. La première concerne la présentation de l'établissement d'accueil et la méthodologie de la recherche et la seconde porte sur la présentation et l'analyse des résultats de la recherche empirique.

Introduction

Actuellement, le monde connaît une avance technologique considérable dans tous les secteurs, les avancées dans le domaine des Technologies d'information et de Communication deviennent de plus en plus déterminantes l'édification d'une économie efficiente, basée sur le savoir et l'information, elles représentent un outil majeur pour la construction de la compétitivité

Et comme la gestion des connaissances (knowledge management) est un facteur essentiel de la performance qui donne la première image de l'organisation, la technologie de l'information et de la communication (TIC) devenu un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses, l'ouverture de nouveaux services à la clientèle

L'objet de ce chapitre est donc de construire un cadre conceptuel et de dégager les principales approches théoriques en rapport avec les technologies de l'information et de la communication et aussi la performance au travail, les deux concepts de base autour desquels s'articule notre problématique de recherche. Il est composé de deux sections. Dans la première, nous nous intéressons au concept de certains aspects. La deuxième section portera,

Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication: Cadre conceptuel et théorique

Avant de définir les technologies de l'information et de la communication, il est nécessaire d'aborder leur développement historique et conceptuel.

1. Historique et évolution des TIC

L'évolution des technologies de l'information et de la communication a profondément transformé la société, influençant aussi bien la communication, l'économie, l'éducation que les modes de vie. Depuis l'invention de l'écriture jusqu'à l'ère du numérique, les TIC n'ont cessé de progresser, facilitant l'accès à l'information et réduisant les distances entre les individus. De la révolution de l'imprimerie à l'essor d'internet et des Smartphones chaque avancée a marqué une nouvelle étape dans la manière dont l'humanité échange et exploite les données.

Depuis une trentaine d'années, les technologies de l'information et de la communication (TIC) se sont imposées comme l'un des principaux vecteurs de l'activité économique et sociale aussi bien dans les pays développés que dans les pays émergents et en voie de développement. Tous les secteurs de l'économie ont connu des changements importants dans les processus de production et de distribution des biens et services par suite de la diffusion et de l'adoption croissante de ces nouvelles technologies

Les technologies de l'information et de la communication ont évolué au cours de ces dernières décennies, le tableau suivant présente les éléments qui caractérisent cette évolution. À chaque décennie le tableau associe une phase dominée par des types d'innovations technologiques, il indique les caractéristiques et les principaux impacts économiques de ces innovations. Il mentionne également quelques exemples d'entreprises phare qui exploitent les TIC à cette époque.

Tableau n°01 : Evolution des TIC (jusqu'aux années 2000)

	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robot et machines	Ordinateurs personnels	Internet (Web 1.0)	Web 2.0
Caractéristiques	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautiques et transformation des processus d'affaires.	Globalisation du réseau informatique. Standardisation des interfaces utilisées.	Connectivité des personnes et des objets. Individualisation et probabilité. Ubiquité.
Impact économique	Gains de productivité.	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes.	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur.	Gains de productivité. Réduction des coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur. Augmentation des bénéfices informationnels.
Exemple	FedEx Wal Mart	IBM Intel Ford	Amazon Dell eBay	Google, Yahoo Facebook Myspace

Source : AUBERT B. et all., L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010, P.07.

En examinant ce tableau nous constatons que l'évolution des technologies de l'information et de la communication est passée par quatre phases à savoir : l'automatisation, l'intégration et transformation des organisations, communication et interaction et individualisation.

- **Automatisation (années 1970) :** L'introduction des ordinateurs dans les entreprises a permis d'automatiser la gestion de la production. Cette période est marquée par l'augmentation du capital physique avec l'usage des machines, des robots et des ordinateurs, entraînant une amélioration des gains de productivité.
- **Intégration et transformation des organisations (années 1980) :** L'arrivée des ordinateurs personnels et des stations de travail a favorisé une décentralisation des activités et une démocratisation des TIC au sein des entreprises. Cela a conduit à une restructuration organisationnelle et à l'émergence d'un rôle stratégique des TIC. La fin de cette décennie marque également le début de la réingénierie des processus pour améliorer la circulation de l'information.
- **Communication et interaction (années 1990) :** L'essor d'Internet a ouvert la voie à de nouvelles formes d'innovation et d'interaction. L'impact des TIC ne se limite plus à la performance interne des entreprises mais touche l'ensemble de la chaîne de valeur. La transparence s'accroît, et les coûts des transactions économiques diminuent, facilitant les relations entre les acteurs internes et externes des organisations.
- **Individualisation et portabilité (années 2000) :** Les TIC deviennent omniprésentes dans la vie quotidienne avec des technologies interactives et bidirectionnelles. Les utilisateurs créent du contenu et forment des communautés virtuelles. L'essor des technologies connectives comme le RFID, le GPS et le Web 2.0 permet une localisation et une interaction en temps réel avec des objets connectés à distance.

Les TIC ont évolué d'un simple outil d'automatisation à un levier stratégique de transformation des entreprises et de la société, favorisant l'interaction, l'innovation et la connectivité à grande échelle, On peut voir l'effet des TIC dans l'accélération de la globalisation des marchés, dans la transformation des rapports sociaux, dans l'émergence de nouvelles sources d'information et d'influence.

L'évolution des technologies de l'information modifie la manière dont les entreprises collectent, stockent, traitent, mais aussi diffusent les données nécessaires à leur fonctionnement. La qualité des communications, la mise en place de système de communication intégrant les technologies nouvelles deviennent alors une des conditions de l'efficacité des organisations. La gestion des activités les échanges entre l'entreprise et les acteurs de son environnement.¹

2. Les technologies de l'information et de la communication : élément de définition

Avant de définir les technologies de l'information et de la communication on est censé de définir d'abord les notions de **l'information, la communication et la technologie.**

2.1. La technologie

La technologie est l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble qu'il s'agisse de techniques ou mécaniques, physiques ou intellectuelles-en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de la production, de la consommation, de l'information, de la communication, des loisirs de construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique.

Selon **CARRIERE et JULIEN** « pour une entreprise la technologie constitue un moyen stratégique de concurrence que forme l'ensemble des connaissances technique et scientifique, les politiques et procédures organisationnelles et les équipements qui ont pour but commun la production améliorée de biens et services ou encore l'innovation de biens et services dans une entreprise. »²

2.2. L'information

L'information est un ensemble de données traiter, interprétées et organiser pour donner du sens à un phénomène ou à un événement, elle permet de réduire l'incertitude et d'aider à la prise de décision.

Davis. G. B, et Al ont défini l'information comme étant qu'« Une image, des objets, et des faits, elle corrige ou confirme l'idée qu'on se fixe. Aussi l'information représente les

¹ CHARPENTIER, P. « Organisation et gestion de l'entreprise ».édition ARMAND COLIN P138.

² GUILHON, B. « Les dimensions actuelles du phénomène technologique », Edition L'harmattan, Paris, 1993, p41.

données transformées sous une forme significative pour la personne qui la reçoit, elle a une valeur réelle ou perçue pour ses décisions et ses actions »¹.

L'information est un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage et de décision. Elle permet une représentation du réel sous forme de données, symboles et signes. Elle constitue la matière première de tous les processus de gestion : prévisions, planification, organisation, coordination, contrôle et animation².

A cet effet, l'information est un ensemble des activités essentielles à l'action et à la décision dans l'entreprise. Elle a pour objet la collecte, et le traitement, elle impacte aussi sur la perception de sa situation concurrentielle et réduit l'incertitude au sein de l'entreprise.

2.3. La communication

La communication est une discipline très riche couvrant un grand nombre de domaines, elle doit être interdisciplinaire, elle repose sur la clarté du message l'écoute active et l'adaptation au contexte et au public, un bon communicant doit posséder une culture générale, « La communication est l'ensemble des informations, les messages, les signaux de toute nature émis par l'entreprise en direction de ses clients actuels ou potentiels, des prescripteurs des distributeurs et toutes autres cibles dans un but commercial »³

La communication est un processus indispensable au fonctionnement des entreprises. Comme le rappelle **THIERY LIBAERT 2012** « la communication d'entreprise est un processus d'écoute et d'émission de signe et messages à destination de publics particuliers, visant à améliorer l'image de l'entreprise, renforcer ses relations, promouvoir ses produits et services, défendre ses intérêts »⁴.

La communication est l'échange d'information dans une relation associant un émetteur à un récepteur. Elle permet la transmission des connaissances, la collaboration et la compréhension mutuelle, elle est essentiel dans la vie sociale, professionnelle et personnelle composé de:

¹ Davis .G.B, Olson. M.H, Ajenstat.J. « Systèmes d'information pour le management », Edition Economica, Paris, 1985 .P 6.

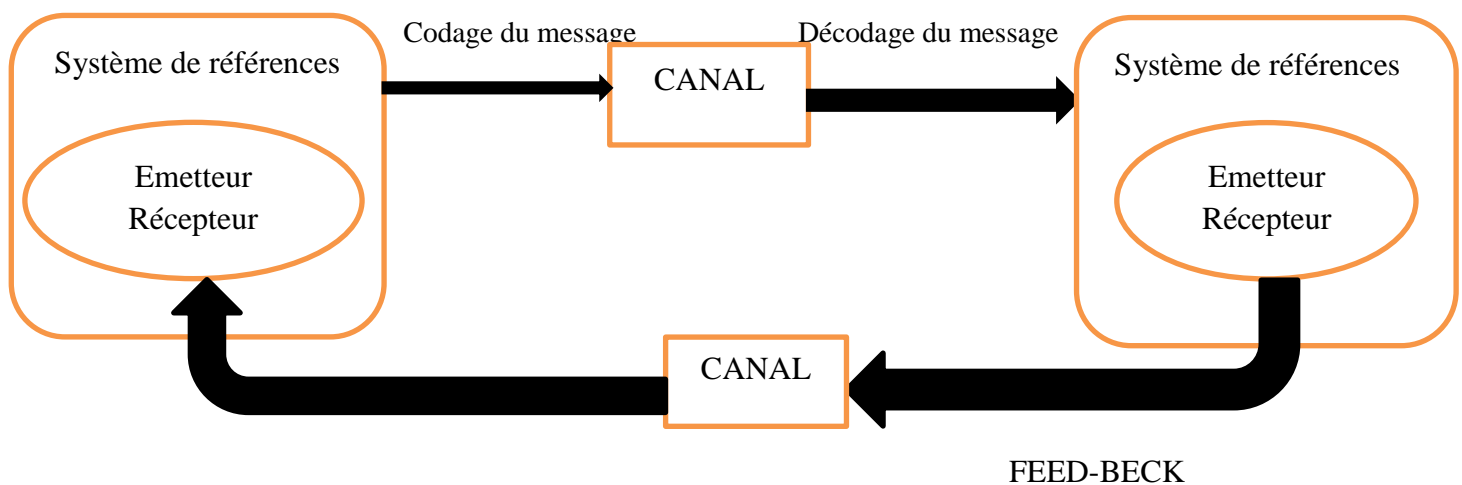
²CHARPENTIER, P., Op. Cit, P142.

³ HELFER, J.P., ORSONT.J. « Marketing », 5^{ème} édition, Vuibert, paris, 1998, P45.

⁴ THIERRY, L., MARIE-HELENE, W. « Communicator», 6^{ème} édition, Dunod, 2016, P 43.

- **L'émetteur** : c'est celui qui décide de communiquer pour atteindre un objectif, ce dernier à un système de référence c'est-à-dire, il a sa propre vision qui explique son comportement.
- **Le récepteur** : c'est celui qui reçoit le message qui possède aussi son propre système de référence. Qui peut devenir l'émetteur d'un message de réaction.
- **Le Canal** : c'est le moyen de transmission que l'émetteur choisit pour communiquer son message au récepteur.

Figure n°01 : Le processus de communication



Source : Robert REIX. Et all., Système d'information et management, 7ème édition
Edition Vuibert, Paris 2016, P132.

2.4. Définition des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Selon **CHARPENTER**. P « Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations, elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information »¹

Les TIC sont considérés comme des nouvelles technologies à caractère générique et comme le moteur de croissance de la nouvelle économie², elles sont devenues incontournables dans le monde moderne, elles englobent tous les outils, systèmes et infrastructures permettant

¹ CHARPENTIER, P., Op. Cit, P133.

² KOSSAÏ, M. « Les Technologies de l'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières », Thèse de doctorat soutenue à l'université de Paris-Dauphine, le 06/03/2015, P 24.

de manipuler, traiter, transmettre et stocker l'information. Les TIC, comme facteur de changement technologique, représentent une révolution numérique pour les entreprises.

Les TIC permettent aussi la création de nouvelles applications de meilleure qualité à haute valeur ajoutée, la rationalisation des processus de production et la baisse du coût des transactions et de transport.¹

2.5. Définition des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

Selon **SPERANDIO, J.-C (2000)** « L'expression NTIC désigne... des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons... en plus des traditionnelles données numériques... elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés..., une grande capacité de diffusion et de transport en réseau..., une forte interactivité avec les utilisateurs... »²

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication englobent toute les technologies modernes résultant de la convergence entre l'informatique, les télécommunications et les multimédias. Elles permettent le traitement, le stockage, la diffusion et l'échange de divers types d'informations, qu'il s'agisse de textes, de sons, d'images ou de vidéos, en plus des données numériques classiques. Leur spécificité réside dans leur capacité à numériser une grande diversité de contenus, à faciliter leur transmission rapide via des réseaux interconnectés (Internet, téléphonie mobile, cloud computing) et à offrir une interactivité accrue aux utilisateurs grâce à des interfaces intelligentes et des services personnalisés. Ces technologies jouent un rôle essentiel dans de nombreux domaines, notamment l'éducation, la santé, l'économie et l'administration, en transformant profondément les modes de communication et d'accès à l'information.

¹ KOSSAÏ, M., Op.Cit, P24.

²AIT SI SAID, R. « Diffusion et impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur le système bancaire en Algérie », Revue de la croissance économique et d'entrepreneuriat, Volume 4, N°1 (10-25), 2021, P12.

3 .Les types des TIC

Les TIC sont devenues en quelques années les éléments clés de nombreuses entreprises : internet, intranet, extranet, groupware, workflow, datawarehous, knowledge management, le marketing mobile, le e-commerce et le e-learning

3.1. Internet

L'internet est un réseau informatique mondial interconnecté constitué d'un ensemble de réseaux d'ordinateurs, régionaux et privés. Elle permet l'échange d'informations et la communication entre des ordinateurs et d'autres appareils. Il repose sur un ensemble de protocole comme le TIC/IP qui assure le transfert des données.

3.2. Intranet

Un intranet est un réseau informatique privé utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet (TCP, IP, HTTP, SMTP, IMAP, etc.). Il fonctionne de manière similaire à internet mais est accessible uniquement aux membres autorisé, il permet de partager des informations, des documents et des applications internes afin de faciliter la communication et la collaboration entre employés. Parfois, le terme se réfère uniquement au site web interne de l'organisation, mais c'est souvent une partie bien plus importante de l'infrastructure informatique d'une organisation.

3.3. Extranet

Un extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires (client, fournisseurs, collaborateurs) situés au-delà du réseau fondé sur des protocoles et services internet standard et d'une manière sécurisé. L'extranet permet d'accéder aux personnes situées en dehors de l'entreprise par l'intermédiaire d'internet. Un extranet n'est ni un intranet, ni un site internet, il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web. Il facilite la collaboration, l'échange de données et la gestion des relations avec des acteurs externes.

3.4. Groupware (collecticiel ou synergiciel)

Un groupware, collecticiel, ou encore logiciel de groupe, est un type de logiciel qui permet à un groupe de personnes de partager des documents à distance pour favoriser le travail collaboratif (travail à distance). Les membres du groupe collaborent à distance, soit au même moment (activité synchrone), soit à des moments différents (activités asynchrones). Il facilite la communication et la coordination des tâches. Des exemples courants de Groupware incluent Microsoft Teams, Google Workspace, Slack et Trello.

3.5. Les flux RSS

Les flux RSS sont particulièrement adaptés aux programmes de fidélisations car ils permettent de mettre en place un lien permanent et automatiquement mis à jour entre l'entreprise et l'adhérent et sur la base du volontariat des clients¹.

3.6. Le Widgets

C'est une application interactive qui permet l'affichage d'informations variées (calendrier, météo...) ou l'accès à des services (actualité, liens...). L'utilisateur peut la placer sur le bureau de son ordinateur, remplissant une fonction utile (météo, cours de bourse, Calendrier...) ou indique (photo...). Le Widget peut aussi prendre la forme d'une animation qui apparaît sur le bureau informations.²

3.7. Workflow

Le workflow peut se définir par un ensemble de dispositifs techniques permettant la définition, l'administration, le pilotage et l'exécution d'un flux d'informations au sein d'un groupe de travail. Il prévoit des procédures prédéfinies qui simplifient le travail de chacun en lui donnant des points de repère précis, des tâches à réaliser, des délais, etc. Ce concept permet le pilotage des processus administratifs par l'automatisation, le contrôle et le suivi des informations. Le workflow amène à une réflexion sur les flux d'informatisation et à un gain de temps³.

3.8. Data Mining (outil d'extraction de données)

Les logiciels Data Mining font partie des outils analytiques utilisés pour l'analyse de données. Ils permettent aux utilisateurs d'analyser des données sous différents angles, de les catégoriser, et de résumer les relations identifiées. Techniquement, le Data Mining est le

¹ CHARPENTIER, P., Op. Cit, p.30.

² COHEN, A. «Toute la Fonction Ressources Humaines», Édition Dunod, Paris, 2006, page 133.

³ BELBAL, M., CHAHMI, M. « L'usage des TIC et son impact sur la gestion des ressources humaines au sein du centre hospitalo_ universitaire de tizi_ouzou », mémoire de master en GRH, UMMTO, 2021, P 38.

procédé permettant de trouver des corrélations ou des patterns entre de nombreuses bases de données relationnelles.

3.9. Datawarehouse (entrepôt de données)

Le terme entrepôt de données (ou base de données décisionnelle, ou encore datawarehouse) est une base de données destinée à accueillir des informations pour faciliter l'analyse et la prise de décision. Alimenté par des sources hétérogènes et indépendantes. Cette base de données est collectée, ordonnée, journalisées et stockées des informations provenant de base de données opérationnelles et fournit ainsi un socle à l'aide à la décision en entreprise¹.

3.10. Knowledge management (capitalisation des connaissances/gestion des connaissances)

On appelle « Knowledge Management » (noté KM, en français management des connaissances ou management par les connaissances) les méthodes et moyens logiciels permettant d'identifier, de capitaliser les connaissances de l'entreprise afin notamment de les organiser et de les diffuser. Dans un but économique, la politique des connaissances vise à évaluer le capital intellectuel, à améliorer, l'organiser ; le protéger, le faire évaluer, en fonction des objectifs stratégiques de l'organisation. Elle consiste à mettre en place des méthodes, dispositifs organisationnels et moyens permettant de stimuler les quatre processus fondamentaux à savoir : socialiser, capitaliser, transmettre et renouveler.

3.11. Le Marketing Mobile

Le marketing mobile ou m-mobile est un canal relationnel entre une marque ou une entreprise, de tout secteur d'activités confondus, et les consommateurs. Il rassemble la totalité des techniques marketings qui utilisent le mobile pour communiquer. A l'origine, le marketing mobile utilisait principalement les SMS pour communiquer avec la cible. Le but est d'attendre et de faire le réagir le consommateur par la transmission d'un message, dans l'optique de l'attirer vers d'avantages d'informations dont lui seul est l'acteur.

3.12. Le e-commerce

Le e-commerce ou commerce électronique correspond à la vente en ligne de biens ou des services à travers de sites web marchands, regroupe l'ensemble des transactions commerciales s'opèrent à distance par le biais d'interface électronique et digitale. Le e-commerce englobe essentiellement les transactions commerciales s'effectuant sur internet à partir des différents types de terminaux (ordinateur, tablette, Smartphone, console, TV

¹ GLADESY, M. « Le phone Marketing ».Édition Maxima, Paris, 1999, P 52.

connectée) mais également celle réalisée à partir d'application spécifique (application mobile) qui ne font pas toujours appel aux protocoles Internet.

3.13. L'E-Learning

L'e-learning c'est une formation en ligne, permettant de suivre une formation à distance. Plus besoin de se déplacer dans un centre de formation ou de faire venir un formateur dans l'entreprise.

4. Les effets majeur des NTIC

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont profondément transformé notre façon de communiquer, de travailler et d'accéder à l'information. Avec l'essor d'Internet, des réseaux sociaux, ces technologies ont révolutionné de nombreux secteurs, allant de l'éducation à l'économie, en passant par la santé et les relations sociales. Cette évolution rapide a entraîné plusieurs effets majeurs qui redéfinissent notre société et nos interactions quotidiennes. Il est donc essentiel d'analyser ces impacts pour mieux comprendre les enjeux des NTIC dans notre monde moderne. À cet effet on distingue les quatre effets major des NTIC à savoir :

- En premier lieu, les NTIC permettent de changer la communication entre les citoyens - administrés – usagers et l'administration. Aux moyens traditionnels de communication (écrit, contact direct, téléphone) elles en rajoutent plusieurs autres, plus rapide et performants (bornes internet, ordinateur, mail, téléphone mobile, etc.) Elles permettent surtout d'offrir à l'utilisateur un accès pluriel au sein duquel il peut choisir le canal qui lui convient le mieux.¹
- En seconde lieu, les NTIC permettent aux administrations de communiquer entre elles, de façon rapide et continue par le biais des réseaux, et de dépasser ainsi le cloisonnement traditionnel qui les caractérisait.²
- En troisième lieu, les NTIC transforment, au sein de chaque administration, les modalités de communication, par le biais de la messagerie électronique, de l'intranet, de la téléphonie mobile, etc³.
- En fin, les NTIC induisent de profonds changements dans la façon même de travailler de chaque direction, service bureau ⁴:

¹ ALÉCIAN, S., FOUCHER, D. « Le management dans le service public », édition d'organisation, 2^{ème} édition, Paris, 2002, P163.

²ALÉCIAN, S., FOUCHER, D., Op. Cit, P164..

³ Idem, P164.

⁴Ibidem, P164.

- En agissant sur les outils de captage, stockage, transmission de l'information.
- En fournissant des mécanismes de contrôle et de régulation métamorphosés, dans la mesure où les NTIC génèrent, en même temps qu'elles produisent, les informations requises pour s'autoréguler. Encore peu exploitées, ces techniques ne peuvent que se développer.

5. Intégration des TIC dans les différents domaines

Grace aux avancées numériques, le TIC sont devenues des outils incontournables dans divers secteurs tels que l'éducation l'économie, la santé l'administration et la culture, leurs intégration a permis d'améliorer l'efficacité, la rapidité et la qualité des services, tout en posant de nouveaux défis.

5.1. Les TIC et la mondialisation

Les Nouvelles Technologies ont marqué ces dernières années par l'accélération de leur rythme et l'ampleur de leur généralisation. Cette situation à laquelle s'ajoutent la globalisation et la mondialisation des économies, crée autour des entreprises, un environnement économique turbulent.¹ Elle représente un moteur essentiel de la mondialisation, en facilitent la connectivité et en redéfinissant les modèles économiques et sociaux à l'échelle planétaire. Cependant leur impact varie selon les contextes et les capacités technologiques des différentes régions du monde.

Dans les pays émergents, les transferts de technologie ont aidé à stimuler l'innovation et la productivité, même pendant la période récente de mollesse de la croissance mondiale de la productivité.²

5.2. L'intégration des TIC dans l'éducation

L'arrivée des TIC dans le milieu de l'éducation est un événement très important dans la mesure où elles viennent améliorer la qualité de l'enseignement. Les TIC, outils novateurs sont désormais mis pour s'ouvrir au monde. Tout comme la mondialisation, les TIC ont fait de l'univers un village planétaire. L'information circule aisément et de façon instantanée. Notre pays « tente tant bien que mal de s'accrocher au rythme de la mondialisation ou globalisation pour ne pas rester en marge de l'évolution scientifique et technologique, au risque de se retrouver dans un goulot d'étranglement. Les TIC offrent de nouvelles

¹ NWAMEN, F. « Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises », Revue des sciences de gestion, direction gestion, N°2018_ stratégie, 2006, P111.

² <https://www.imf.org/external/french/np/blog/2018/040918f-4.htm> , consulté le : 03/03/2025 à 11h 41min.

opportunités d'acquisition des savoirs et il faut savoir les saisir pour une meilleure vulgarisation des ressources pédagogiques.¹

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) transforment profondément le domaine de l'éducation en améliorant l'enseignement, l'apprentissage et l'accès aux connaissances. Grâce au e-learning et aux plateformes éducatives, les étudiants peuvent suivre des cours en ligne, accéder à des tutoriels et interagir avec des contenus pédagogiques variés. Les TIC permettent également d'élargir l'accès à l'éducation, en particulier pour les populations rurales et défavorisées, en rendant les ressources pédagogiques accessibles sur différents supports numériques comme les tablettes, les ordinateurs et les Smartphones. Elles contribuent aussi à la personnalisation et au suivi des apprentissages grâce à l'intelligence artificielle et à l'analyse des données, qui permettent d'évaluer les progrès des étudiants et d'adapter les contenus en fonction de leurs besoins spécifiques. Les TIC représentent une opportunité majeure pour moderniser l'éducation et favoriser une transmission des connaissances plus efficace et adaptée aux évolutions technologiques et sociétales.

5.3. Les TIC dans le domaine de la santé

Dans un monde où le numérique occupe une place croissante, il existe une prise de conscience grandissante que les TIC sont indispensables au secteur de la santé. Elles sont essentielles pour garantir la rentabilité des services de santé et améliorer l'efficacité des systèmes de santé. Selon la définition qu'en donne l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), le terme «e-santé» désigne l'utilisation des TIC sous toutes leurs formes dans le domaine de la santé. Un recours approprié de l'e-santé garantit l'intégrité des données de santé individuelles, qui sont un levier essentiel pour fournir des soins et services adaptés aux patients².

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) connaissent, depuis plusieurs décennies, un développement rapide. Le secteur de la santé, en particulier, a vu se multiplier de très nombreuses applications, les NTIC ont révolutionné le domaine de la santé en améliorant la qualité des soins, la gestion des données médicales et l'accès aux services de santé. Elles englobent les systèmes d'information hospitaliers, la télémédecine, les objets connectés et bien d'autres outils numériques.

¹ GRARI, Y. « L'intégration des TIC dans la pratique enseignante: Le couple Enseignement supérieur/éducation nationale », Journal d'études économiques quantitatives, 01/2015, P17.

² <https://www.issa.int/fr/guidelines/ict/180153> , consulté le : 02/03/202 à 15h 30min.

L'é-santé C'est une application émergente des (TIC) appliquées à la santé. C'est le domaine qui enregistre les évolutions les plus importantes, à travers le développement d'une multitude de sites consacrés à la santé en ligne. Elle permet aux professionnels de santé et aux patients de consulter des portails de santé (banques de données, annuaires, liens vers des sites spécialisés...) et avoir accès à des sites interactifs (forums de discussion, conseil médical personnalisé en ligne...)

La télé-médecine permet de pratiquer aujourd'hui nombre d'activités médicales à distance. Au-delà des initiatives très médiatisées de télé-chirurgie, l'évolution d'autres applications dans les coûts des réseaux de soins : le télédiagnostic, télé-encadrement, télé-surveillance et vieille télé-formation médicale. Il y a une dimension internationale de nombreuses de ces applications : les professionnels du secteur de la santé ils peuvent participer de manière plus éclairée à des actions sanitaires hors frontières, par exemple en cas de crise.

5.4. Les TIC dans les entreprises

La stratégie de tout développement des entreprises repose aujourd'hui sur la maîtrise parfaite des TIC. L'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises, s'apprécie à travers leur système d'information et l'utilisation des outils technologiques,¹ Selon Benoit Aubert, 2010, « les TIC ont fait basculer les organisations dans une nouvelle logique. En effet, en quelques années, les organisations ont dû passer d'une logique de transmission de l'information à une logique d'interaction, cela rend la gestion de ces activités d'autant plus difficile, les organisations se doivent de prendre des risques et de rester ouvertes aux changements multiples »². D'où le double rôle des TIC :

- Création de nouvelles opportunités et donc secouer les marchés,
- Changements organisationnelle à travers d'avantage de flexibilité et de réactivité de leurs infrastructures mais aussi une ouverture plus importante sur l'environnement.³

Plusieurs études récentes ont confirmé que les TIC jouent un rôle important en permettant l'innovation des entreprises telles que (OCDE, 2010 ; Polder et al, 2009 ; Eurostat, 2008 ; Van Leeuwen, 2008)⁴. Ainsi, les TIC jouent un rôle clé dans les entreprises en

¹NWAMEN, F., Op. Cit , P 113.

² IZZA, I., EL BERRHOUTI, A. « La technologie de l'information et de la communication et la performance de l'organisation : enjeux et perspectives », Revue française d'Economie et de gestion, Volume 3, N°7, 2022, P174.

³ IZZA, I., EL BERRHOUTI, A. Op. Cit. P174.

⁴ Idem, P174.

améliorant la communication, la gestion et la productivité. Elles permettent l'automatisation des tâches, facilitent le marketing digital, optimisent la relation client et renforcent la sécurité des données. Grace aux outils collaboratifs, aux logiciels de gestion et aux solutions numériques comme l'e-commerce et le Cloud, les entreprises deviennent plus compétitives et innovantes.

5.5. Les TIC dans les organisations publiques

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent un rôle fondamental dans la modernisation et l'efficacité des organisations publiques en transformant leurs modes de fonctionnement, leurs interactions avec les citoyens et leur gestion interne. Elles permettent d'améliorer la transparence et la gouvernance en facilitant la diffusion d'informations et l'accès aux données publiques à travers des plateformes numériques, et des services en ligne, et renforçant la confiance des citoyens. L'automatisation des processus administratifs grâce aux TIC optimise la gestion des ressources, diminue les coûts et améliore la réactivité des administrations publiques en réduisant les délais de traitement des dossiers et des demandes.

De plus, l'essor de l'e-gouvernement permet d'offrir des services plus accessibles et personnalisés, renforçant ainsi la participation citoyenne à travers des plateformes interactives et des consultations en ligne. Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, les TIC facilitent la communication interne, le télétravail et la formation continue des agents publics, contribuant à une administration plus performante et adaptable aux évolutions socio-économiques. Elles favorisent également la dématérialisation des documents et la sécurisation des données, réduisant la paperasse et limitant les risques de perte ou de falsification des informations.

En somme, les TIC constituent un levier incontournable pour la transformation des organisations publiques, en favorisant une administration plus efficace, transparente et accessible, tout en impliquant les citoyens dans une gouvernance plus participative et dynamique.

Section 02 : La Performance au travail.

Cette section a pour objet d'étudier la performance au travail sous certains aspects.

1. Performance individuel et la performance organisationnel au travail : de quoi s'agit-il ?

La performance individuelle peut être considérée comme « une activité dans laquelle un individu est capable d'accomplir avec succès la tâche qui lui est assignée, sous réserve des contraintes normales de l'utilisation raisonnable des ressources disponibles »¹

La performance individuelle peut être définie comme la capacité d'une personne à exécuter efficacement et avec succès les tâches qui lui sont confiées, en tenant compte des exigences et des objectifs fixés. Cette performance repose sur plusieurs facteurs, notamment les compétences, les connaissances, la motivation et l'engagement de l'individu. Elle est également influencée par les conditions de travail, les outils mis à disposition, ainsi que par la gestion optimale des ressources disponibles. Par ailleurs, l'individu doit respecter les contraintes et les normes établies, tout en veillant à maintenir un équilibre entre efficacité, qualité et respect des délais.

Bourguignon (1997), la performance organisationnelle est à l'orne des objectifs organisationnels. Selon cet auteur la performance organisationnelle est : « la réalisation des objectifs organisationnels, quelles que soient la nature et la variété de ces objectifs. La performance est multidimensionnelle, elle est subjective et dépend des référents choisis (buts, cibles) »².

La performance organisationnelle est étroitement liée aux objectifs fixés par l'organisation. Elle se définit comme la capacité d'une entreprise ou d'une institution à atteindre ses objectifs, quelle que soit leur nature (financière, sociale, environnementale, opérationnelle, etc.) et leur diversité. Cette notion est intrinsèquement multidimensionnelle, ce qui signifie qu'elle peut être évaluée sous différents angles, tels que l'efficacité, l'efficience, la qualité des processus, la satisfaction des parties prenantes et la durabilité des résultats.

¹ SAOUSSANY, A., ASBAYOU, M. « La performance individuelle au travail : ses déterminants et sa mesure. » Revue de contrôle de la comptabilité et l'audit, ISSN: 2550-469X, N°6, septembre 2018, P359.

² KIROUANE, A. « Le rôle du DRH dans l'évolution de la culture d'entreprise et son impact sur la performance organisationnelle. Cas des entreprises du secteur agro-alimentaire de la wilaya de Bejaia », Thèse de Doctorat En Sciences De Gestion, UMMTO, 2024, P94.

De plus, la performance organisationnelle est subjective, car son évaluation dépend des référentiels utilisés, tels que les buts poursuivis, les indicateurs de mesure, les attentes des acteurs impliqués (dirigeants, employés, clients, partenaires) et le contexte dans lequel l'organisation évolue. Ainsi, selon la perspective adoptée et les critères retenus, la perception de la performance peut varier d'un observateur à un autre, soulignant la complexité de son appréciation et de sa gestion.

La performance présente un indicateur de la mise en réel des objectifs et de mesure de la satisfaction de l'entreprise. Il est important que les entreprises se mettent la performance comme objectif principal pour mesurer sa rentabilité et assurer leurs pérennités. Elle prend plusieurs formes et dépend également des services ou fonctions de l'organisation. De ce fait nous pouvons distinguer : la performance de production qui détermine la productivité de l'entreprise, la performance financière qui renvoie à examiner l'état financière de l'entreprise par les divers ratios financiers, par exemple, la performance stratégique qui mesure la capacité de l'entreprise à mettre en œuvre et développer une stratégie lui permettant d'accroître ses parts de marché, la performance humaine qui détermine le suivi du personnel de l'entreprise en ce qui concerne l'assiduité, l'absentéisme, la performance sociale et sociétale qui mesure les tensions sociales, la qualité de vie dans l'organisation, le nombre de conflit individuel et collectif. D'autres performances peuvent apparaître selon la taille de l'organisation.

2. Les modèles de la performance au travail

La littérature sur la performance a été caractérisée par des modèles généraux qui s'appliquent aux différents domaines. Cependant, les principaux modèles ayant tenté de cerner la performance sous ses différentes facettes restent le modèle multifactoriel de Campbell (1990) et le modèle Burman et Motowildo (1993).

2.1 Le modèle multifactoriel de Campbell (1990)

Ce modèle est une référence majeure dans l'analyse de la performance il a été développé pour la première fois dans le domaine militaire avant d'être revisité pour s'adapter aux différents contextes. Il considère que la performance n'est pas un concept unique mais quelle repose sur plusieurs dimensions et facteurs. Le tableau suivant résume ces différentes dimensions comportementales d'après Charles-pauvers et al (2007).

Tableau 2 : les huit dimensions de la performance d’après Campbell (1990)

Dimension comportementale	Signification
Les compétences dans les tâches spécifiques à l’emploi	Niveau de compétence avec lequel un individu exécute les tâches techniques spécifique à son emploi.
Les compétences dans les tâches spécifiques à l’emploi	Capacité à maitrise les tâches communes à plusieurs emplois de l’organisation. Cette aptitude relève des compétences à la polyvalence et à l’adaptabilité.
La communication écrite et orale	Capacité à communiquer clairement et efficacement oralement, ou par écrit.
Les efforts au travail	Capacité à démontrer des efforts supplémentaire et à travailler efficacement dans des conditions difficiles (motivation à réaliser les tâches assignées avec énergie, intensité et persistance)
Le maintien d’une discipline personnel	Aptitude à éviter les comportements négatifs contreproductifs (ex : infraction aux règles interne, absentéisme, manque de ponctualité).
La facilitation de la performance des équipes et des collègues	Cette qualité relève de l’aptitude d’une personne à soutenir, à aider, et à développer les collègues et à concourir à l’unité de l’équipe en contribuent à son fonctionnement collectif.
La supervision	L’aptitude à influencer les personnes subordonnées par des interactions en face à face. Cette compétence relève des qualités du leader exprimées par l’individu ou observé dans son art de manager une équipe.
Le management et l’administration	L’aptitude à maitrise les tâches d’allocation des ressources d’organisation, de contrôle de l’efficacité d’une équipe (contrôle et suivi des objectifs, de l’application des règles) et de développement d’un service (accroitre les ressources humaines, financières, matérielles).

Source: SAOUSSANY, A., ASBAYOU, M, Revue de contrôle de la comptabilité et l’audit, ISSN: 2550-469X, N°6, septembre 2018, P360.

La performance individuelle au travail peut être évaluée à travers plusieurs facteurs, tels que les compétences, la motivation et les comportements adoptés dans l'environnement professionnel. Le modèle de Campbell (1990) a posé les bases d'une approche multifactorielle, permettant d'analyser la performance sous différents angles. Cette modélisation a ouvert la voie à d'autres travaux de recherche sur la performance au travail. Parmi ces contributions, le modèle de Borman et Motowildo (1993) est considéré comme l'un des plus influents, car il distingue deux dimensions essentielles de la performance : la performance contextuelle (comportements qui favorisent l'environnement de travail, comme la coopération et l'engagement) et la performance de tâche (exécution efficace des missions spécifiques au poste).

2.2.Le modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1993)

Motowildo (2003) définit la performance dans la tâche comme étant « *la valeur totale attendue des comportements d'un individu sur une période de temps pour la production des biens ou des services de l'organisation* »¹. Ce deuxième modèle distingue entre deux dimensions essentielles quant à la composition de la performance individuelle. Il s'agit de la performance dans la tâche et de la performance contextuelle.

La performance de tâche correspond à l'exécution des missions spécifiques du poste. Elle est souvent mesurée à travers des indicateurs comme la productivité ou la qualité du travail.

La performance contextuelle quant à elle, renvoie à la valeur totale attendue des comportements d'un individu sur une période de temps pour maintenir et améliorer le contexte psychologique, social et organisationnel du travail (Motowildo, 2003)². En parallèle, elle englobe les comportements qui, bien que ne faisant pas partie directement des tâches principales, contribuent au bon fonctionnement de l'organisation. Cela inclut l'entraide entre collègues, l'adaptabilité, l'engagement envers les objectifs de l'entreprise et la prise d'initiatives. Ce modèle a marqué un tournant dans l'évaluation de la performance en montrant que la réussite d'un employé ne dépend pas uniquement de sa capacité à accomplir ses tâches, mais aussi de son attitude et de son impact sur l'environnement de travail

¹SAOUSSANY, A., ASBAYOU, M., Op.cit, P361.

²Idem, P361.

Borman et Motowildo (1993 ; 1997) distinguent entre cinq dimensions de la performance contextuelle (Charbonnier & Silva, 2007):¹

- ✓ Persister avec enthousiasme et déployer des efforts pour accomplir ses tâches avec succès;
- ✓ S'engager volontairement dans des tâches et activités qui ne font pas formellement partie de son travail;
- ✓ Aider et coopérer avec les autres;
- ✓ Suivre les règles et les procédures organisationnelles;
- ✓ Approuver, défendre et soutenir sincèrement les objectifs organisationnels.

Ce modèle a changé la manière dont la performance au travail est évaluée. Avant, l'accent était mis uniquement sur la performance de tâche, alors que Borman et Motowildo ont montré que la performance contextuelle joue un rôle clé dans le succès des organisations. Aujourd'hui, de nombreux systèmes d'évaluation intègrent ces deux dimensions.

En résumé, Ce modèle a marqué un tournant dans l'évaluation de la performance en montrant que la réussite d'un employé ne dépend pas uniquement de sa capacité à accomplir ses tâches, mais aussi de son attitude et de son impact sur l'environnement de travail.

3. La performance dans le secteur public

Galdemar et al. (2012) proposent une conception plus large de la performance publique, qui ne se limite pas à l'efficacité, mais qui intègre aussi la notion de valeur ajoutée pour l'ensemble des parties prenantes des entités publiques. Ils définissent la performance publique comme « le fait de réaliser non seulement des objectifs ou des résultats prévus, mais aussi de créer de la valeur. Alors que dans le secteur privé, la création de valeur est souvent liée à l'accroissement des profits, dans le secteur public, elle correspond à une amélioration des services offerts aux citoyens ». Les auteurs affirment que la création de valeur par les organisations publiques se traduit par une meilleure qualité des services fournis aux citoyens usagers.² Dès lors, la performance publique ne se limite pas à atteindre des objectifs, elle doit aussi apporter une réelle amélioration aux services fournis aux citoyens. Contrairement au secteur privé, où la création de valeur signifie souvent faire plus de profits, dans le secteur

¹SAOUSSANY, A., ASBAYOU, M., Op.cit, P362.

²YOUSSEF, S., HAMLIRI, M. « La performance des organisations publiques : un concept polysémique. »Revue scientifique africaine, management et développement économique, Vol : 3, N°22, Février 2024, P1020.

public, cela signifie offrir des services plus efficaces, accessibles et bénéfiques pour la population.

Maurel et al. (2014) proposent une définition plus large de la performance, qui tient compte des attentes de tous les acteurs impliqués dans l'organisation publique. Ils considèrent que la performance est liée à l'aptitude d'une organisation publique à gérer efficacement ses ressources humaines, financières et organisationnelles pour offrir des services publics de qualité et en quantité suffisante, qui répondent aux besoins de ses parties prenantes et qui produisent des impacts positifs et durables sur son territoire.¹

La performance d'une organisation publique se mesure à sa capacité à mobiliser et gérer de manière efficiente ses ressources humaines, financières et organisationnelles. Elle vise à assurer une offre de services publics adéquate, tant en termes de qualité que de quantité, tout en répondant aux attentes des parties prenantes. Au-delà de l'efficacité opérationnelle, cette performance se traduit par des retombées positives et durables sur le territoire concerné.

¹ YOUSSEF, S., HAMLIRI, M. Op. Cit , P1020.

Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication deviennent des outils primordiaux pour les organisations, du fait de ce dont elles leur offrent comme moyens de gestion, et de perfection des processus organisationnels. Tout au long de ce chapitre, nous avons conclu que les TIC sont nés avec l'invention des premiers monitors, et qu'elles se sont évoluées à travers le temps, comme nous avons eu une vision globale sur les différentes technologies qu'on pourrait rencontrer au sein d'une organisation qui servent comme outils pour le système d'information.

Nous avons exploré la notion de performance dans la deuxième section, sa définition, ainsi que les différents modèles qui permettent de l'évaluer, nous avons également analysé comment ces modèles peuvent être appliqués dans divers contextes, nous avons vu que la performance est un concept multidimensionnel, il varie selon le contexte et les objectifs poursuivis. En particulier, la performance dans le secteur public se distingue par sa finalité d'intérêt général et son objectif d'efficacité, d'équité et de transparence.

Introduction

Dans un contexte de transformation numérique croissante, les technologies de l'information et de la communication occupent une place stratégique dans les dynamiques de modernisation des organisations. Elles jouent un rôle essentiel dans la réorganisation des structures, l'amélioration des processus internes et la recherche de performance dans les environnements professionnels.

Ainsi, il devient nécessaire d'approfondir l'étude de l'incidence que peuvent avoir les TIC sur le fonctionnement des organisations et sur la performance des agents, dans un contexte en constante évolution. L'usage des TIC constitue-t-il un véritable levier d'efficacité dans les pratiques professionnelles ? Cette influence est-elle réellement bénéfique pour l'atteinte des objectifs organisationnels ? Quels sont les effets concrets perçus par les travailleurs ? C'est à ces différentes interrogations que ce chapitre se propose d'apporter des éléments de réponse.

À cet effet, le chapitre est structuré en deux sections complémentaires. La première porte sur les stratégies de développement des TIC, en mettant l'accent sur l'état des lieux actuel et le changement organisationnel qu'elles impliquent. La seconde s'intéresse à la performance au travail comme résultat de l'usage des TIC, en explorant les différentes dimensions de cette performance ainsi que les principaux déterminants perçus.

Section 01 : Évolution et stratégies de développement des TIC

L'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) a conduit les organisations à repenser leurs logiques de fonctionnement. Pour accompagner cette mutation, des stratégies de développement ont été élaborées afin de faciliter l'adoption de ces technologies et d'en tirer pleinement parti. L'accélération de leur usage a profondément modifié les rapports au travail, les processus internes et les structures organisationnelles. Cette section s'intéresse à l'évolution des TIC, aux politiques adoptées pour soutenir leur diffusion, ainsi qu'aux dynamiques de changement organisationnel qui en découlent.

1. Les TIC au niveau mondial

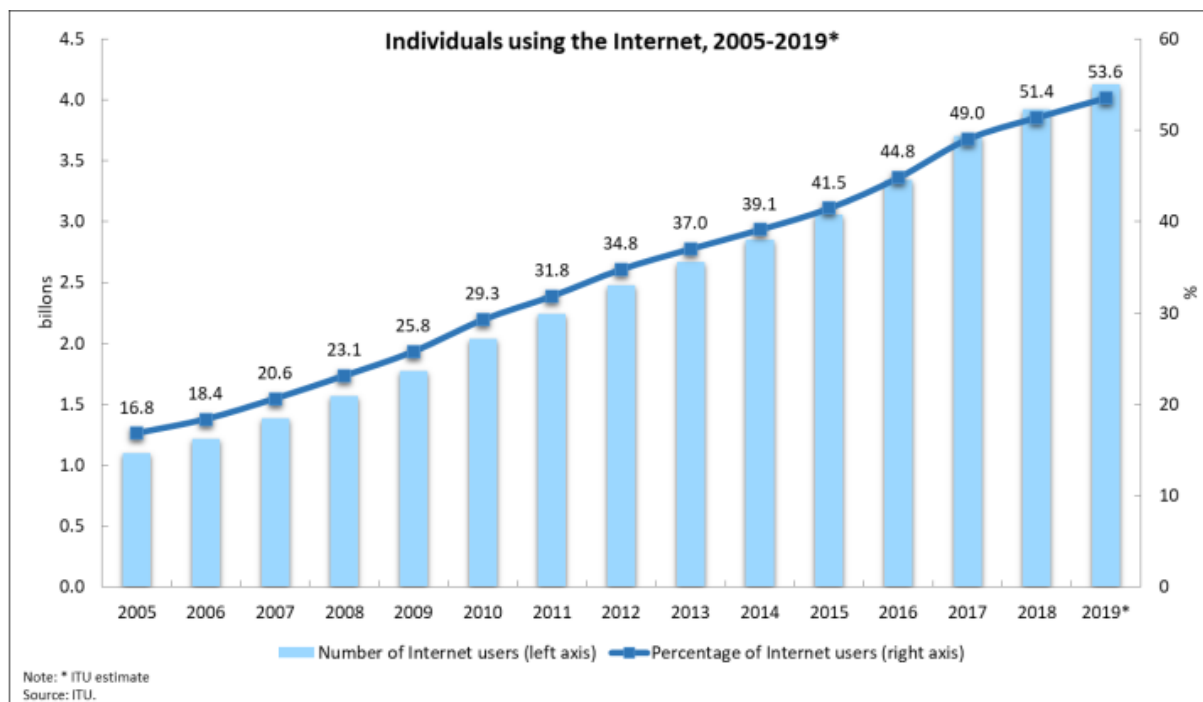
Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) occupent désormais une position stratégique dans les dynamiques de transformation sociale, économique et institutionnelle à travers le monde. Elles poursuivent leur expansion à un rythme soutenu, et leur importance est aujourd'hui reconnue par l'ensemble des pays, y compris ceux en développement, qui en perçoivent le potentiel dans divers secteurs de la vie sociale et économique.

Aujourd'hui, les opportunités offertes par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont largement reconnues, notamment en matière de stimulation de la croissance, de renforcement de la productivité et d'amélioration des conditions de vie, à travers la création d'emplois, l'accès élargi à l'éducation, à l'information et à la culture. Pour les pays du Sud, les TIC représentent une véritable opportunité de développement. En réduisant les distances et en facilitant la circulation des idées et des biens, elles contribuent à l'ouverture économique et culturelle, favorisant ainsi un enrichissement mutuel et une intégration plus dynamique dans la mondialisation.

En effet, on peut parler de mondialisation dans ce cas et même plus encore de globalisation ; ces concepts ne cessent de se confirmer, tout le monde est en concurrence, sur toute la planète et sur tous les domaines d'activité humaine, et les TIC sont au service de cette mutation mondiale. Pour chiffrer et quantifier toutes les évolutions des TIC au niveau mondial, on s'est référé aux publications de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications) qui publie les données mondiales à ce sujet. Dans son rapport de 2005-2019, le nombre d'internautes dans le monde est passé de 16,8% en 2005 à 53,6% en 2019¹.

¹ AIT SI SAID, R., Op.Cit, P14.

Figure N° 2 : Evolution du nombre d'internaute dans le monde



Source : AIT SI SAID,R . « Diffusion et impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur le système bancaire en Algérie », Revue de la croissance économique et de l'entrepreneuriat, volume 4, N°1(10-25), 2021, P14

Le classement mondial des TIC fait apparaître une nette domination des pays européens, ainsi que des États à revenus élevés tels que l'Australie, le Canada, les États-Unis ou encore la Chine. Il met également en évidence la dynamique de progrès observée dans plusieurs régions, notamment au sein des pays du Golfe et en Europe de l'Est. En Afrique, les avancées sont plus modérées et varient en fonction des ressources économiques disponibles et des politiques publiques adoptées. L'Algérie, consciente des enjeux liés à la transformation numérique, a lancé une stratégie nationale baptisée "e-Algérie", visant à atteindre des objectifs définis dans un cadre planifié. Ses voisins maghrébins, en particulier le Maroc et la Tunisie, ont également engagé des démarches similaires, la Tunisie affichant toutefois une avance notable dans ce domaine.

2. Les TIC en Algérie : état des lieux

Depuis les années 70-80, dans les pays développés, les TIC ont progressivement pris de l'ampleur pour être désormais omniprésentes dans le fonctionnement des entreprises et des organisations, tant publiques que privées. Cette introduction des TIC s'est effectuée par poussées successives, sans programme défini, mais simplement en suivant les innovations techniques et les succès commerciaux.¹

L'évolution des technologies de l'information et de la communication a radicalement modifié les modes de fonctionnement des organisations, il est ainsi essentiel d'analyser l'état des lieux de cette transformation, en examinant les pratiques organisationnelles à travers l'intégration des TIC dans les entreprises et les administrations publiques en Algérie.

L'Algérie a pris conscience des attentes importantes de la population, des difficultés liées au changement ainsi que du manque de compétences, ce qui l'a poussée à engager un processus de modernisation du pays. Dans ce cadre, plusieurs stratégies nationales ont été mises en place.

2.1. Les stratégies de développement des TIC en Algérie

L'élaboration des stratégies de développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en Algérie revêt une importance capitale pour moderniser l'économie et la société. Face aux enjeux mondiaux de la digitalisation et de l'innovation, l'Algérie se trouve à un tournant où la mise en place de politiques et de stratégies adaptées est essentielle pour renforcer son secteur numérique.

2.1.1. L'élaboration de la stratégie E-Algérie

Les technologies de l'information et de la communication sont devenues un puissant levier de développement économique et social. Elles sont la source d'innovation continues au cœur de la croissance des économies et créent des opportunités nouvelles de développement dans un contexte de mondialisation, ceci s'avère nécessaire afin d'éviter une fracture irrémédiable avec les économies mondiales. La mutation de notre société vers une société fondée sur le savoir et la communication est en fait un enjeu vital.

¹ DEMMOUCHE ,N. « Les TIC en algérie : état des lieux perspectives », Revue des sciences commerciales, N°20, P 159.

C'est dans cette perspective qu'un plan multisectoriel appelé « Stratégie E-Algérie » a été développé pour définir les objectifs à atteindre et les actions à mettre en œuvre dans les prochaines années.

La stratégie Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) en Algérie se base sur les principaux éléments à s'adopter, notamment :

- Créer un environnement législatif, politique et réglementaire favorable à l'investissement, la concurrence et l'innovation ;
- S'assurer que tous les algériens participent pleinement à la société de l'information et permettent aux administrations et services publics de devenir des utilisateurs modèles des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC);
- Animer et mettre en réseau les compétences en mettant en relation les scientifiques et industriels (recherche-entreprises) et assurer la veille technologique.
- La stratégie e-Algérie vise également à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et l'administration;
- Améliorer les capacités d'éducatives, de recherches et d'innovations, à faire émerger des grappes industrielles, à accroître l'attractivité du pays et à améliorer la vie des citoyens, en encourageant la diffusion et l'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication (TIC).

2.1.2. Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique

L'introduction des TIC et le renforcement de leur usage au sein de l'administration publique engendront une transformation importante de ses modes d'organisation et de travail. Ceci amènera l'administration publique à repenser son mode de fonctionnement et d'organisation et à servir le citoyen de manière plus appropriée, notamment à travers la « mise en ligne » de ses différents services. En effet, les TIC, et en particulier l'internet, permettent d'établir un « espace de communication indépendant et de la localisation physique » qui affirme la disponibilité de l'information n'importe où et n'importe quand. C'est pour cela que la gestion de l'information doit être décentralisée là où c'est possible, là où les connaissances sont meilleures, afin d'améliorer la qualité des processus de prise de décision.

Dans ce contexte, des objectifs spécifiques et parfois communs ont été fixés pour chaque département ministériel. Ils ont trait aux aspects suivants :

- Le parachèvement des infrastructures informatiques ;
- La mise en place de systèmes d'information intégrés ;

- Le déploiement d'applications sectorielles spécifiques ;
- L'accroissement des compétences humaines ;
- Le développement des services en ligne à destinations de tous les usagers : citoyens, entreprise et bien sur les autres administrations.

2.1.3. Accélération de l'usage des TIC dans les entreprises

L'utilisation des TIC est devenue nécessaire pour augmenter la performance et la compétitivité des entreprises et les faire bénéficier des opportunités offertes par un marché plus vaste et hautement dynamique. Elle conduit aussi à de nouvelles sources de revenus, à l'amélioration des relations avec les clients et partenaires, et de façon générale à une meilleure efficacité grâce à l'emploi de systèmes de gestion des connaissances.

C'est ainsi qu'un axe majeur a été défini, à savoir l'intégration des TIC dans le secteur économique et le soutien à l'appropriation des TIC par les entreprises. Celui-ci induit les trois objectifs spécifiques suivants :

- Soutenir l'appropriation des TIC par les PME.
- Développer les applications pour l'amélioration des performances des entreprises.
- Développer l'offre de services en ligne.

3. Les TIC et le changement organisationnel

Les TIC sont volontiers considérées comme un facteur prépondérant du changement dans les entreprises¹. Elles sont devenues un levier essentiel de la transformation organisationnelle, en modifiant profondément les structures, les processus et les modes de fonctionnement internes. En favorisant de nouvelles formes de communication, de coordination et de prise de décision, les TIC participent activement à la redéfinition des rôles et des relations de travail. Dès lors, leur intégration stratégique devient un impératif pour toute organisation souhaitant évoluer et s'adapter aux nouvelles exigences de l'environnement économique.

- **Définition de changement organisationnel**

L'organisation se développe et évolue au fil du temps, indiquant la présence d'un changement organisationnel, ce dernier fait référence de passage d'une situation à une autre. Plusieurs auteurs ont défini le changement organisationnel différemment. En effet, nous retiendrons seulement les définitions qui explicitent au mieux ce que nous voulons étudier dans le cadre de ce travail.

¹ KLEIN, T., RATIER, D. « L'impact des TIC sur les conditions de travail », La documentation française, N°49, 2012, Page 20.

Helfer, Kalika et Orsoni (2008) définissent le changement organisationnel comme « l'acte par lequel l'organisation se modifie ou est modifiée dans quelque uns de ses caractères et qui aboutit à une transformation subie ou voulue par les acteurs »¹.

Pour **Collerette et al (1997)**, le changement organisationnel est « toute modification relativement durable dans un sous-système de l'organisation, pourvu que cette modification soit observable par ses membres ou les gens qui sont en relation avec ce système ».

Nous constatons à travers ces différentes définitions que les auteurs soulignent l'idée de changement organisationnel qu'il représente un processus constitue une rupture par rapport aux modes de fonctionnement et aux raisonnements antérieurs et qu'il peut concerner un ou plusieurs éléments de l'organisation.

4. Les changement organisationnels liés aux TIC

Dans la science de gestion, avec l'évolution rapides des technologies de l'information et de la communication (TIC), les organisation sont amenées leurs modes de fonctionnement traditionnels. Ces changements organisationnels ne se limitent pas à l'introduction d'outils technologiques, mais touchent aussi le processus de travail, les modes de management, la communication interne et la culture d'entreprise. Ainsi, l'intégration des TIC devient un levier essentiel pour améliorer l'efficacité, renforcer l'innovation et s'adapter aux nouvelles exigences du marché.

Pour rappel, **M. Thévenet** définit la culture d'entreprise comme « un ensemble rde références, partagées dans l'organisation, construite tout au long de son histoire, en réponses au problèmes rencontrés par l'entreprise »²

Autrement, la culture de l'entreprise, c'est son mode de pensée et d'action habituel et traditionnel, plus ou moins partagé par tous ses membres, qui doit être appris et accepté, au moins en partie, par les nouveaux membres³. c'est le reflet de l'entreprise, ce qui la fait spéciale et ce qui bien motiver - et démotiver - ses employés. Si l'on entre une entreprise pour trouver un emploi, on y reste pour sa culture.

¹ Helfer , J .P . , Kalika, M. et Orsoni, J. « *Management, stratégie et organisation* », Edition Vuibert, 2008, P388.

² THÉVNET.M. « La culture d'entreprise », 5^{ème} éd, édition PUF,2017, P44.

³ GUÉRAND.V., SALLA.D., TRIBOULET.R., LOUISY.E .« Culture organisationnelle et transformation : quels rôles et outils pour le DRH », Mémoire sous la direction de Jean-François Chanlat, P9.

4.1. Les changements organisationnels accompagnent l'introduction des TIC

Le développement rapide des TIC entraîne des transformations profondes au sein des organisations, concernant leur structure, l'étendue de leurs opérations, leurs mécanismes de contrôle ainsi que leurs modes et flux de travail. Les principaux changements organisationnels accompagnant l'intégration des TIC se déclinent en les points ci-dessous.

4.1.1. Renforcement de l'autonomie de chacun

Le changement organisationnel lié aux TIC permet de développer de nouvelles compétences et d'assumer davantage de responsabilités, ce qui renforce l'autonomie. D'après Aidoud (2017), l'usage des TIC va de pair avec le principe de l'exploration qui « nécessite de l'autonomie pour que les acteurs puissent inventer des solutions nouvelles à des problèmes opérationnels actuels. En effet, ce n'est pas en appliquant les solutions existantes et en consignait leurs actions dans un cadre imposé, que les acteurs feront preuve de créativité »¹. Ainsi, l'autonomie constitue un levier essentiel pour stimuler la créativité et favoriser l'émergence de nouvelles idées.

4.1.2. Diminution de nombre de niveaux hiérarchiques

Opter pour une structure hiérarchique en entreprise permet de définir de manière efficiente les rôles ainsi que les responsabilités de chaque collaborateur, ce qui induit un renforcement de la productivité mais également la réduction de certains conflits. Chaque salarié sait devant qui il doit répondre.

Les systèmes d'information peuvent réduire le nombre de niveaux dans une organisation en fournissant aux gestionnaires l'information nécessaire pour superviser un grand nombre d'employés, ce qui est connu par « l'aplanissement des entreprises ». Disposant de plus d'informations, les travailleurs peuvent prendre des décisions qui étaient autrefois prises par les gestionnaires. Ces changements ont entraîné un accroissement des responsabilités des gestionnaires et permet aux cadres de haut niveau de gérer et de diriger un plus grand nombre d'employés à distance².

¹ AIDOU, M.F. « Pilotage du changement organisationnel : enseignements tirés de quelques entreprises de la région de l'Ouest Algérien », thèse doctorat soutenu à Université Abou Bakr BELKAID TLEMEN, 2017, p66.

² BENSMAIL, S. BOUALAM, F. « Le changement organisationnel par l'implication des TIC au sien des administrations publiques algériennes cas de la commune Draâ Ben khedda », mémoire de Master en management public, UMMTO, 2022, P33.

Selon **Peter DRUCKER** « la disparition de niveaux hiérarchiques intermédiaires qui n'étaient souvent que des relais d'information et l'apparition d'organisation dites "plates". Les implications de ces nouvelles formes d'organisation sont majeures, surtout en termes de gestion »¹

Peter DRUCKER considéré comme le père du management moderne, a abordé l'aplatissement hiérarchique à travers plusieurs concepts clés qui restent pertinents aujourd'hui. Ses réflexions s'inscrivent dans une recherche d'équilibre entre structure organisationnelle et efficacité opérationnelle.

Dans l'approche pratique de l'aplatissement **Peter Drucker**, proposait de délimiter les niveaux hiérarchiques à six niveaux maximum, selon lui, au-delà, la structure devient contre productive.

L'auto-management des équipes: S'il reconnaissait la nécessité d'un leadership, il plaidait pour:

- Des équipes semi-autonomes.
- Une délégation accrue des responsabilités.
- Des mécanismes d'auto-contrôle via la fixation d'objectifs clairs .

Les limites identifiées: Il mettait en garde contre les excès d'aplatissement, soulignant que:

- Les organisations complexes nécessitent un minimum de structure hiérarchique .
- Un management totalement horizontal peut entraîner des paralysies décisionnelles .
- L'équilibre entre centralisation et décentralisation doit être repensé en fonction du contexte.

4.1.3. Mise en place d'une organisation transversale

Grange et Plane (2018), soulignent que « L'introduction massive des technologies numériques transforme en profondeur les mécanismes de coordination, en favorisant la transversalité, l'autonomie des équipes et une meilleure adaptabilité aux changements de l'environnement. »².

¹YENNY.F. « Peter Drucker Du management ». Gestion des Ressources Humaines ,Note Critique, MBA HEC,2004-2005 ,P6.

² GRANGE,T.,PLANE,J-M. « Management des organisations », édition Vuibert, 3^{ème} édition,2018,P241.

Les mutations technologiques, notamment celles liées aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), impactent aujourd'hui l'ensemble des secteurs d'activité ainsi que toutes les fonctions de l'entreprise. L'intégration des TIC au sein des organisations favorise l'émergence d'une structure plus transversale, rompant avec les modèles hiérarchiques traditionnels. Cette transformation permet une meilleure fluidité et une plus grande rapidité dans la circulation de l'information entre les différents niveaux et services de l'entreprise. De plus, l'usage des TIC améliore la communication interne en facilitant l'échange d'informations en temps réel, ce qui renforce la réactivité organisationnelle. Par ailleurs, il instaure davantage de flexibilité dans les modes de travail, offrant ainsi la possibilité de nouvelles formes d'organisation du travail comme le télétravail ou le travail collaboratif à distance, tout en encourageant l'autonomie et l'innovation des collaborateurs.

4.1.4. Passage d'un pilotage séquentiel des activités à un pilotage interactif ou systémique

Le pilotage du changement a pour objectif l'adhésion des principaux acteurs du projet à celui-ci. Pour cela, il convient de comprendre les attentes et les besoins des parties concernées par le projet et cibler les facteurs qui pourraient les gêner dans l'accomplissement de leur mission. Il s'agit ensuite de leur proposer des actions de communication, de formation et d'accompagnement pour qu'ils obtiennent les meilleurs résultats possibles.¹

Dans ce sens, **Autissier et Moutot(2013)** considèrent que « l'un des objectifs du pilotage du changement, qui est considéré comme un levier de productivité, est de préparer les individus au changement pour que leur temps d'apprentissage soit le plus bref possible et pour que les effets du changement prennent forme le plus tôt possible ». Les auteurs ajoutent qu'il est nécessaire que « des résultats positifs du changement soient observables et soulignent que le pilotage du changement vise, en outre, à faire adhérer des personnes à un projet, de transformer et de faire évoluer».²

¹ BENSMAIL,S. BOUALAM,F., Op.Cit, P33.

²Idem, P34.

Section 02 : Les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail

Les technologies de l'information et de la communication occupent une place centrale dans les dynamiques organisationnelles. Cette section s'attache à explorer, d'une part, les différentes approches de mesure de la performance au travail, et d'autre part, l'impact que peuvent avoir les TIC sur cette performance au sein des entreprises.

1. Les mesures de la performance

Il est essentiel pour l'organisation de poursuivre ses efforts visant à améliorer le suivi et les rapports axés sur les résultats afin de mieux articuler, communiquer et illustrer les progrès et les résultats obtenus¹. À cet effet nous distinguons plusieurs concepts et variables pour mesure des performances comprenant:

1.1.La productivité

La croissance de la productivité du travail est un indicateur de la performance économique des entreprises et son amélioration.

On définit habituellement la productivité comme le rapport, en volume, d'une production sur un ou plusieurs facteurs de production. Même si nul ne conteste cette définition générale, l'examen de la littérature consacrée à la productivité et des différentes applications de cette notion montre très rapidement que la mesure de la productivité ne sert pas un objectif unique et qu'elle ne se fait pas d'une manière unique.²

1.2.L'emploi

Le taux de croissance de l'effectif de l'entreprise comparé au taux de profit est considéré comme un bon indicateur de performance notamment dans les organisations publique, ceci dans le cas où une entreprise ou une institution crée plus d'emplois, cela montre souvent qu'elle est en croissance, stable et performante.

1.3.Les salaires:

Les salaires payés par l'entreprise représentent une autre mesure de la performance. Une entreprise performante va avoir un niveau de salaires élevés³.

¹ Organisation mondiale des douanes. « Manuel de l'OMD sur la mesur de la performance », version publique, 2024, P13.

² Organisation de coopération et de développement économique. « Mesurer la productivité »,Manuele de l'OCDE,2001,P11.

³ KOSSAi, M. Op.Cit,P37.

1.4. La rentabilité

La relation entre l'utilisation des TIC et la rentabilité est plus complexe et dépend des facteurs spécifiques au marché tels que la date de l'investissement et la réaction des entreprises concurrentes sur le marché. Plusieurs études utilisent la croissance de la rentabilité comme mesure de la performance économique¹.

1.5. Le chiffre d'affaire

L'introduction des nouvelles TIC et des investissements complémentaires peuvent conduire à des innovations associées positivement à la croissance du chiffre d'affaires. Étant donné que les entreprises innovantes présentent une augmentation du chiffre d'affaires d'un taux plus significatif que les entreprises non innovatrices, le chiffre d'affaire considéré comme l'un des indicateurs financiers les plus utilisés pour mesurer la performance notamment dans le secteur privé.

1.6. La satisfaction des dirigeants

C'est un indicateur qualitatif de la performance, il repose sur la perception qu'ont les responsables de la structure quant à l'attente des objectifs fixés.⁰

2. L'impact des TIC sur la performance des entreprises

La question de l'influence des TIC sur les performances de entreprises est centrale de plusieurs points de vue. Il est évident que les Technologies de l'Information et de la Communication offrent de nouvelles perspectives d'organisation orientées vers le développement du service, l'accroissement de la productivité et bien évidemment constituent un pilier de l'évolution de la performance de l'organisation.

Les TIC sont la représentation de différents outils qui sont aujourd'hui indispensables dans de nombreuses activités de l'entreprise. Leur mise en place est devenue plus que nécessaire du fait que la performance des entreprises est dépendante de l'utilisation des TIC accompagnée d'une qualification de la ressource humaine et d'un alignement stratégique et structurel².

L'alignement stratégique des technologies de l'information et de la communication désigne la cohérence entre la stratégie globale de l'entreprise et la stratégie TI, c'est-à-dire la manière dont les TIC soutiennent et renforcent les objectifs d'affaires. Cet alignement est crucial pour

¹ Idem, P37.

² LARACHI, K. « L'importance des TIC dans l'entreprise Algérienne ». mémoire de master en analyse économique et prospective, UABB, 2021, P45.

améliorer la performance organisationnelle, car il garantit que les investissements et les usages des TIC sont en phase avec les priorités stratégiques de l'entreprise.

L'alignement stratégique des TIC correspond au degré auquel les objectifs, les projets et les missions des systèmes d'information (SI) sont en adéquation avec ceux de l'entreprise. Cela implique que la stratégie TI doit compléter et soutenir la stratégie d'affaires, avec une communication régulière et une coordination entre les responsables métiers et TIC.

L'alignement structurel concerne l'ajustement entre la structure organisationnelle et la structure des TIC. Il s'agit notamment de la manière dont les décisions relatives aux TI sont prises (centralisation, décentralisation), des relations hiérarchiques, et du déploiement du personnel TI. Une bonne congruence entre la structure TI et la structure organisationnelle favorise une meilleure performance, car elle facilite l'intégration des TIC dans les processus et la prise de décision.

L'alignement stratégique ne suffit pas à lui seul, il doit s'accompagner d'un alignement structurel et technologique pour que les TIC contribuent pleinement à la performance de l'entreprise. En résumé il relève de la cohérence entre la stratégie d'entreprise et la stratégie TIC, avec un soutien mutuel des objectifs et des plans.

L'alignement structurel des TIC : adéquation entre la structure organisationnelle et la structure TIC, incluant la gouvernance et la prise de décision.

Performance : l'alignement conjoint stratégique, structurel et technologique des TIC est un levier clé d'amélioration de la performance organisationnelle.

pour montrer comment les TIC influencent à la fois les employés et l'ensemble de l'organisation on s'intéresse aux deux facteurs principaux: l'impact humain et l'impact organisationnel.

2.1. L'impact humain

L'impact humain est très important dans la mise en place des TIC, il fait référence à la manière dont les TIC influencent les individus au sein de l'organisation, telle que l'amélioration des compétences, la réduction du stress et de la charge, la collaboration et la communication, et le bien-être au travail.

2.1.1. L'amélioration des compétences

La mise en œuvre des technologies fait appel à de nouvelles compétences comme la capacité à communiquer au sein des réseaux élargies ou l'esprit d'innovation pour créer de nouvelles applications, par exemple la mise en place de l'intranet nécessite de trouver les services qui seront utiles pour les salariés¹. Il sera à adapter aux évolutions des nouvelles technologies et d'acquérir de nouvelles compétences.

2.1.2. La réduction de stress et de la charge

Le stress lié au travail peut être causé par divers facteurs tels que le contenu de l'organisation, l'environnement de travail ainsi qu'une mauvaise communication². Le stress et la charge de travail sont réduits par l'introduction des technologies de l'information et de la communication qui simplifient le processus de travail, améliorent la communication entre les employés et facilitent l'accès à l'information.

Ainsi, la performance au travail est affectée par l'utilisation des TIC, car elles réduisent avec la charge de travail et le stress.

2.1.3. La collaboration et la communication

En fournissant un support au développement de la communication, du travail coopératif, ainsi qu'à l'optimisation des processus de production, les TIC permettent ainsi de repenser les modes de travail et sont susceptibles de faire émerger des organisations plus réactives et mieux adaptées aux communications actuelles³.

2.1.4. Le bien-être au travail

Le bien-être du travailleur au travail est plus axé sur sa capacité d'effectuer des tâches qui lui sont propres, il doit disposer des moyens et des conditions pour les réaliser, en effet les TIC aident à améliorer l'équilibre travail-vie personnelle grâce aux télétravail et aussi des programmes plus flexibles, ce qui influence positivement sur les employées et améliorant leurs qualité de vie professionnelle et réduire le stress et augmente de la performance.

¹ RACHEDI, A. « L'apport des T.I. C sur la performance de l'entreprise algérienne », centre de recherche sur l'information scientifique et technique, université saïda, 2011, P 85

² BEN ABDERRAHMANE, C., BEN YAOU, L. « L'impact de stress professionnel dans des situations de crises sur le comportement au travail : cas de personnel du CHU dans le contexte de crise liée à la pandémie COVID-19 », Mémoire de master en GRH, UMMTO, 2021, P8.

³ RACHEDI, A., Op. Cit, P 82.

3.2. L'impact organisationnel

Il se réfère aux transformations structurelles et aux changements organisationnels qui induit au sein de l'organisation, il comprend :

3.2.1. Amélioration de la gestion de ressources

Au niveau de l'amélioration de gestion des ressources humaines, financière et matérielle notamment dans les grandes entreprises, l'adoption des nouvelles technologies de l'information et de la communication, changent les situations individuelles et collectives des employés, elle permet une meilleure planification des projet et une optimisation des coûts.

3.2.1. Amélioration de la gestion de ressources

On entend par flexibilité, « l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux ». A ce titre, il y a lieu de dire que les technologies de l'information aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, favorisent la transversalité de l'organisation avec un redéploiement en réseau, où la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique avec une réduction de la consommation du papier, d'autre part¹.

3.2.3. Prise de décision améliorer

les TIC s'imposent comme un soutien à la prise de décision, ce qui renforce la compétitivité de l'organisation.

¹ LARACHI ,K., Op.Cit, P46.

Conclusion

Ce chapitre s'est penché sur l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail, l'introduction des TIC dans toute entreprises est nécessaire, il entraîne des changements organisationnels qui renforcent l'autonomie, diminuer le nombre de niveaux hiérarchiques, mise en place d'une organisation transversale et passer d'un pilotage séquentiel des activités à un pilotage interactif ou systémique .

La productivité et la rentabilité l'un des principaux facteurs de mesure de la performance qui est influencé par les TIC, sous forme d'un impact humain et organisationnel. Qu'en est-il du personnel de l'organisation retenue pour notre étude empirique ? fait-elle face à l'adaptation aux technologies de l'information et de la communication ? Telle est la question à laquelle se propose de répondre le troisième et dernier chapitre.

Introduction

Après avoir étudié l'impact entre les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail d'un point de vue théorique, ce troisième et dernier chapitre de ce travail tente de réexaminer cet impact dans le cas d'une caisse nationale d'épargne et prévoyance Banque, à savoir : la CNEP Banque de Tizi-Ouzou. À cet effet, ce chapitre est scindé en deux sections.

La première propose une présentation aussi brève que possible de l'établissement objet de l'étude empirique ainsi que la méthodologie d'enquête. La seconde section suggère, quant à elle, une interprétation et une analyse des résultats obtenus.

Section 01 : Présentation de l'établissement d'accueil et de la méthodologie de recherche empirique.

Cette section est consacrée à la présentation générale de l'établissement d'accueil et de la méthodologie adoptée pour appréhender empiriquement notre thématique.

1. Présentation générale de l'établissement objet de l'étude empirique

Nous présentons cet établissement à travers son historique et évolution, sa localisation, son statut juridique et son organigramme.

1.1. Historique et situation géographique du CNEP de Tizi-Ouzou

La caisse nationale d'épargne et de prévoyance-Banque (CNEP Banque) est une banque publique algérienne, spécialisée dans la collecte de l'épargne des ménages, le financement de l'habitat à travers ses crédits immobiliers aux particuliers et aux promoteurs privés et publics, et aussi le financement des entreprises intervenant en amont du secteur du bâtiment.¹

La caisse nationale d'épargne et de prévoyance –banque est une institution financière créée par la loi n°64-227 du 10 août 1964, succédant à l'ancienne institution française qui est la Caisse de Solidarité des Départements et des communes d'Algérie (CSDCA), sa mission principale est la mobilisation de la collecte de l'épargne. La première agence de la CNEP a été ouverte, officiellement, le premier mars 1967 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne était déjà commercialisé, depuis une année, à travers le réseau Poste et Télécommunication (PT).

La CNEP est, aujourd'hui, une Société Par Action (SPA) au capital de 14 milliards de dinars dont le siège social se situe à Alger. Dès sa création jusqu'à son attribution de statut de banque par le Conseil de la Monnaie et du crédit (CMC), la CNEP a connu plusieurs étapes dans son évolution, à s'avoir :

En 1964 par la loi N° 64/277 du 10 août, la CNEP avait pour mission initiale la mobilisation et la collecte de l'épargne populaire, contribuant ainsi au développement économique du pays.²

En 1971, la CNEP a élargi son champ d'action en incluant l'épargne logement et le financement de l'habitat urbain, conformément à l'instruction du 08/04/1971 ? Cette évolution a marqué le début d'une transformation de ses activités, avec l'introduction de

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Caisse_nationale_d%27%C3%A9pargne_et_de_pr%C3%A9voyance-Banque

² CNEP_BANQUE, Rapport annuel, exercice 2022, p 05.

nouveaux produits financiers. Parmi ceux-ci figuraient les comptes d'épargne devises destinés à la communauté algérienne résidente à l'étranger¹.

Depuis les années 1980, la CNEP s'est mise au service de la promotion immobilière. De nouvelles tâches sont assignées à la CNEP. Il s'agit des crédits aux particuliers pour la construction de logements et le financement de l'habitat promotionnel au profit exclusif des épargnants. La CNEP entreprit une politique de diversification des crédits accordés notamment en faveur des professions libérales, des travailleurs de la santé, des coopératives de service et des transporteurs. Le réseau CNEP s'agrandit, passant ainsi à 120 agences².

En 1997, la CNEP a franchi une étape majeure en se transformant en banque commerciale sous le statut de société par actions (SPA), suite à la décision du conseil de la Monnaie et de Crédit n° 01-97 du 27 juillet 1997. À ce moment-là, son capital social était établi à 14 milliards de DA. Au fil des années elle a su consolider sa position sur le marché financier, se développant continuellement pour répondre aux besoins diversifiés de sa clientèle.

En 2018 la CNEP-banque a renforcé son assise financière en augmentant son capital social à 46 milliards de DA. Cette transformation a non seulement élargi son éventail de produits et services mais a également permis de diversifier sa clientèle. La banque a également implémenté son nouveau système d'information Global Banking T24.³

En 2020, la CNEP-Banque lance officiellement sa fenêtre islamique et se positionne, aujourd'hui, en tant qu'institution financière incontournable, alliant tradition et innovation pour accompagner ses clients dans leurs projets et aspirations, contribuant ainsi au dynamisme économique de l'Algérie.

1.2. Les différentes missions du CNEP Banque de Tizi-Ouzou

Les missions de la CENP banque portent essentiellement sur :

- La collecte de l'épargne ;
- Le financement de l'habitat ;
- La promotion de l'immobilier.

1.2.1. La collecte de l'épargne

La collecte de l'épargne des ménages s'effectue par l'intermédiaire de deux réseaux :

- Le réseau propre à la CNEP-banque est réparti à travers tout le territoire national ;
- Le réseau postal est composé de 3204 point de collectes répartis sur les 48 wilayas.

¹CNEP_BANQUE., Op. Cit, P 05.

² Idem, P05.

³ Ibidem, P05.

Outre les livrets d'épargne (livret d'épargne logement et livret d'épargne populaire), la CNEP banque offre d'autres produits d'épargne à ses clients :

- Les dépôts à terme logements pour les personnes morales ;
- Les bons de caisse ;
- Les dépôts à terme banque pour les personnes physiques ;
- Les comptes chèques aux particuliers ;
- Les comptes courants ou commerciaux pour les commerçants.

1.2.2. Le financement de l'habitat

Les prêts accordés par la CENP banque servent principalement à :

- La construction, l'extension, la surélévation ou l'aménagement d'un bien immobilier (épargnant ou non épargnant) ;
- La construction par des tiers (promotion immobilière privée ou publique) ;
- L'achat, l'aménagement ou la construction de locaux à usage commercial ;
- L'acquisition de logements neufs auprès des promoteurs publics ou privés ;
- La cession de biens entre particuliers ;
- La location habitation ;
- L'acquisition de terrains destinés à la construction.

1.2.3. La promotion immobilière

La CNEP banque intervient aussi en amont dans le cadre du financement des promoteurs immobiliers publics et privés ayant des projets et destinés à la vente ou à la location. Elle intervient aussi dans le financement de l'acquisition des terrains à la promotion immobilière.

1.3. Les structures de la CNEP-Banque

La CNEP-Banque est dotée d'une assemblée générale et d'un conseil d'administration, son contrôle est assuré par deux (02) commissaires aux comptes. Son organisation est fixée par les dispositions de la décision réglementaire n°78-95 du 25 novembre 1995, elle a évolué au fur et à mesure de la diversification de ses activités. Dans son organigramme, nous distinguons trois niveaux de structures.

1.3.1. Les structures centrales

La CNEP-Banque est dirigée par un Président Directeur Général, assisté de sept (07) Directeurs Généraux Adjoints (DGA), (développement, administration, crédit, finance et comptabilité, contrôle, recouvrement, système d'information). Ces DGA ont pour mission, l'animation, la coordination, l'assistance et le suivi des activités des trente (30) directions

centrales placées sous leur autorité. Sont aussi rattachés au PDG la Direction de l'Inspection Générale (DIG) et une structure d'Audit Interne.

1.3.2. Les directions régionales

Les directions régionales (appelées également directions de réseaux) constituent le maillon intermédiaire entre les agences et les directions du siège. Elles exercent toutes une fonction déléguée par la Direction Générale.

1.3.3. Les agences

La CNEP-Banque dispose d'un grand réseau d'agence à travers le territoire national avec 209 agences d'exploitation.

1.4. L'organisation du CNEP-banque de Tizi-Ouzou

La CNEP-Banque de Tizi-Ouzou est organisée en structures fonctionnelles et opérationnelles afin de garder une certaine flexibilité pour répondre au mieux aux mutations de l'environnement. Il est dirigé par un directeur du réseau commercial nommé par décret en fonction de ses compétences en économie et en finance. Doté d'un directeur du réseau commercial adjoint, et aussi un service technique.

L'organisation administrative du CNEP-Banque de Tizi-Ouzou comprend sept (07) départements (Voir l'organigramme en annexe N°01). :

1.4.1. Département commercial

Il comporte à son tour trois services :

- Service d'animation commerciale ;
- service de gestion commerciale ;
- service de suivi de l'activité de l'épargne.

1.4.2. Département crédit

Ce département comprend :

- Service des crédits aux particuliers ;
- Service des crédits aux promoteurs et entreprises.

1.4.3.Département personnel et moyens

Il est composé de quatre services à savoir :

- Service personnel et formation ;
- Service moyens généraux ;
- Service juridique ;
- Service sécurité.

1.4.4.Département comptabilité et budget

Ce département comprend :

- Service de comptabilité ;
- Service budget et trésorerie.

1.4.5.Département recouvrement des créances

Il contient trois services :

- Service recouvrement des crédits aux particuliers ;
- Service recouvrement des crédits entreprises, promoteurs immobiliers et institutions administratives ;
- Service reporting.

1.4.6. Département informatique

Ce département comprend deux services :

- Service exploitation informatique ;
- Service assistance et maintenance.

1.4.7.Département contrôle

Ce département comprend :

- Service d'évaluation et analyse ;
- Service surveillance des opérations.

Le réseau de Tizi-Ouzou indice 200, ayant son siège social à l'avenue ABANE Ramdane, a été installé par la direction le 01/01/1992. Actuellement ce réseau gère quinze (15) agences d'exploitation, à savoir :

- L'agence wilaya de Tizi-Ouzou portant l'indice (201) ;
- L'agence BEN M'HIDI portant l'indice (202) ;
- L'agence LARBA NATH IRATHEN portant l'indice (203) ;
- L'agence AIN EL HAMMAM portant l'indice (204) ;
- L'agence DRAA EL MIZAN portant l'indice (205) ;
- L'agence AZZAZGA portant l'indice (206) ;
- L'agence LAMALI portant l'indice (207) ;
- L'agence DRAA BEN KHEDDA l'indice (208) ;
- L'agence BOUIRA portant l'indice (214);
- L'agence LAKHDARIA portant l'indice (215);
- L'agence SOUR EL GHOZLANE portant l'indice (216) ;
- L'agence AIN BESSEM portant l'indice (217) ;
- L'agence M'CHEDELLAH portant l'indice (218) ;
- L'agence BOGHNI portant l'indice (219) ;
- L'agence BORDJ MENAIEL portant l'indice (220).

2. La digitalisation des services bancaires de la CNEP Banque

La digitalisation des services bancaires, portée par l'intégration croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC), représente aujourd'hui un axe stratégique majeur pour les institutions financières. En facilitant l'accès aux services, en renforçant la sécurité des opérations et en offrant davantage d'autonomie aux clients, les TIC ont profondément redéfini les relations entre les banques et leur clientèle. Dans ce contexte, la CNEP Banque s'est engagée dans un processus de modernisation de ses prestations, en adoptant des solutions numériques innovantes. Cette transformation ne touche pas uniquement les services proposés, mais impacte également le fonctionnement interne, notamment en influençant la performance des employés, appelés à s'adapter à de nouveaux outils et à des méthodes de travail plus agiles. Il s'agira ici de présenter les principaux services bancaires numériques proposés par la CNEP Banque, ainsi que l'évolution de ces services à travers l'usage croissant des TIC.

2.1. Les services bancaires électroniques proposés par la CNEP-Banque

La CNEP Banque a pris des mesures significatives dans le but de digitaliser ses services bancaires, proposant ainsi à ses clients une gamme diversifiée de services pour effectuer des transactions financières électronique et gérer leurs comptes en ligne.

Ces services sont :

2.2. Consultation de solde en ligne

La CNEP Banque offre à ses clients la possibilité de consulter leurs comptes ou bien leurs soldes à travers une plateforme en ligne sécurisée mais aussi sur la nouvelle application lancée récemment à l'aide de l'identifiant personnel et un code confidentiel permettant d'accéder aux données de leurs comptes, de consulter leurs soldes, transactions récentes, les relevés bancaires électroniques et bien plus encore¹.

2.3. Virements électroniques

Les clients de la CNEP Banque peuvent effectuer des virements électroniques entre leurs comptes ou vers des comptes de tiers, que ce soit au sein de la banque ou vers d'autres institutions financières. Ce service offre une alternative rapide et pratique aux chèques et aux paiements en espèces².

2.4. Le service E-Paiement

Le paiement électronique est un service monétaire digital de paiement permettant de réaliser des transactions électroniques avec la carte (CIB) et par le biais de l'internet.

Les étapes du fonctionnement sont comme suit³ :

- L'agence bancaire vous remet le mot de passe de votre carte CIB. Ce mot de passe personnel est valable uniquement pour la première opération. Par mesure de sécurité et de confidentialité, vous devez le changer pour les opérations ultérieures.
- Après s'être connecté au site marchand, choisissez le bien à acheter ou le service à payer. Le site web marchand envoie automatiquement une demande de paiement à la plateforme interbancaire à laquelle vous êtes connecté.

¹ ALIANE, R., CHAUCHE, A. « La contribution des transactions électroniques à l'évolution du système bancaire dans une approche plus moderne Cas : CNEP-Banque », Mémoire de master en finance et banque, UMMTO, 2023, P52.

² ALIANE, R., CHAUCHE, A. Op.Cit, P53.

³ Idem P53, 54.

- Par mesure de sécurité, la plateforme interbancaire fait une première vérification pour notifier la certification du site web marchand. La demande est alors notifiée et vous aurez accès instantanément à la plateforme de paiement.
- Il faut alors introduire sur le masque prévu à cet effet sur le site marchand, votre numéro de carte CIB, le numéro CVV2 (card value validation) à l'arrière de votre carte, la date de son expiration (validité), son cryptogramme (code secret de la carte) et le nom et prénom du propriétaire de la carte.
- On va recevoir sur notre adresse e-mail ou notre numéro de téléphone relié à notre compte bancaire un code de validation de six (06) chiffres que l'on doit entrer sur plateforme afin de confirmer notre paiement.
- après vérification des informations personnelles saisies et que notre solde est positif, la plateforme notifie que l'opération de paiement est acceptée.
- le reçu de la transaction effectuée que l'on peut également télécharger et imprimer.

On peut déduire les avantages suivant ¹ :

- Achat et paiement en temps réel ;
- Paiement sans se déplacer ;
- Sécurité et confidentialité de l'opération ;
- Eviter les longues attentes au guichet ainsi que les risques de vol ou de perte d'argent .

2.5. Application mobile

La banque propose une application mobile conviviale pour les plateformes IOS et Android sous le nom de « CNEP Connect ». Cette application permet aux clients d'accéder à leurs comptes, d'effectuer des opérations bancaires, de suivre leurs dépenses, de localiser des guichets automatiques, et même de recevoir des alertes de sécurité en temps réel².

¹ALIANE, R., CHAOUICHE, A. Op.Cit .P53, 54.

² Idem, P53, 54.

2.6. Le service E-Banking

Le E-Banking est un abonnement gratuit qui vous permet d'accéder à votre compte bancaire et réaliser des transactions bancaires à distance 24H/24 7J/7 via Internet en toute sécurité¹.

Ses fonctionnalités:

- Consulter et suivre l'état des comptes ;
- Consulter le solde des crédits ;
- Commande du chéquier ;
- Suivi de la commande du chéquier ;
- Paiement de factures ;
- Transfert des fonds ;
- Impression des relevés sous format PDF ou Excel.

Les avantages de l'E-Banking²:

- Les comptes et les informations sont protégés ;
- Les échanges d'information entre les clients et le site sont sécurisés (l'identifiant et le mot de passe permettent de se connecter de manière sécurisée) ;
- Chaque opération est validée par un code envoyé au numéro personnel ;
- L'identifiant est transmis dans la boîte mail ;
- En cas de perte ou oubli du mot de passe, l'accès est automatiquement désactivé.

2.7. Les cartes bancaires électroniques

La CNEP Banque propose différents services via les cartes bancaires électroniques tels que le paiement électronique, consultation de solde via l'application « CNEP Connect » spécifique de la carte. Les clients peuvent également bloquer ou débloquer temporairement leurs cartes pour des raisons de sécurité et confidentialité³.

2.7.1. La carte Epargne CE

La Carte Epargne « CE » est une carte dotée d'une puce aux normes internationales. Adossée à votre compte épargne, elle vous permet de faire des opérations de retrait et de versement en tous lieux et à tout moment, elle est délivrée au titulaire du compte épargne par son agence domiciliaire exigeant les mêmes formalités que le compte épargne. Ce qui veut dire que le

¹ ALIANE, R., CHAUCHE, A. Op.Cit, P54.

² Idem, P54.

³ Ibidem, P54.

montant maximal de retrait est fixé par la CNEP-Banque. La carte épargne a une validité de cinq (05) ans renouvelable automatiquement à échéance, le code secret est strictement confidentiel¹.

2.7.2. La carte Interbancaire CIB

Rattachée directement à votre compte, la carte CIB est une carte interbancaire qui nous permet d'effectuer en toute sécurité des retraits, des virements de fonds ainsi que des paiements et achats à proximité et à distance, des virements et encaissements. La CNEP-Banque la remet gratuitement juste après l'ouverture d'un compte chèque 95 et mêmes les clients de la CNEP-Banque possédant un chèque sont invitées à recevoir leurs cartes bancaires au sein de l'Agence car la CNEP-Banque a pour objectif de distribuer des cartes bancaires sur toute sa clientèle dans l'optique de la digitalisation².

3. Présentation de la méthodologie de la recherche

L'objectif principal recherché dans ce chapitre consiste à savoir l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail du personnel au sein du CNEP Banque de Tizi-Ouzou. À cet effet, nous présenterons l'échantillon de l'enquête et les techniques d'investigation mobilisées.

3.1. Le choix de l'échantillonnage

La population enquêtée compte 20 employés représentant 6.5 % du total des effectifs du personnel près de 300 employés de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou (siège Réseau et Agences).

3.2. Les techniques d'investigation

Pour la réalisation de notre travail et la vérification des hypothèses de recherche, nous avons opté pour une méthode combinant l'approche quantitative et qualitative.

Pour le recueil des données au sein de la CNEP Banque de Tizi-Ouzou, nous avons fait appel à un questionnaire. Ainsi, la population choisie devait répondre à des questions fermées en cochant sur un panel de choix binaires ou multiples, comme elle devait répondre à des questions ouvertes en laissant le choix à l'enquêté(e) d'organiser ses réponses selon ses propres opinions et perceptions.

¹ALIANE, R., CHAOUICHE, A. Op.Cit, P55.

²Idem, P55.

Notre questionnaire se compose de trois volets portant chacun sur un thème différent et regroupant un certain nombre de questions. Le tableau ci-après récapitule l'essentiel du contenu de ce questionnaire.

Tableau n°03 : Le corps du questionnaire de l'enquête.

N° de volet	N° de question	Thème et utilité des données collectées
1	(1-5)	Contient des questions destinées à découvrir les caractéristiques de la population à étudier (telles que l'âge, sexe, le poste occupé, ...Etc.
2	(6-20)	Questions posées en vue de découvrir l'usage des TIC au travail par les enquêtés dans la CNEP- Banque.
3	(21-26)	Ce volet aborde la question de l'articulation entre les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail des employés

Source : Réalisé par nos soins

Le questionnaire constitue donc notre principal outil pour décrire l'impact des TIC sur la performance des employés au sein de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou.

Afin d'analyser les informations collectées et de faciliter le traitement des données, nous avons effectué le traitement des réponses à l'aide d'une méthode classique dont l'objet consiste à résumer et à synthétiser les données brutes du questionnaire. Nous avons, par ailleurs, utilisé le logiciel EXCEL pour le traitement statistique des données.

Section 02 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête

Cette section est consacrée à la présentation et à l'analyse des résultats obtenus sur le terrain. Elle synthétise le traitement des réponses recueillies à partir du questionnaire adressé aux employés.

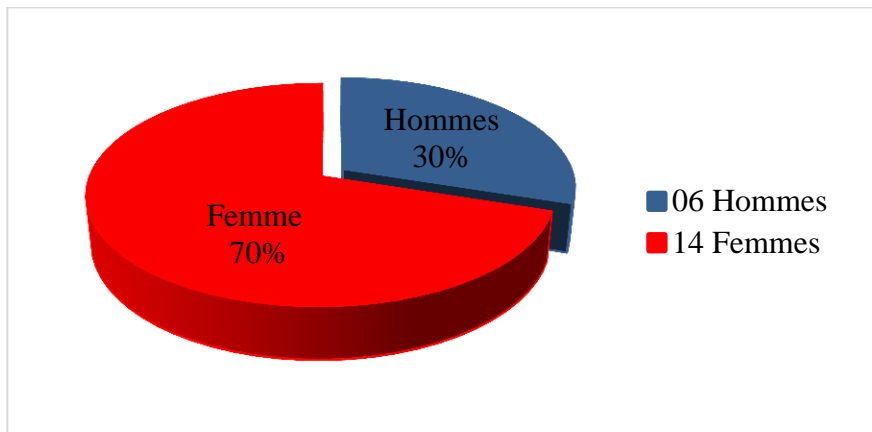
1. Résultats de l'enquête par questionnaire

Dans ce qui suit, nous allons présenter et analyser les données collectées lors de notre enquête par questionnaire menée auprès d'un échantillon du personnel administratif de la CNEP-banque.

Volet N°01 : Les données personnelles

Question N°01 : Le genre de la population étudiée

Figure N°03 : Répartition de l'échantillon par sexe

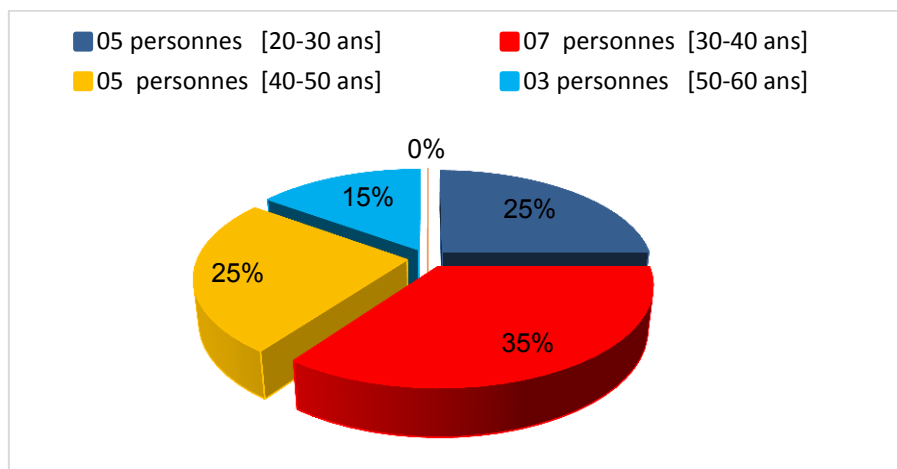


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Nous remarquons que sur le total des 20 personnes prises comme échantillon, la plupart des répondants, soit 70% sont des femmes contre 30% d'homme. Ce qui laisse penser que les femmes sont plus portées sur le domaine bancaire.

Question N°02 : L'âge des répondants

Figure N° 04 : Répartition des répondants par âge

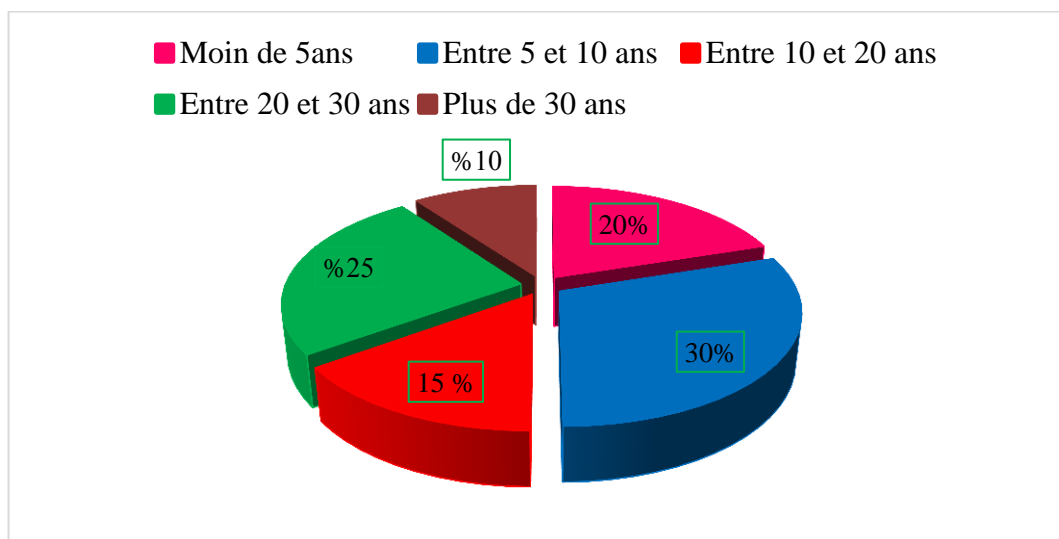


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Nous constatons la présence de différentes tranches d'âge chez le personnel de la CNEP-Banque. Nous remarquons que la tranche d'âge située entre 30 et 40 ans représente la moyenne la plus élevée, soit 35 %. Ces résultats révèlent que le corps administratif de la CNEP-Banque se compose d'une population jeune.

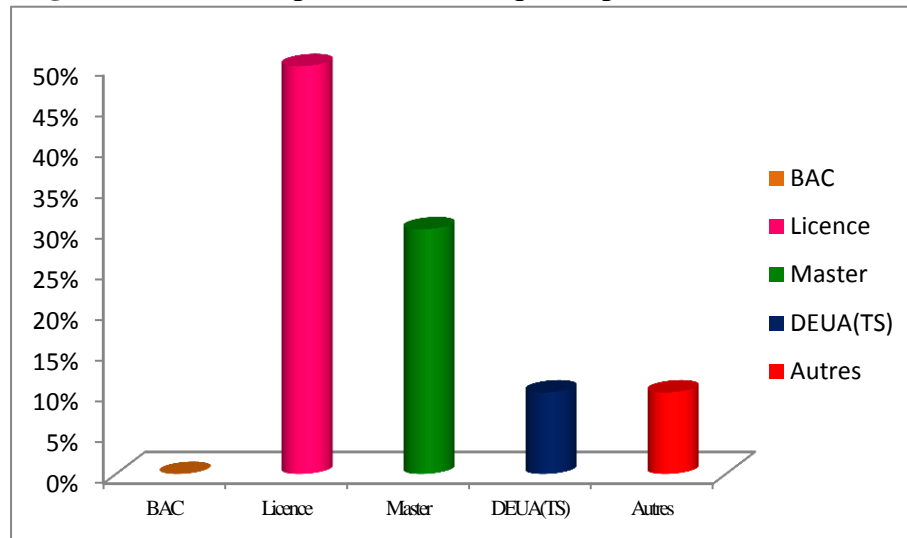
Question N° 03: La répartition des salariés par année d'exercions.

Figure N°05 : Les résultats de l'analyse du nombre d'années d'exercice.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les données du graphe ci-dessus montrent que 30% de l'échantillon se trouve dans la tranche dont l'exercice est varié entre 5 et 10 ans. Ces chiffres corroborent le résultat précédent relatif à la jeunesse de la population enquêtée, elle reflète une population qui a déjà acquis une certaine expérience dans la CNEP-Banque, tout en restant encore assez proche de la phase d'intégration.

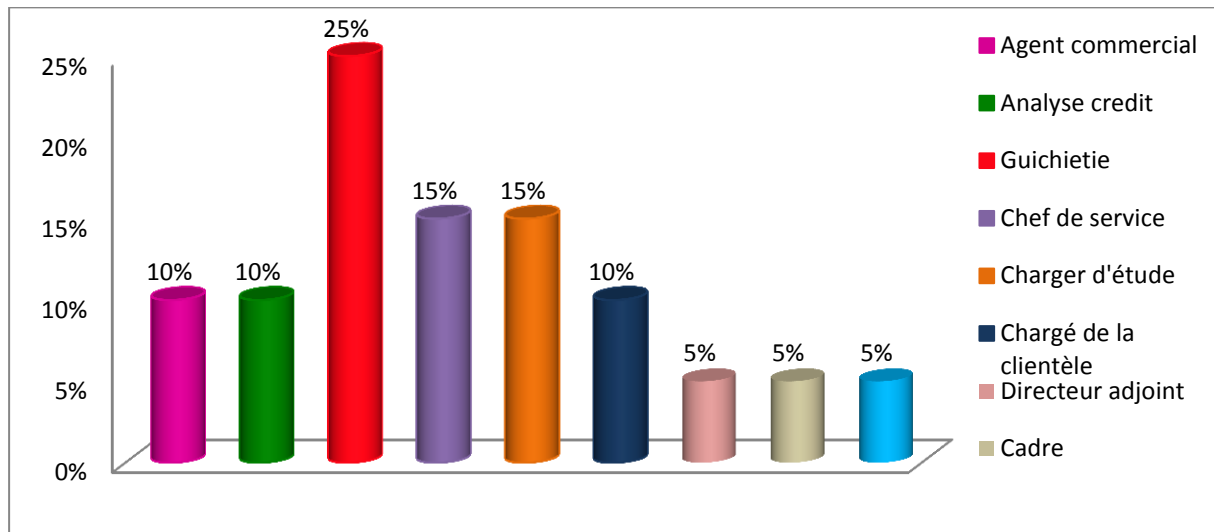
Question N° 04: Quelle est votre niveau d'instruction ?**Diagramme N°01: Répartition des enquêtés par niveau d'instruction**

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les résultats représentés dans le tableau ci-dessus montrent que 50 % des employés interrogés ont un niveau de licence, ce qui reflète un bon socle de formation universitaire, adapté aux exigences des métiers bancaires. 30 % des participants possèdent un master, témoignant d'une proportion importante de cadres et de personnel hautement qualifié. 10 % des employés détiennent un DEUA (TS), diplôme souvent associé à des postes techniques ou de soutien. Enfin, 10% disposent d'un autre niveau d'instruction, ce qui peut correspondre à des formations professionnelles ou spécifiques au secteur bancaire. Aucun employé n'a un niveau limité au baccalauréat 0% ce qui illustre le niveau d'exigence en matière de qualification pour travailler à la CNEP-Banque.

Question N° 05: Quelle poste occupez-vous ?

Diagramme N°02: Répartition des enquêtés par poste occupé



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

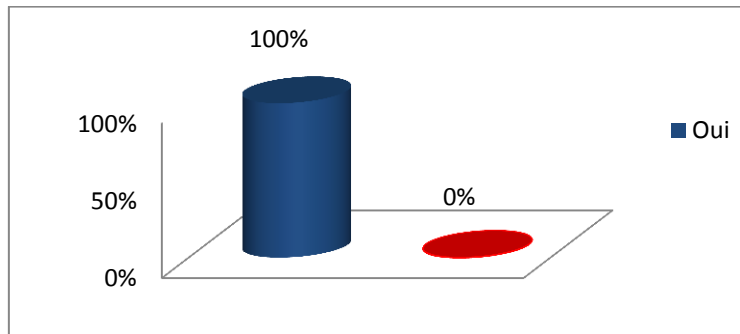
Au vu des données représentées dans le diagramme ci-dessus, il apparaît que la majorité des employés enquêtés occupent le poste guichetier, soit 25 % du total ce qui reflète l'importance de cette fonction dans l'activité quotidienne de la banque, en tant que premier contact avec la clientèle, contre 15% de chef de service et chargé d'étude et 10% de poste analyse crédit et aussi agents commerciaux.

Les postes directeurs adjoints, cadres et secrétaires sont chacun représentés par une seule personne, soit 5% de l'échantillon pour chaque poste. Cela s'explique par la structure pyramidale classique des organisations bancaires, où les postes d'encadrement supérieur et de soutien administratif sont numériquement moins nombreux.

Volet N° 2 : Les technologies de l'information et de la communication

Question N° 06: Utilisez- vous l'internet dans le cadre de votre travail ?

Diagramme N°03: Fréquences d'utilisation d'internet



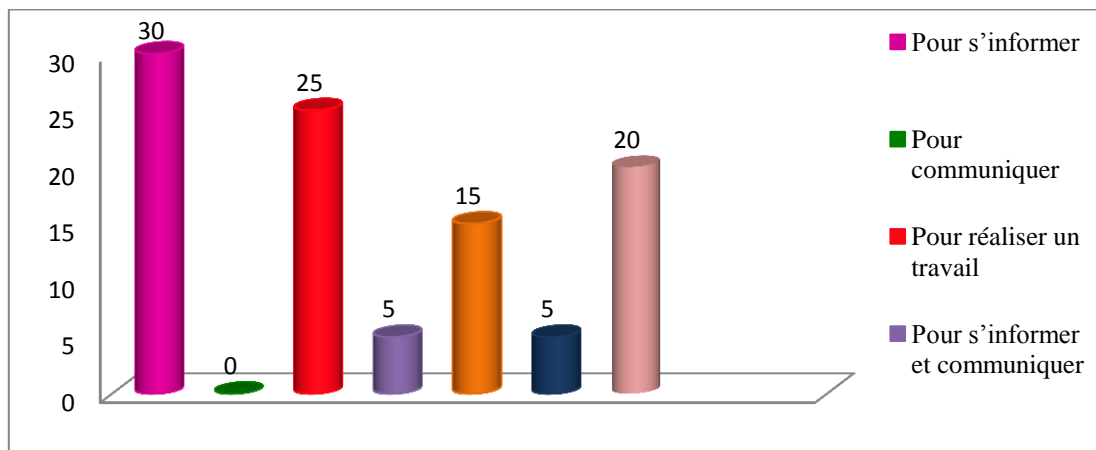
Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les résultats dans le tableau ci-dessus montrent que 100 % des employés interrogés utilisent l'internet dans le cadre de leur travail, tandis que 0 % déclarent ne pas l'utiliser.

Ce résultat indique que l'accélération de l'usage d'internet est désormais totalement intégrée dans les activités professionnelles de la CNEP-Banque. Cela témoigne de la dépendance accrue aux outils numériques dans le secteur bancaire et de l'importance que revêt l'internet pour la gestion des opérations courantes, la communication, le traitement des informations et l'amélioration de la performance au travail.

Question N° 07 : A quelle fin l'internet est utilisé par vous ?

Diagramme N°04: Fréquences de finalité via l'utilisation d'internet

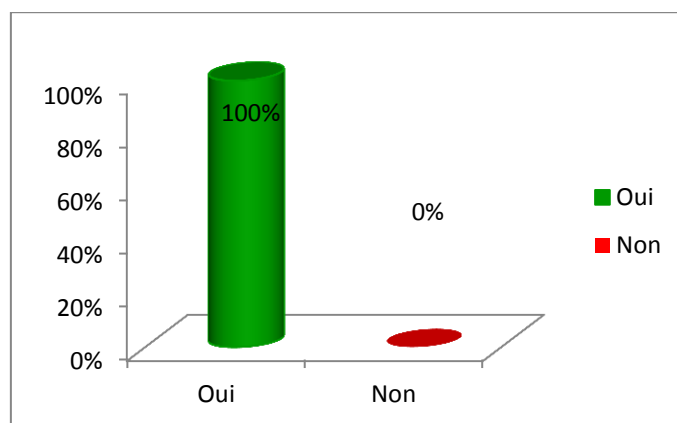


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les résultats représentés dans le tableau ci-dessus montrent que l'utilisation d'internet par les employés de la CNEP-Banque est principalement orientée vers la recherche d'informations (30 %) et la réalisation de tâches professionnelles (25 %). Une part significative des employés (20 %) utilise internet de manière polyvalente, à la fois pour s'informer, communiquer et accomplir leur travail. Par ailleurs, 15 % combinent l'utilisation pour s'informer et réaliser un travail, tandis que 5 % l'utilisent uniquement pour communiquer, 5 % pour s'informer et communiquer, et 5 % pour communiquer et réaliser un travail. Ces résultats soulignent que l'usage d'internet est fortement lié à l'amélioration de la productivité et au traitement de l'information, volonté de digitalisation et développement de la communication interne à la CNEP-banque.

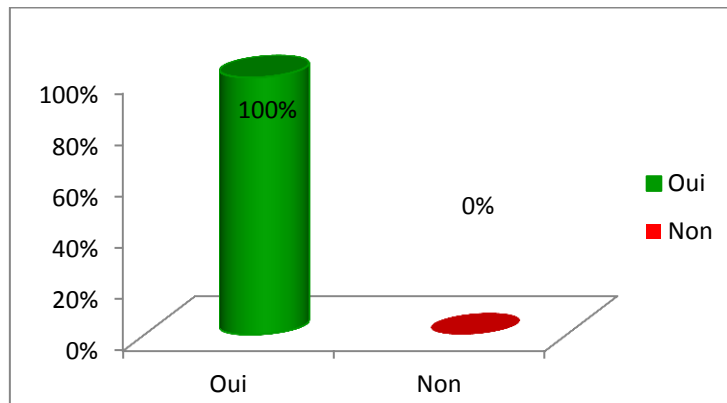
Question N° 08: La CNEP-Banque dispose-t-elle d'un réseau d'intranet ?

Diagramme N°05: Fréquences d'utilisation d'intranet



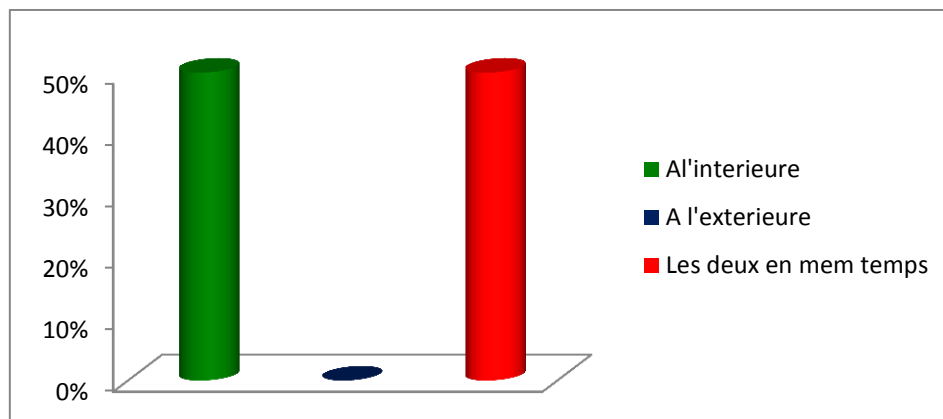
Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les résultats représentés dans le tableau ci-dessus montrent que 100 % des répondants affirment que le réseau intranet est disponible au sein de la CNEP-banque. Aucun employé soit 0 % n'a indiqué le contraire. Ces données témoignent de la généralisation et de l'accessibilité complète du réseau intranet au niveau de la CNEP-Banque, ce qui constitue un atout important pour faciliter la communication interne, l'échange d'informations et l'exécution des tâches professionnelles.

Question N° 09: Utilisez- vous le courrier électronique dans votre travail?**Diagramme N°06: Fréquences d'utilisation le courrier électronique**

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats représentés dans le tableau ci-dessus montrent que 100 % des répondants sont pour l'utilisation du courrier électronique au sein de la CNEP-banque. Aucun employé soit 0 % n'a déclaré le contraire. Cela montre que le courrier électronique est un outil de communication entièrement intégré au sein de la banque.

Question N° 10 : L'Utilisez-vous à l'intérieur ou à l'extérieur de la CNEP-banque?**Diagramme N°07: Fréquences d'utilisation du courrier électronique à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement**

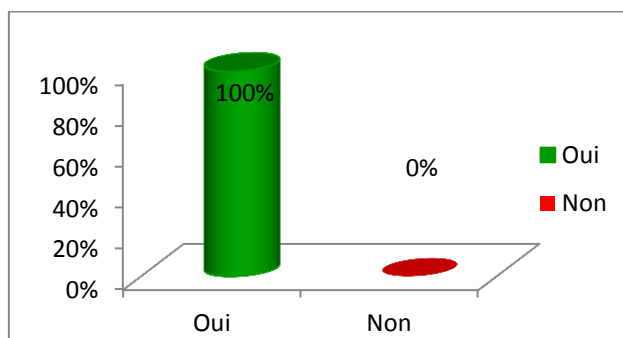
Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats représentés dans le tableau ci-dessus du tableau indiquent que 50 % des employés enquêtés utilisent le courrier électronique uniquement à l'intérieur de la banque, tandis que 0 % déclarent l'utiliser exclusivement à l'extérieur. Par ailleurs, 50 % des répondants affirment utiliser le courrier électronique à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la banque. Ces données montrent une forte utilisation interne de la messagerie électronique, avec une tendance significative à l'utilisation combinée, ce qui suggère que le personnel utilise cet

outil aussi bien sur leur lieu de travail qu'en dehors, probablement pour assurer une continuité dans la communication professionnelle.

Question N° 11 : La CNEP-Banque dispose-t-elle d'un réseau d'extranet ?

Diagramme N°08: Fréquences de disposition d'un réseau extranet à l'intérieure de la CNEP-banque

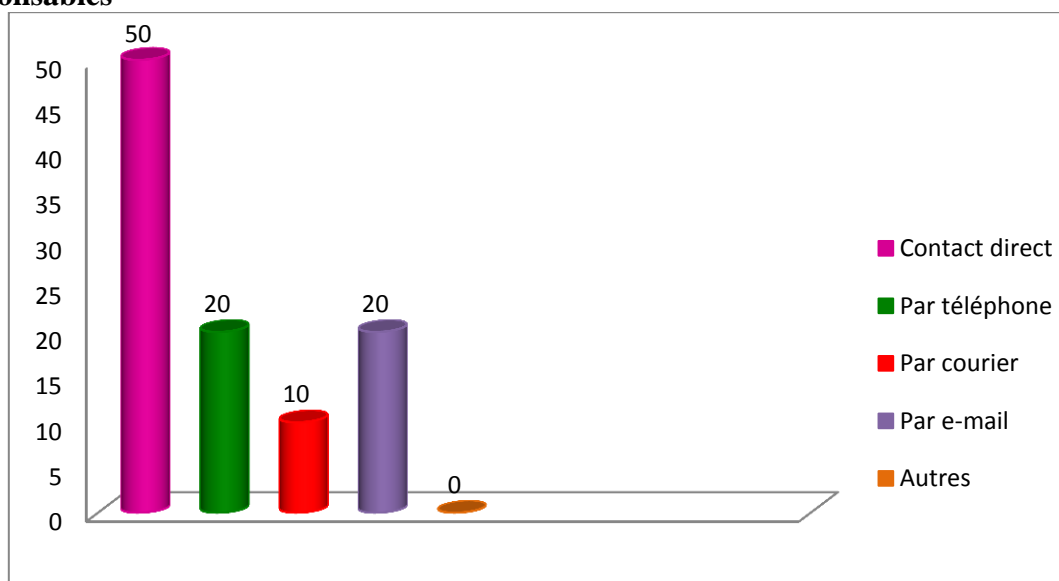


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

D'après le diagramme ci-dessus, l'ensemble des personnes interrogées soit 100 %, affirment que la CNEP-banque dispose d'un réseau extranet, tandis qu'aucun répondant 0 % ne déclare le contraire. Cette unanimité indique clairement que le réseau extranet est bien implanté et reconnu au sein de l'établissement, ce qui suggère une infrastructure technologique bien développée favorisant la communication et l'échange sécurisé d'informations avec des parties externes à l'organisation.

Question N° 12: Quels sont les canaux que vous utilisez pour communiquer avec votre responsable ?

Diagramme N°09: Fréquences des canaux utilisés pour communiquer avec les responsables

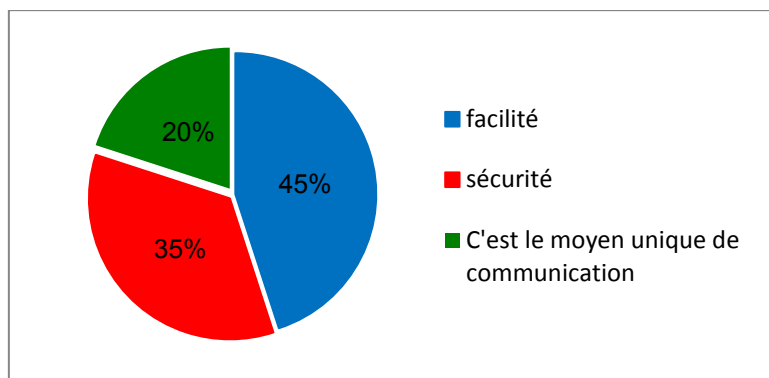


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les données dans le tableau ci-dessus indiquent clairement que le contact direct est la méthode de communication la plus préférée, représentant la moitié de toutes les communications 50%. Le téléphone et le courrier électronique sont utilisés avec la même fréquence, chacun représentant 20% du total. Le courrier traditionnel est la méthode la moins fréquemment utilisée. Aucun autre canal de communication n'a été utilisé dans cette enquête.

Question N° 13: Pourquoi avez –vous choisi ce type de communication?

Figure N°06: Répartition des enquêtés par cause de choix de type de communication

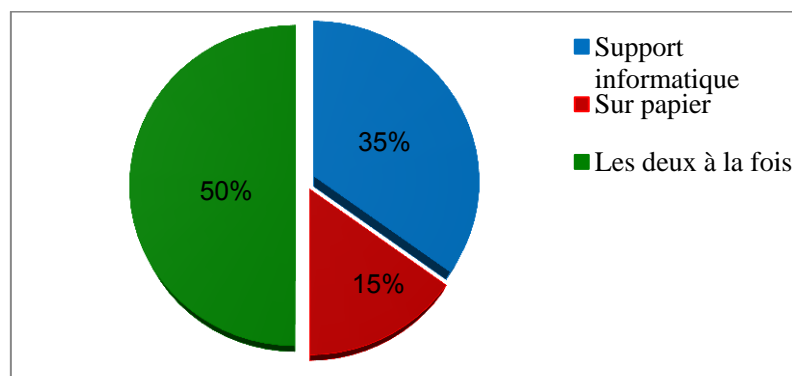


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Le tableau ci-dessus résume les raisons données par les personnes interrogées pour leur choix de méthode de communication, soit 45% ont choisi la méthode en raison de sa facilité d'utilisation, 35% l'ont choisie pour des raisons de sécurité, et 20% l'ont choisie parce que c'est été le seul moyen de communication disponible.

Question N° 14 : Les informations collectées sont stockées sur ?

Figure 07 : Répartition des enquêtés par types de stockage des informations collectées



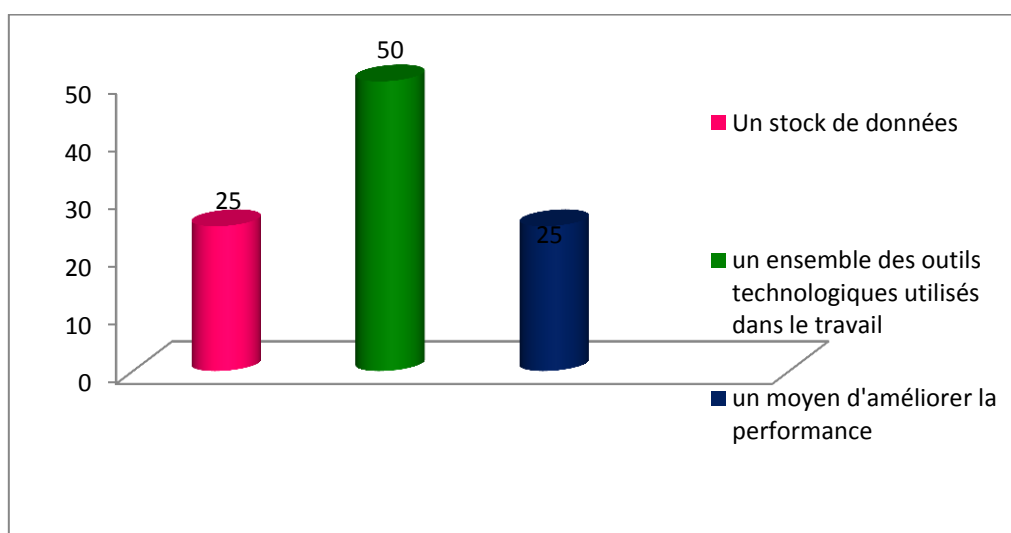
Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Le tableau ci-dessus représente la répartition des méthodes de stockage des informations collecté auprès des personnes interrogées, il montre 35% des employées stockent les

informations sur un support informatique. Cela indique que plus d'un tiers des personnes interrogées utilisent des ordinateurs, des serveurs ou d'autres dispositifs numériques pour conserver leurs données. 15% stockent les informations sur papier. Cela suggère que certains participants préfèrent les méthodes traditionnelles de stockage, peut-être pour des raisons de sécurité, d'accessibilité ou de conformité. 50% utilisent les deux méthodes, c'est-à-dire à la fois le support informatique et le papier. C'est la méthode la plus populaire, ce qui peut refléter une stratégie de stockage redondante ou une nécessité de combiner les avantages des deux supports.

Question N° 15 : Qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication?

Diagramme N°10: Fréquences des termes associés aux technologies de l'information et de la communication auprès des répondants



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

De l'analyse des données du diagramme ci-dessus, il est en ressort que la majorité des employés de la CNEP banque 50% perçoivent les TIC comme un ensemble d'outils technologiques utilisés dans leur travail quotidien. Cela indique une bonne compréhension de l'aspect pratique et fonctionnel des TIC dans l'environnement professionnel. Les deux autres réponses, "un stock de données" et "un moyen d'améliorer la performance", obtiennent chacune 25%. Cela peut refléter différentes perspectives :

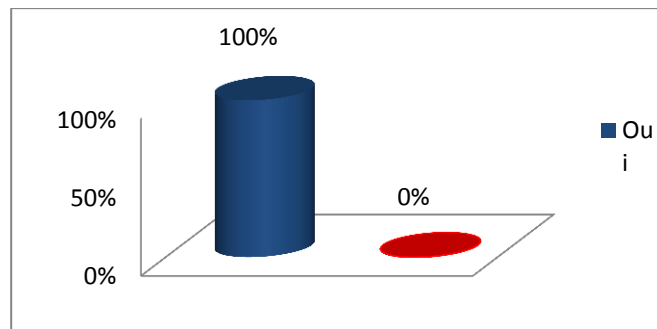
Un stock de données : Cela peut indiquer une conscience de l'importance des données et de leur gestion dans le contexte des TIC.

Un moyen d'améliorer la performance : Cette réponse montre une compréhension de l'impact positif des TIC sur l'efficacité et la productivité au travail.

Le résultat global révèle que les employés de la CNEP banque ont une compréhension variée des TIC, avec une majorité qui les associe aux outils technologiques. Cela suggère qu'il existe une bonne intégration des TIC dans le travail quotidien.

Question N° 16: Selon vous les TIC peuvent-elles améliorer la gestion de l'information au sein de la CNEP ?

Diagramme N°11 : Fréquences des répondants liés à la contribution des TIC à l'amélioration de la gestion de l'information à la CNEP-banque

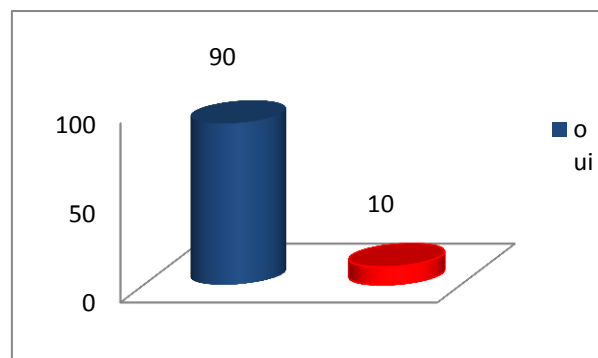


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les résultats dans le tableau ci-dessus montrent que 100% des personnes interrogées répondent "Oui". Cela signifie que, selon les participants à l'enquête, les TIC peuvent améliorer la gestion de l'information au sein de la CNEP. Cet accord unanime suggère une forte conviction quant à l'impact positif des TIC sur la gestion de l'information. L'analyse du tableau montre un consensus total en faveur de l'amélioration de la gestion de l'information grâce aux TIC. Ce résultat est significatif car il met en évidence la perception positive de l'utilisation des TIC dans ce contexte.

Question N° 17 : Pensez-vous que l'introduction des TIC par la CNEP est nécessaire à l'accompagnement du changement environnemental ?

Diagramme N°12 : Fréquences des réponses concernant l'impact des TIC sur le changement environnemental à la CNEP-banque

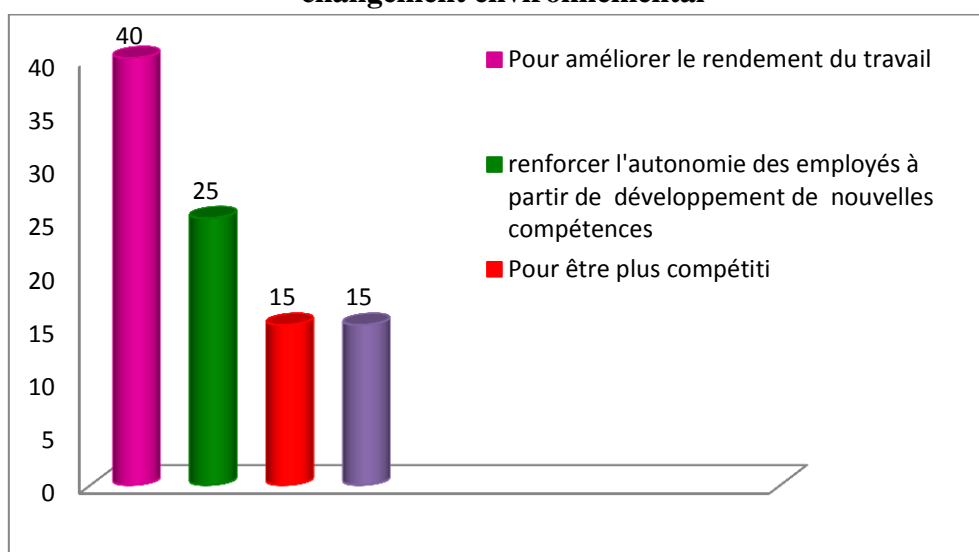


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Le résultat de l'enquête montre que 90% des personnes interrogées estiment que l'introduction des TIC est nécessaire pour accompagner le changement environnemental au sein de la CNEP. Cependant, il est également crucial de prendre en compte les 10 % restants qui ne partagent pas cet avis. Si la CNEP s'engage à intégrer les TIC pour soutenir le changement environnemental, cela implique une adaptation organisationnelle significative.

Question N° 18: Si la réponse est oui, pourquoi?

Diagramme N°13 : Les motifs justifient les TIC est nécessaire à l'accompagnement de changement environnemental

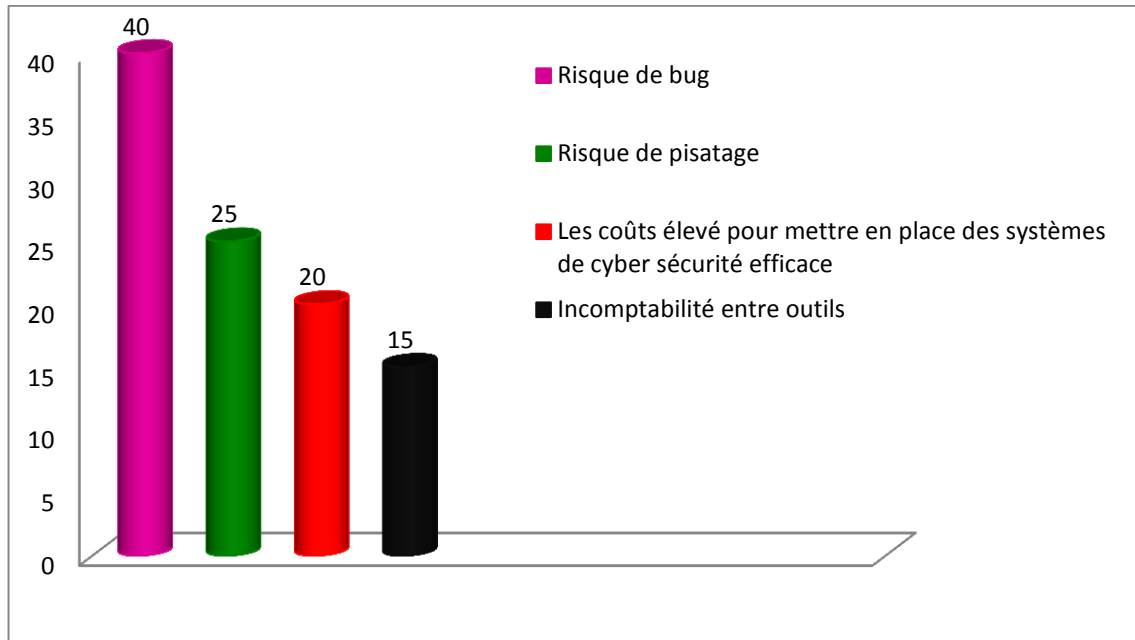


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Les résultats du tableau montrent que les raisons de l'adaptation organisationnelle sont multiples. La majorité des répondants (40%) évoquent l'amélioration du rendement du travail comme motivation principale. Viennent ensuite le renforcement de l'autonomie des employés par le développement de nouvelles compétences (25%), l'accroissement de la compétitivité (15%) et enfin, la mise en place d'une organisation transversale (15%). Ces données suggèrent une approche globale de l'adaptation, axée sur l'efficacité, le développement des employés et la compétitivité.

Question N° 19: Quels sont les éventuels contraintes aux quelle est confrontée la CNEP par rapport à l'introduction et développement des TIC?

Diagramme N°14: Fréquences des contraintes confrontée la CNEP par rapport à l'introduction et développement des TIC

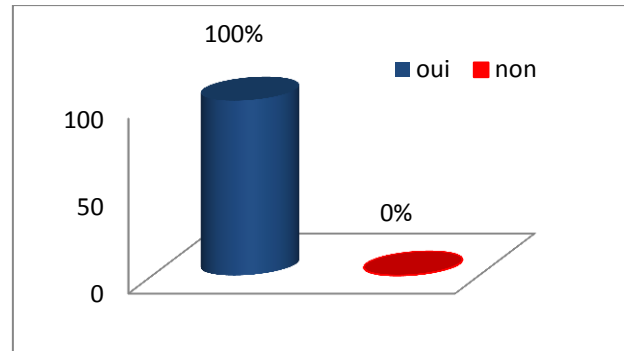


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Le tableau présente les défis rencontrés par le CNEP dans l'intégration des TIC, Le risque de bug, cité dans 40% des cas, souligne la nécessité d'accorder une attention particulière à la qualité du code et aux tests rigoureux pour assurer la fiabilité des systèmes. Le risque de défaillance, représentant 25%, met en évidence l'importance de la redondance et de la maintenance proactive pour minimiser les interruptions de service. Les coûts élevés pour la cybersécurité, exprimés à 20%, justifient une recherche de solutions rentables et une optimisation des ressources pour garantir la sécurité des données. Enfin, l'incompatibilité entre les outils, présente dans 15% des cas, souligne la nécessité d'une planification minutieuse de l'intégration des systèmes et d'une communication efficace pour assurer une transition harmonieuse.

Question N° 20 : Pensez-vous que l'usage des TIC au niveau de la CNEP a contribué à l'augmentation de votre rendement au travail ?

Diagramme N°15: Résultat des répondants sur la contribution de l'usage des TIC sur l'augmentation de leur rendement au travail.

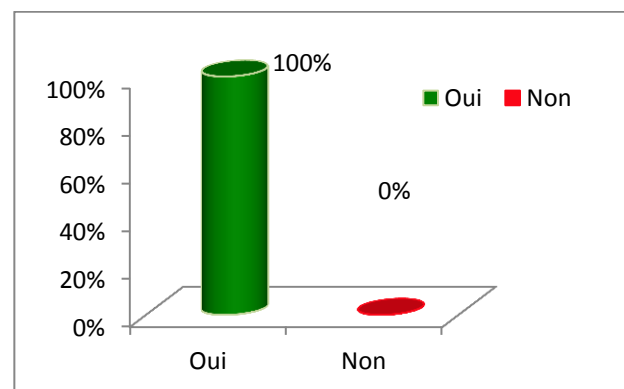


Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Le diagramme ci-dessus démontre d'une écrasante majorité des répondants, soit 100% estime que l'utilisation des TIC contribue à l'amélioration de leur performance individuelle au travail.

Question N°21 : Selon vous, est-ce que l'amélioration de la performance individuelle des salariés qui découlent des TIC impacte-t-elle la performance globale de la CNEP-Banque.

Diagramme N°16: Fréquences d'amélioration de la performance globale de la CNEP au travers de la performance individuelle.



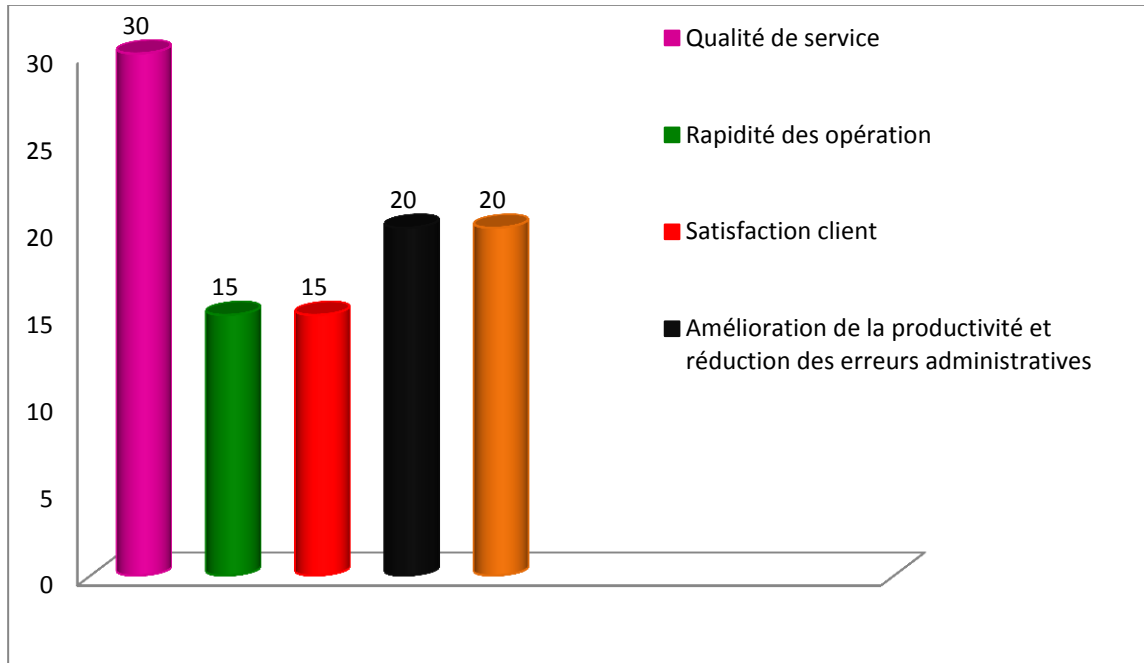
Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Les 20 répondants ont répondu "oui" à la question posée. Cela indique un consensus total sur l'impact positif des TIC.

Ces résultats suggèrent que l'initiative d'améliorer la performance individuelle à l'aide des TIC au sein de la CNEP a été perçue comme un succès. Les répondants estiment unanimement que ces technologies ont contribué à améliorer la performance globale de l'institution.

Question N° 22 : Et comment cela ce remarque-t-il ?

Diagramme N°17: Fréquences du niveau perceptible d'amélioration de la performance



Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

L'analyse des résultats révèle une amélioration notable grâce aux TIC dans plusieurs domaines. La qualité de service s'est améliorée dans 30% des cas, la rapidité des opérations et la satisfaction client ont progressé de 15% chacune. On observe également une amélioration de la productivité et une réduction des erreurs administratives, à un taux de 20%. De plus, 20% des réponses indiquent une meilleure prise de décision grâce à l'analyse de données.

Conclusion

Dans le cadre de ce dernier chapitre, nous avons tenté d'aborder la question des technologies de l'information et de la communication et son impact sur la performance des employés au sein du CNEP-banque de Tizi-Ouzou. L'analyse des résultats obtenus à partir du questionnaire réparti sur un échantillon du personnel administratifs, nous a permis d'obtenir des éléments de réponses à nos questionnements.

Nos résultats empiriques auprès du CNEP-banque de Tizi-Ouzou révèlent un niveau de performance élevé auprès des ouvriers dû à l'introduction des TIC, la qualifiant comme source prépondérante de leur qualité de service. Ainsi, la relation entre ces deux phénomènes semble évidente et théoriquement ceci peut avoir des répercussions positives sur l'organisation.

À l'issue de ce chapitre, nous pensons avoir une vision plus claire du niveau d'usage des TIC par les employés de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou, celui-ci est considérablement élevé et lié principalement à l'accessibilité et facilité d'utilisation des outils TIC au sein de la CNEP. On peut affirmer de même qu'il y a intégration des TIC dans les processus de travail de la CNEP, ce qui augmente le rendement.

En définitive, cette problématique impose pour toute organisations, en particulier, tout établissement du secteur public, la prise en charge du soutien des personnels et renforcer l'autonomie des employés à partir de développement de nouvelle compétences et l'accessibilité de l'usage des TIC.

L'objectif du présent travail a été de rechercher l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance des employées au sein de la CNEP-banque de Tizi-Ouzou. Il a été démontré que les TIC, sont une réalité de moins en moins négligeable dans le domaine de l'activité professionnelle, c'est un élément de réel développement de la performance organisationnelle. Elles ne représentent pas uniquement un outil technique mais sont aussi un facteur catalyseur, qui incite les travailleurs à se sentir mieux efficaces dans un environnement où celle-ci manque cruellement. L'efficacité des travailleurs accroît l'amélioration du décor de travail numérique. Dans ce cadre, les institutions publiques ne sont plus à l'abri de ces changements. Au lieu de cela, elles sont davantage concernées que d'autres par l'adoption de ces technologies pour assurer la qualité des services, la transparence et la performance administrative dans la correspondance conforme aux exigences de l'ère numérique.

Ici, nous présenterons une synthèse générale de nos résultats de la recherche afin d'en tirer les enseignements, dégager les limites du travail et proposer d'éventuelles pistes de recherche.

1. Synthèse générale des résultats de la recherche

Dans ce travail, le choix d'occuper le premier chapitre à la poursuite de la construction d'un cadre conceptuel et théorique autour des deux concepts fondamentaux de notre sujet de recherche, les technologies de l'information et de la communication (TIC) et la performance au travail a été plein de sens, car le premier a permis de préciser la complexité d'intégration des TIC au sein des milieux organisationnels en faisant ressortir sa dimension d'évolution mais aussi la diversité des transformations qu'elles suscitent. Ces impacts ont été examinés sous différents angles théoriques et modèles d'analyse. En effet, l'utilisation des TIC a un effet mixte sur la performance professionnelle en fonction de tout un petit nombre de facteurs contextuels, organisationnels et humains.

Au deuxième chapitre de ce travail, nous avons fait étape sur les différentes logiques s'agissant de la construction et de l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le cadre algérien. Nous avons examiné les stratégies nationales visant à promouvoir leur usage, notamment dans l'administration publique, où leur déploiement s'est accéléré ces dernières années. Il est accompagné de changements très importants organisationnels, de transformation des processus de travail, des postes d'emplois. Enfin, l'étude de l'effet des TIC sur la performance au travail a permis de souligner leur

potentiel en tant que levier d'efficacité, tout en mettant en évidence les conditions nécessaires à leur appropriation effective au sein des organisations.

Dans le dernier chapitre de notre travail, nous avons étudié d'une manière empirique l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail. Cette étude de terrain, réalisée par le personnel de la CNEP Banque de Tizi-Ouzou s'est basée nécessitant le questionnaire afin de collecter les opinions et expériences des employés. Les données analysées ont permis de confirmer notre hypothèse principale selon laquelle la qualité des agents dépende des mutations technologiques en cours. L'étude montre l'importance croissante des TIC dans le contexte de l'activité professionnelle bancaire et rappelle leur contribution à l'habitabilité au travail, à la mutation de l'activité professionnelle et à l'amélioration de l'efficacité individuelle

Notre étude empirique a également permis de mettre en lumière l'impact positif de l'introduction des technologies de l'information et de la communication au sein de la CNEP Banque sur la qualité des services offerts au public. Les réponses recueillies auprès des employés indiquent une amélioration notable dans la rapidité, la fiabilité et la fluidité des prestations bancaires grâce à l'usage accru des outils numériques. Ces résultats nous permettent de confirmer notre deuxième hypothèse de recherche, selon laquelle les TIC constituent un levier d'amélioration de la qualité des services publics dans le secteur bancaire

2. Limites et perspectives de la recherche

À l'issue de ce travail de recherche qui a tenté d'apporter quelques éclairages sur la question de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail au sien du CNEP-banque de Tizi-Ouzou, des limites sont dégagées et de nombreuses questions demeurent posées suscitant de nouvelles recherches.

Sur le plan théorique, l'un des obstacles majeurs rencontrés réside dans la rareté des références bibliographiques spécifiques à cette thématique, peu d'ouvrages abordent de manière approfondie l'influence des TIC sur la performance des employés dans les institutions publiques, ce qui peut s'expliquer par le fait que la numérisation constitue un phénomène relativement récent par rapport aux trajectoires professionnelles de nombreux auteurs. Ainsi, nous n'avons pas pu nous appuyer suffisamment sur des sources livresques pour enrichir notre cadre théorique.

Sur le plan empirique, l'enquête menée à travers un questionnaire administré à un échantillon de 20 agents a certes permis de dégager certaines tendances, mais elle reste quantitativement limitée. Un échantillon plus large et diversifié aurait permis d'obtenir des résultats plus représentatifs et d'élargir la portée de l'analyse.

Dans l'optique de l'amélioration continue de la performance, et adaptation aux mutations technologiques, c'est à des institutions publiques telles que la CNEP Banque de se poser la question sérieusement de l'introduction progressive du télétravail comme modalité organisationnelle complémentaire. En effet, la généralisation des TIC, la digitalisation croissante des services bancaires ainsi que les évolutions socioprofessionnelles plaident en faveur d'une telle initiative. Le télétravail, s'il est encadré par des dispositifs techniques et managériaux adaptés, pourrait favoriser une meilleure flexibilité, réduire certains coûts de fonctionnement et améliorer la motivation et la productivité des agents, notamment dans les fonctions administratives ou informatiques. Cette recommandation est proche d'une vision d'ensemble de la modernisation de service public, qui marque l'utilisation stratégique des technologies pour devenir un levier essentiel d'efficacité de gestions de la fonction publique.

Nous songeons également à d'autres pistes de recherche comme prolongement à ce travail. Cela serait intéressant aussi de passer plus précisément en revue l'impact des TIC pour la performance en tenant compte en particulier de variables individuelles telles que l'âge, l'antériorité ou le niveau de maîtrise technologique des employés. Un sondage de comparaison entre les banques publiques et privées sur leur prise en charge des technologies numériques et sur les éventuels impacts sur la qualité de service et sur la motivation des agents pourrait en outre fournir des résultats riches et aides. Cela améliorerait la compréhension des conditions organisationnelles de réussite d'une transformation numérique dans le secteur public bancaire algérien.

- Ouvrage

- AUBERT B. et all., L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010
- ALÉCIAN, S., FOUCHER, D. « Le management dans le service public », édition d'organisation, 2^{ème} édition, Paris, 2002.
- CHARPENTIER, P. « Organisation et gestion de l'entreprise ».édition ARMAND COLIN
- COHEN, A. «Toute la Fonction Ressources Humaines», Édition Dunod, Paris, 2006
- Davis .G.B, Olson. M.H, Ajenstat.J. « Systèmes d'information pour le management », Edition Economica, Paris, 1985 .
- GUILHON, B. « Les dimensions actuelles du phénomène technologique », Edition L'harmattan, Paris, 1993
- GLADESY, M. « Le phone Marketing ».Édition Maxima, Paris, 1999
- GRANGE,T.,PLANE,J-M. « Management des organisations », édition Vuibert, 3^{ème} édition,2018.
- Helfer , J .P . , Kalika, M. et Orsoni, J. « *Management, stratégie et organisation* », Edition Vuibert, 2008
- HELFER, J.P., ORSONT.J. « Marketing », 5^{ème} édition, Vuibert, paris, 1998.
- THÉVNET.M. « La culture d'entreprise », 5^{ème} éd, édition PUF,2017.
- THIERRY, L., MARIE-HELENE, W. « Communicator», 6^{ème} édition, Dunod, 2016.
- Robert REIX. Et all., Système d'information et management, 7ème édition Edition Vuibert, paris 2016.

- Reuves et articles

- AIT SI SAID, R. « Diffusion et impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur le système bancaire en Algérie », Revue de la croissance économique et d'entrepreneuriat, Volume 4, N°1 (10-25), 2021
- DEMMOUCHE ,N. « Les TIC en algérie : état des lieux prespectives », Revue des sciences commerciales, N°20.
- GRARI, Y. « L'intégration des TIC dans la pratique enseignante: Le couple Enseignement supérieur/éducation nationale », Journal d'études économiques quantitatives, 01/2015.

- IZZA,I., EL BERRHOUTI, A. « La technologie de l'information et de la communication et la performance de l'organisation : enjeux et perspectives », Revue française d'Economie et de gestion, Volume 3, N°7,2022.
- NWAMEN, F. « Impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance commerciale des entreprises », Revue des sciences de gestion, direction gestion, N°2018_ stratégie, 2006.
- SAOUSSANY, A., ASBAYOU, M. « La performance individuelle au travail : ses déterminants et sa mesure. » Revue de contrôle de la comptabilité et l'audit, ISSN: 2550-469X, N°6, septembre 2018.
- YOUSSEF, S., HAMLIRI, M. « La performance des organisations publiques : un concept polysémique. » Revue scientifique africaine, management et développent économique, Vol : 3, N°22, Février 2024.

- Thèses et mémoire
 - AIDOUD , M,F. « Pilotage du changement organisationnel : enseignements tirés de quelques entreprises de la région de l'Ouest Algérien», thèse doctorat soutenu à Université Abou Bakr BELKAID TLEMCEN, 2017.
 - KOSSAÏ, M. «Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières », Thèse de doctorat soutenue à l'université de Paris-Dauphine.
 - KIROUANE, A. « Le rôle du DRH dans l'évolution de la culture d'entreprise et son impact sur la performance organisationnelle. Cas des entreprises du secteur agro-alimentaire de la wilaya de Bejaia », Thèse de Doctorat En Sciences De Gestion, UMMTO, 2024
 - ALIANE, R., CHAUCHE, A. « La contribution des transactions électroniques à l'évolution du système bancaire dans une approche plus moderne Cas : CNEP-Banque », Mémoire de master en finance et banque, UMMTO, 2023.
 - BELBAL, M., CHAHMI, M. « L'usage des TIC et son impact sur la gestion des ressources humaines au sein du centre hospitalo_ universitaire de tizi_ouzou», mémoire de master en GRH, UMMTO.

- BENSMAIL,S. BOUALAM,F. « Le changement organisationnel par l'implication des TIC au sien des administrations publiques algériennes cas de la commune Draâ Ben khedda », mémoire de Master en management public, UMMTO, 2022.
- LARACHI ,K. « L'importance des TIC dans l'entreprise Algérienne ». mémoire de master en analyse économie et prespective, UABB, 2021.
- GUÉRAND.V., SALLA.D., TRIBOULET.R., LOUISY.E .« Culture organisationnelle et transformation : quels rôles et outils pour le DRH », Mémoire sous la direction de Jean–François Chanlat,

- Site internet

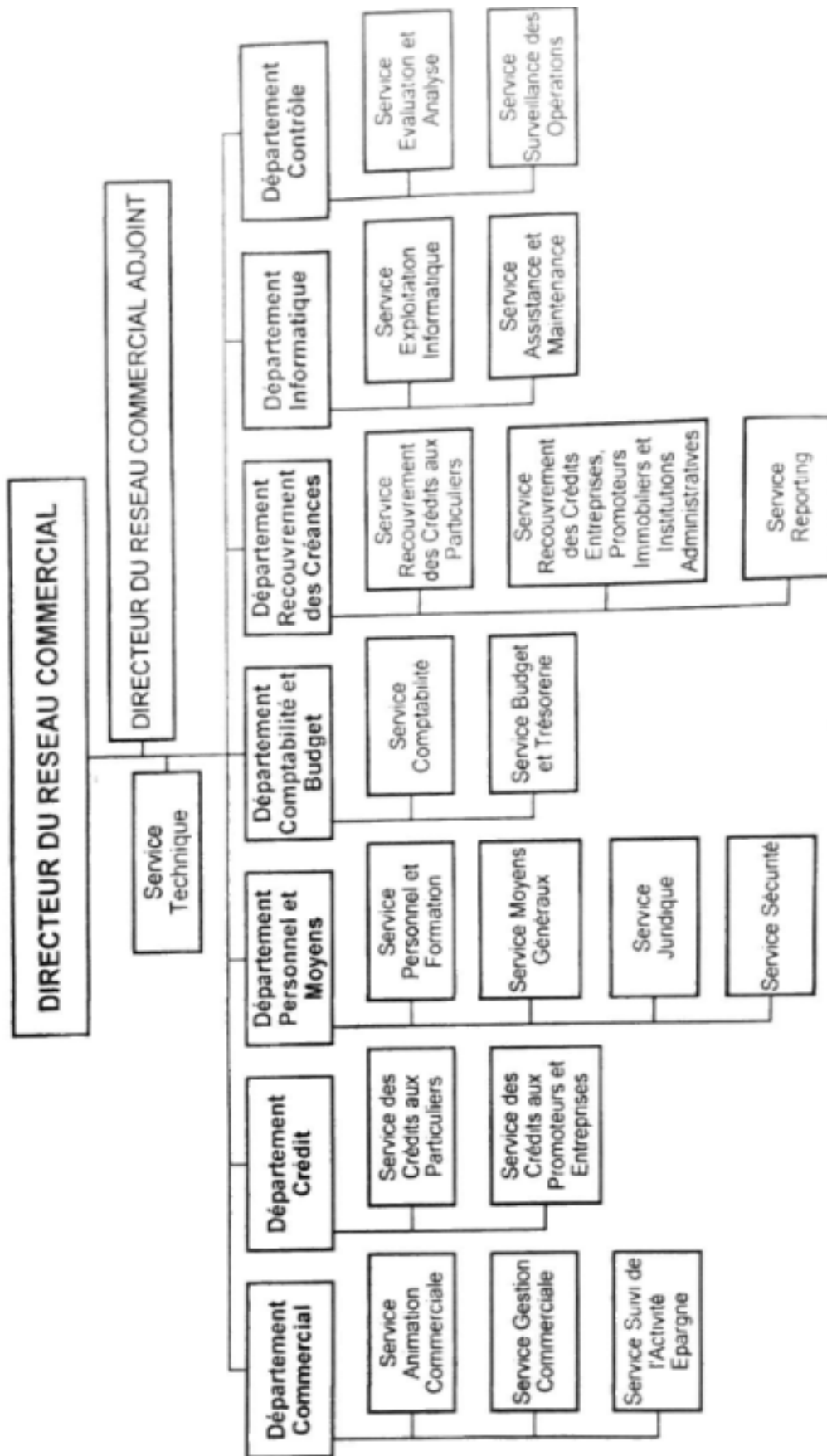
- <https://www.preventica.com/dossier-risques-psychosociaux-definition.php>,
- <https://www.imf.org/external/french/np/blog/2018/040918f-4.htm> , consulté le : 03/03/2025 à 11h 41min.
- <https://www.issa.int/fr/guidelines/ict/180153> , consulté le : 02/03/202 à 15h 30min.
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Caisse_nationale_d%27%C3%A9pargne_et_de_pr%C3%A9voyance-Banque

- Autres documents

- KLEIN, T., RATIER, D. « L'impact des TIC sur les conditions de travail », La documentation française, N°49, 2012.
- Organisation mondiale des douanes. « Manuel de l'OMD sur la mesur de la performance », version publique, 2024.
- Organisation de coopération et de développement économique. « Mesurer la productivité »,Manuele de l'OCDE,2001.
- YENNY.F. « Peter Drucker Du management ». Gestion des Ressources Humaines ,Note Critique, MBA HEC,2004-2005
- CNEP_BANQUE, Rapport annuel, exercice 2022.

Annexe N°01 : Organigramme de la CNEP-banque

ORGANIGRAMME



Annexe N° 02 : Questionnaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou

Faculté des Sciences Economiques, des Sciences de Gestion et des Sciences Commerciales

Spécialité : Sciences de Gestion / Option : Management public

Questionnaire

Objet :

Madame / Monsieur, dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de Master, dont le thème est :
« L'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail: cas du personnel de la CNEP de Tizi-Ouzou »

Ce questionnaire comporte une série de questions permettant d'interroger le personnel afin de pouvoir mener notre enquête. Il est structuré en trois grandes familles de questions.

En vous assurant que vos réponses auront une finalité strictement scientifique, nous vous remercions pour votre collaboration

Les données personnelles

1. Vous êtes : Homme
Femme

2. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

De 20 à 30 ans	De 30 à 40 ans	De 40 à 50 ans	De 50 à 60 ans	Plus de 60 ans

3. Depuis quand exercez-vous votre profession ?

Moins de 5 ans	De 5 à 10 ans	De 10 à 20 ans	De 20 à 30 ans	Plus de 30 ans

4. Quelle est votre niveau d'instruction ?

BAC	Licence	Master	DEUA (TS)	Autre

5. Quel poste occupez-vous ?
-

1. Les technologies de l'information et de la communication

Oui

Non

7. A quelle fin l'internet est utilisé par vous ?

- Pour s'informer
- Pour communiquer
- Pour réaliser un travail

8. La CNEP-Banque dispose-t-elle d'un réseau d'intranet ?

Oui

Non

9. Utilisez- vous le courrier électronique dans votre travail?

Oui

Non

10. L'Utilisez-vous à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement?

- À l'intérieur
- À l'extérieur
- Les deux en même temps

11. La CNEP-banque dispose-t-elle d'un réseau d'extranet ?

Oui

Non

12. Quels sont les canaux que vous utilisez pour communiquer avec votre responsable ?

- Contact direct
- Par téléphone
- Par courrier

- Par e-mail
- Autres

13. Pourquoi avez –vous choisi ce type de communication?

- Facilité
- Sécurité
- C'est le moyen unique de communication

14. Les informations collectées sont stockées sur:

- Support informatique
- Sur papier
- Les deux à la fois

15. Qu'évoque pour vous le terme de la technologie de l'information et de la communication?

- Un stock des données
- Un ensemble des outils développés
- Un créateur de la valeur pour l'entreprise

16. Selon vous les TIC peuvent-elles améliorer la gestion de l'information au sein de la CNEP ?

- Oui
- Non

17. Pensez-vous que l'introduction des TIC par la CNEP est nécessaire à l'accompagnement du changement environnemental ?

- Oui
- Non

18. Si la réponse est oui, pourquoi?

- Pour améliorer le rendement du travail
- renforcer l'autonomie des employés à partir de développement de nouvelles compétences
- Pour être plus compétitif
- Mise en place d'une organisation transversale

19. Quels sont les éventuels contraintes aux quelle est confrontée la CNEP par rapport à l'introduction et développement des TIC?

.....

.....

.....

3. Tic et performance au travail

20. Pensez-vous que l'usage des TIC au niveau de la CNEP a contribué à l'augmentation de votre rendement au travail ?

- Oui
- Non

21. Selon vous, est-ce que l'amélioration de la performance individuelle des salariés qui découlent des TIC impacte-t-elle la performance globale de la CNEP-Banque.

- Oui
- Non

22. Et comment cela ce remarque-t-il ?

- Qualité de service
- Rapidité des opérations
- Satisfaction client
- Amélioration de la productivité
- Réduction des erreurs administratives
- Meilleure prise de décision grâce à l'analyse de donnés
- Réduction des délais de traitement

Annexe n°03: Tableau de Répartition de l'échantillon par genre.

Genre	Valeur absolue	Pourcentage %
Homme	6	30%
Femme	14	70%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe 04: Tableau de Répartition des répondants par âge

Age	Valeur absolue	Pourcentage %
[20-30] ans	5	25%
[30-40] ans	7	35%
[40-50] ans	5	25%
[50-60] ans	3	15%
Plus de 60 ans	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N° 05: Tableau de Répartition des enquêtés par ancienneté

Ancienneté	Valeur absolue	Pourcentage %
Moin de 5ans	4	20%
[5-10] ans	6	30%
[10-20] ans	3	15%
[20-30] ans	5	25%
Plus de 30 ans	2	10%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N° 06: Tableau de Répartition des enquêtés par niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	Valeur absolue	Pourcentage%
BAC	0	0%
Licence	10	50%
Master	6	30%
DEUA(TS)	2	10%
Autres	2	10%
Toale	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°07 : Tableau de Répartition des enquêtés par poste occupé

Poste occuper	Valeur absolue	Pourcentage
Agent commercial	2	10%
Analyse crédit	2	10%
Guichetier	5	25%
Chef de service	3	15%
Charger d'étude	3	15%
Chargé de la clientèle	2	10%
Directeur adjoint	1	5%
Cadre	1	5%
Secrétaire	1	5%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°08 : Tableau de Fréquences d'utilisation d'internet

Utilisation d'internet	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°09 : Tableau de Fréquences de finalité via l'utilisation d'internet

La finalité via l'utilisation d'internet	Valeur absolue	Pourcentage
Pour s'informer	6	30%
Pour communiquer	0	0%
Pour réaliser un travail	5	25%
Pour s'informer et communiquer	1	5%
Pour s'informer et réaliser un travail	3	15%
Pour communiquer et réaliser un travail	1	5%
Pour s'informer, communiquer et réaliser un travail	4	20%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°10: Tableau de Fréquences de disponibilité d'un réseau intranet au niveau de la CNEP

Disponibilité d'intranet	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°11: Tableau de Fréquences d'utilisation le courrier électronique.

Utilisation de courrier électronique	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°12 : Tableau de Fréquences d'utilisation du courrier électronique à l'intérieur ou à l'extérieur de la CNEP-banque

Le champ d'utilisation de courrier	Valeur absolue	Pourcentage
À l'intérieur	10	50%
À l'extérieur	0	0%
Les deux en même temps	10	50%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N°13 : Tableau de Fréquences de disposition d'un réseau extranet à l'intérieure de la CNEP-banque

Disposition d'un réseau extranet	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°14: Tableau de Fréquences des canaux utilisés pour communiquer avec les responsables.

Les canaux de communication	Valeur absolue	Pourcentage
Contact direct	10	50%
Par téléphone	4	20%
Par courrier	2	10%
Par e-mail	4	20%
Autres	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°15 : Tableau de Répartition des enquêtés par cause de choix de type de communication.

Réponse	Valeur absolue	Pourcentage
Facilité	9	45%
Sécurité	7	35%
C'est le moyen unique de communication	4	20%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°16 : Tableau de Répartition des enquêtés par types de stockage des informations collectées

Réponse	Valeur absolue	Pourcentage
Support informatique	7	35%
Sur papier	3	15%
Les deux à la fois	10	50%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°17 : Tableau de Fréquences des termes associés aux technologies de l'information et de la communication auprès des répondants.

Réponse	Valeur absolue	Pourcentage
Un stock de données	5	25%
Un ensemble des outils technologiques utilisés dans le travail	10	50%
Un moyen d'améliorer la performance	5	25%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°18 : Tableau de Fréquences des répondants liés à la contribution des TIC à l'amélioration de la gestion de l'information à la CNEP-banque.

Réponse	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°19 : Tableau de Fréquences des réponses concernant l'impact des TIC sur le changement environnemental à la CNEP-banque

réponse	Vleur absolue	Pourcentage
Oui	18	90%
Non	2	10%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°20: Tableau de Les motifs justifient les TIC est nécessaire à l'accompagnement de changement envirenmental.

Réponses	Valeur absolue	Pourcentage
Pour améliorer le rendement du travail	8	40%
renforcer l'autonomie des employés à partir de développement de nouvelles compétences	5	25%
Pour être plus compétitif	3	15%
Mise en place d'une organisation transversale	3	15%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N°21: Tableau de Fréquences des contraintes confrontée la CNEP par rapport à l'introduction et développement des TIC

Les contraintes	Valeur absolue	Pourcentage
Risque de bug	8	40%
Risque de pisetage	5	25%
Les coûts élevés pour mettre en place des systèmes de cyber sécurité efficace	4	20%
Incomptabilité entre outils	3	15%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N° 22 : Tableau de Résultat des répondants sur la contribution de l'usage des TIC sur l'augmentation de leur rendement au travail.

Réponse	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête.

Annexe N° 23 : Tableau de Résultat d'amélioration de la performance globale au travers de la performance individuelle.

Réponses	Valeur absolue	Pourcentage
Oui	20	100%
Non	0	0%
Total	20	100%

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Annexe N° 24 : Tableau de Résultat du niveau perceptible d'amélioration de la performance

Les contraintes	Valeur absolue	Pourcentage
Qualité de service	6	30
Rapidité des opération	3	15
Satisfaction client	3	15
Amélioration de la productivité et réduction des erreurs administratives	4	20
Meilleure prise de décision grâce à l'analyse de données	4	20
Total	20	100

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

Introduction générale	1
Chapitre 01 : Les technologies de l'information et de la communication et la performance au travail : approche théorique et conceptuelle	
Introduction.....	4
Section 1 : Les technologies de l'information et de la communication: Cadre conceptuel et théorique	5
1.Historique et évolution des TIC.....	5
2. Les technologies de l'information et de la communication : élément de définition.....	8
2.1. La technologie.....	8
2.2. L'information.....	8
2.3. La communication	9
2.4. Définition des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).....	10
2.5. Définition des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)	11
3 .Les types des TIC.....	12
3.1. Internet	12
3.2. Intranet	12
3.3. Extranet	12
3.4. Groupware (collecticiel ou synergiciel).....	13
3.5. Les flux RSS	13
3.6. Le Widgets.....	13
3.7. Workflow	13
3.8. Data Mining (outil d'extraction de données).....	13
3.9. Datawarehouse (entrepôt de données)	14
3.10. Knowledge management (capitalisation des connaissances/gestion des connaissances)	14
3.11. Le Marketing Mobile	14
3.12. Le e-commerce.....	14
3.13. L'E-Learning.....	15
4.Les effets majeur des NTIC	15
5. Intégration des TIC dans les différents domaines.....	16
5.1.Les TIC et la mondialisation.....	16
5.2.L'intégration des TIC dans l'éducation	16

5.3.Les TIC dans le domaine de la santé	14
5.4.Les TIC dans les entreprises	18
5.5.Les TIC dans les organisations publiques.....	19
Section 02 : La Performance au travail.....	20
1.Performance individuel et la performance organisationnel au travail : de quoi s’agit-il ?	20
2.Les modèles de la performance au travail :	21
2.1.Le modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1993).....	21
2.2. Le modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1993).....	23
3. La performance dans le secteur public.....	24
Conclusion	26

Chapitre 02 : L’impact des technologies de l’information et de la communication sur la performance au travail

Introduction.....	27
Section 01 : Évolution et stratégies de développement des TIC.....	28
1. Les TIC au niveau mondial :.....	28
2. Les TIC en Algérie : état des lieux	30
2.1.Les stratégies de développement des TIC en Algérie :.....	30
2.1.1.L’élaboration de la stratégie E-Algérie :.....	30
2.1.2. Accélération de l’usage des TIC dans l’administration publique	31
2.1.3. Accélération de l’usage des TIC dans les entreprises.....	32
3. Les TIC et le changement organisationnel.....	32
4.Les changements organisationnels liés aux TIC.....	33
4.1. Les changements organisationnels accompagnent l’introduction des TIC.....	34
4.1.1. Renforcement de l’autonomie de chacun.....	34
4.1.2. Diminution de nombre de niveaux hiérarchiques	34
4.1.3. Mise en place d’une organisation transversale	35
4.1.4. Passage d’un pilotage séquentiel des activités à un pilotage interactif ou systémique	36

Section 02 : Les technologies de l’information et de la communication et la performance au travail	37
1. Les mesures de la performance.....	37
1.2.L’emploi :	37
1.3. Les salaires:.....	37
1.4. La rentabilité	38
1.5. Le chiffre d’affaire	38
1.6. La satisfaction des dirigeants	38
2. L’impact des TIC sur la performance des entreprises	38
2.1. L’impact humain	39
2.1.1. L'amélioration des compétences	40
2.1.2. La réduction de stress et de la charge.....	40
2.1.3. La collaboration et la communication.....	40
2.1.4. Le bien-être au travail	40
2.2. L’impact organisationnel	41
2.2.1. Amélioration de la gestion de ressources	41
2.2.2. La flexibilité	41
2.2.3. Prise de décision améliorée ..	41
Conclusion	42

Chapitre 3 : L’impact des TIC sur la performance au travail : cas du personnel du la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

Introduction.....	43.
Section 01 : Présentation de l'établissement d'accueil et de la méthodologie de recherche empirique.	44
1. Présentation générale de l'établissement objet de l'étude empirique	44
1.1.Historique et situation géographique du CNEP de Tizi-Ouzou.....	44
1.2. Les différentes missions du CNEP Banque de Tizi-Ouzou	45
1.2.1. La collecte de l'épargne	45.

1.2.2. Le financement de l’habitat	46
1.2.3. La promotion immobilière	46
1.3. Les structures de la CNEP-Banque	46
1.3.1. Les structures centrales	46
1.3.2. Les directions régionales	47
1.3.3. Les agences	47
1.4. L’organisation du CNEP-banque de Tizi-Ouzou	47
1.4.1. Département commercial	47
1.4.2. Département crédit	48
1.4.3. Département personnel et moyens	48
1.4.4. Département comptabilité et budget	48
1.4.5. Département recouvrement des créances	48
1.4.6. Département informatique	48
1.4.7. Département contrôle	48
2. La digitalisation des services bancaires de la CNEP Banque	49
2.1. Les services bancaires électroniques proposés par la CNEP-Banque	50
2.2. Consultation de solde en ligne	50
2.3. Virements électroniques	50
2.4. Le service E-Paiement	50
2.5. Application mobile	51
2.6. Le service E-Banking	52
2.7. Les cartes bancaires électroniques	52
2.7.1. La carte Epargne CE	52
2.7.2. La carte Interbancaire CIB	53
3. Présentation de la méthodologie de la recherche	53
3.1. Le choix de l’échantillonnage	53
3.2. Les techniques d’investigation	53
Section 02 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête	54
Résultats de l’enquête par questionnaire	55
Conclusion	70
Conclusion général	71

Résumé :

L'objet de ce travail de recherche a été d'étudier l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance au travail des professionnels au sein du CNEP-banque de Tizi-Ouzou. En nous basant sur la littérature consacrée aux technologies de l'information et de la communication et au performance au travail, nous avons mené une enquête au sein du caisse nationale d'épargne et de prévoyance- banque Tizi-Ouzou auprès du personnel administratifs

. Nos résultats empiriques nous permettent de confirmer notre première hypothèse selon laquelle « La performance des employés est influencée par les mutations technologiques actuelles » et conformer aussi notre deuxième hypothèse selon laquelle « L'introduction des TIC au sein de la CNEP-Banque Tizi-Ouzou a un impact positif sur la qualité des services publics »

Mots clés : Technologies de l'information et de la communication, Performance au travail, Changement organisationnel, Impact.

Abstract

The purpose of this research was to study the impact of information and communication technologies on the job performance of professionals at the CNEP-Bank of Tizi-Ouzou. Drawing on the literature on information and communication technologies and job performance, we conducted a survey among administrative staff at the National Savings and Provident Fund-Bank of Tizi-Ouzou. Our empirical results allow us to confirm our first hypothesis, which states that "Employee performance is influenced by current technological changes," and also confirm our second hypothesis, which states that "The introduction of ICT at the CNEP-Bank of Tizi-Ouzou has a positive impact on the quality of public services."

Keywords: Information and communication technologies, Work performance, Organizational change, Impact