

## Le guichet électronique au service de la communication interne

### Cas pratique: L'assemblée populaire communal de BATNA

Dr. Berkoune Kahina  
Université de Bejaia- Algérie  
[kahinaberkoune@ymail.com](mailto:kahinaberkoune@ymail.com)

| تاريخ النشر<br>Publication date | تاريخ القبول<br>Acceptance date | تاريخ التلقي<br>Submission date |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 2021-06-01                      | 2021-06-25                      | 2020-12-25                      |

#### Résumé :

La wilaya de Batna est considérée comme la première wilaya- pilote dans le E-commune algérienne (commune électronique) a été inauguré par l'ancien ministre de la post et des technologies de l'information et de la communication, Moussa Benhamadi . Le premier acte de naissance de type 12-S, établi en quelque secondes au niveau d'un guichet électronique, a été délivré pour la première fois, consacrant la possibilité d'établissement et de remise de ce document au niveau d'une annexe, sans que les citoyens aient à se présenter aux services de l'état civil du siège de l'APC mère. Un véritable gain de temps pour le citoyen et moins de pression pour le personnel de l'assemblée populaire communal. Le citoyen peut également demander l'acte de mariage et de décès via internet. L'objectif de cette étude et de découvrir le rôle du guichet électronique qui apparaisse comme un nouveau mode de communication interactif interne, visant à améliorer la gestion des informations et des connaissances et qui offre des moyens de communication plus rapide et efficace en temps réel, et pour comprendre son efficacité et leur importance dans le fonctionnement d'une organisation de travail , nous avons menés une recherche au sein de l'assemblée populaire communal de BATNA pour comprendre leur usage et les nouvelles formes de communications organisationnelle à l'intérieure de L'APC de BATNA sur le plan communicationnelle et opérationnelle, a cet effet nous avons centralisés notre problématique sur l'influence du guichet électronique sur le fonctionnement de la communication interne de l'assemblée populaire communal de la wilaya de BATNA, et à travers cette étude nous allons pouvoir démontré l'efficacité de l'implantation du GE dans le milieu professionnel et la réalité du développement administratif en plus de son impact sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelles qui sont performante pour l'organisation, puisque il joue un rôle très important sur le rendement du personnel de service biométrique, qui intègre plusieurs moyens technique pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail. De ce fait, le guichet électronique permet un meilleur déroulement des activités, une meilleure coordination et une communication interne de qualité.

**Mots clés :** comportement communicationnel ; gestion d'information ; communication interactive ; gestion des relations ; pratique instantanée.

#### ملخص:

تعد ولاية باتنة أول ولاية تجريبية في الجزائر فيما يخص البلدية الإلكترونية ، التي افتتحها وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السابق موسى بن حمادي. تم إصدار أول شهادة ميلاد من النوع س-12 وإخراجها في بعض ثواني على مستوى الشباك الإلكتروني، مما أثبت إمكانية إعداد وتقديم هذه الوثيقة على مستوى مرفق دون أن يضطر المواطنون إلى إبلاغ سلطات الحالة المدنية في مقر بلدية الأم. فالشباك الإلكتروني يوفر الوقت للمواطن ويقلل الضغط لموظفي البلديات. كما يمكن للمواطن طلب شهادة الزواج والوفاة عبر الإنترنت. الهدف من هذا البحث هو كشف دور الشباك الإلكتروني الذي يشكل طريقة جديدة للاتصال

التفاعلي الداخلي، يهدف إلى تحسين إدارة المعلومات والمعارف ويوفر قدرات اتصالية سريعة وفعالة في الوقت الحقيقي، و لفهم كفاءته وأهمية عمله داخل منظمة عمل، قمنا ببحث على مستوى بلدية ولاية باتنة لاستيعاب استخدامه و الأشكال الجديدة للاتصال التنظيمي داخل بلدية مقاطعة باتنة فيما يخص خطة الاتصال و التشغيل. إشكالية البحث تدور حول تأثير الشبكات الالكترونية على عملية الاتصال الداخلي في بلدية باتنة، ومن خلال هذا البحث سنحاول إبراز فعالية وضع ذلك الشبكات في الوسط المهني و حقيقة التطور الإداري، بالإضافة إلى أثره على نظام إدارة العلاقات والممارسات التنظيمية، التي هي فعالة بالنسبة للمنظمة، و لان الشبكات الالكترونية يلعب دورا مهما في أداء موظفي الخدمات البيومترية، الذين يوظفون إمكانيات تقنية عديدة، من أجل معالجة و تمرير المعلومات، لهدف القيام بالمهمة بشكل أفضل، و الشبكات الالكترونية يسمح بتدفق جيد للأنشطة، تنسيق أفضل وجودة اتصال داخلي.

الكلمات المفتاحية: السلوك الاتصالي؛ إدارة المعلومات؛ الاتصال التفاعلي؛ إدارة العلاقات؛ الممارسة الفورية.

## 1- Introduction :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) connaissent actuellement un développement vertigineux, ce qui concerne presque tout les domaines de notre société. Ces technologies se présentent de plus en plus comme une nécessité, ils ont permis d'apporter de la globalité au monde de la communication, en facilitant l'interconnexion entre les personnes et les institutions à l'échelle mondiale, et en éliminant les barrières spatiales et temporel.

Les technologies de l'information et de la communication(TIC) correspondent à «l'ensemble des technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixe et image vidéo...etc), et permettent l'interactivité entre des personnes, et entre des personnes et des machines»(Basque, 2005, pp 34-50).

L'arrivée des technologies de l'information et de la communication a bouleversé les modes traditionnels de circulation de l'information. Et par la même, de nouvelles formes de communication se sont développées dans l'organisation, un partage plus facile des informations, une diffusion plus rapide de l'information, une communication quasi instantanée. Elles permettent aussi de développer, par le travail coopératif, le partage des compétences et l'esprit d'équipe. Sachant que la communication interne est devenue notamment via les TIC, un véritable vecteur d'informations, et de création de connaissances, l'organisation a accès à l'information à tout moment, à n'importe quel endroit.

L'implantation du guichet électronique GE dans le milieu professionnel a mené beaucoup de changement et de transformation dans le travail, d'ailleurs tout est devenu informatisé car nous pouvons par exemple stocker un nombre considérable d'informations, sans se refaire aux boîtes d'archive, nous pouvons également communiquer et s'informer en temps réel sans effectuer des déplacements, ainsi que les bouleversements qu'elles engendrent à l'intérieur de l'APC et dans son environnement le plus proche. C'est dans ce cadre que s'inscrit notre travail de recherche qui concerne le rôle du guichet électronique dans le fonctionnement de la communication interne dans l'assemblée populaire communale (L'APC) de Batna, comme institution publique attachée au ministère de l'intérieur et des collectivités locales. Le guichet électronique représente une solution technique permettant la réception et le traitement automatique des demandes de différents documents biométriques aux niveaux des communes, et ce en exploitant des bases de données centrales à savoir : la base de données des documents biométrique, le registre national d'état civil.

Et pour pouvoir bien cerner notre objet de recherche, nous avons posés la question principale suivante :

**Comment le guichet électronique influence t-il le fonctionnement de la communication interne dans l'assemblée populaire communale (APC) de Batna ?**

A partir de la question principale, dérive deux questions secondaires, elles sont comme suit :

- ❖ Le guichet électronique apparaisse t-il comme un nouveau mode de communication interactive interne visant à améliorer la gestion des informations et des connaissances entre les employés de l'assemblée communale populaire de Batna ?
- ❖ La mise en place du guichet électronique dans l'assemblée communale populaire de Batna mène t-il aux changements des comportements communicationnel à l'interne entre les fonctionnaires des services approprié ?

**2- Les hypothèses de la recherche :**

« L'hypothèse joue un rôle important inestimable en science, c'est grâce à elle qu'on passe du versant abstrait au versant concret de la démarche » (Angers, 1997, p107).

A partir de cette définition, nous avons constatés que grâce à l'hypothèse on accède de l'étape abstraite vers l'étape concrète de phénomène de recherche, vis-à-vis des questions que nous avons posées dans la problématique. Ci- dessous les hypothèses de notre sujet de recherche :

**Hypothèse 1 :** Le guichet électronique apparaisse comme un nouveau mode de communication interactif interne visant à améliorer la gestion des informations et des connaissances entre les employés de l'assemblée communale populaire de Batna ;

**Hypothèse 2 :** La mise en place du guichet électronique dans l'assemblée communale populaire de Batna mène aux changements des comportements communicationnels à l'interne entre les fonctionnaires des services approprié.

**3- Les objectifs de la recherche :**

A travers cette recherche entamée au niveau de l'assemblée populaire communale de Batna, nous voulons atteindre l'objectif principal de notre recherche, qui se focalise sur le rôle du guichet électronique dans la communication interne da l'assemblée populaire communale de Batna. A ce titre la recherche vise à réaliser un ensemble d'objectifs qui sont cités comme suit :

- Connaitre l'importance et l'utilité du guichet électronique qui apparaisse comme un nouveau mode de communication interactif interne, qui s'intéresse à améliorer la gestion des informations et des connaissances entre les employés de l'assemblée populaire communale de Batna ;
- Situer la place du guichet électronique dans l'assemblée populaire communale de Batna et les changements des comportements communicationnels à l'interne entre les fonctionnaires des services approprier ;
- Découvrir les nouvelles transformations dans le fonctionnement interne et les moyens d'informations et de gestion implanté dans l'assemblée populaire communale de Batna.

**4- L'importance de la recherche :**

L'importance de cette recherche vise à exhiber l'usage du guichet électronique et sa relation avec la communication interne dans L'APC, qui est un organisme gouvernemental pour améliorer le rendement et l'efficacité de contact avec les citoyens de la wilaya de Batna, en plus d'une certaine détermination de changement interne des organisations après l'instauration de ce guichet électronique, qui a modifier largement le travail en révélant et accélérant de nouvelles pratiques et de nouvelles relations avec le public interne et externe.

##### **5- Définition des concepts clés :**

- **Technologie de l'information et de la communication :**

Selon Canard et Barlatier « les technologies de l'information et de la communication elle-même n'ont rien de nouveau, leur socle technique est constitué d'éléments qui existent depuis longtemps »( Takabait, 2011, p23)

**Définition opérationnelle :** Dans le cas de notre recherche les technologies de l'information et de la communication regroupent l'ensemble des outils audiovisuels, numérique et électronique, pilotés et mise en place par L'APC afin de mettre une nouvelle commune électronique au niveau de la wilaya de Batna.

- **Le guichet électronique(GE) :**

Le web guichet électronique est un ensemble des outils et des moyens technologiques en réseau communiquant à l'aide d'un langage commun, ils contiennent des archives image, texte vidéo, c'est un ensemble de page web liée par des liens hypertexte appelée site web. Il tient des documents une base des données biométrique traiter automatiquement, mise au service d'état civil, « dans le secteur des réseaux télématique, il s'agit de la production de service en ligne »(Ball, 1998, p110). Le guichet électronique est considéré comme un système développé par les ressources interne de la direction générale de la modernisation de la documentation et des archives, en utilisant les dernières technologies (Correspondance, 2018, p9)

**Définition opérationnelle :** Selon notre cas de recherche le guichet électronique (web GE) est un ensemble des technologies de l'information et de la communication mise en pratique, pour traiter, diffuser et faciliter la transmission des informations et documents utilisés par l'assemblée populaire communale de Batna dans le domaine de la communication interne.

- **La communication interne :**

D'après J-P Citeau la communication interne est « l'ensemble des mécanismes (formel et informel) favorisant la possibilité d'un échange au terme duquel chacun des acteurs de l'organisation aura le sentiment d'avoir atteint ses objectifs d'informations et d'écoute de l'autre. (Citeau, sans année d'édition, pp120-121).

**Définition opérationnelle :** Dans notre cas de recherche la communication interne est une des facette de la communication publique et politique adapté par l'APC de Batna, dans le cadre de la gestion des ressources humaines, afin de circuler les informations entre les personnes, pour que le message soit bien reçu et compris, des relations et des contacts entre les salariés, qui doivent être réalisé à partir de cette politique. La communication interne vise à adhérer et collaborer avec l'ensemble des membres administratifs.

- **Assemblée populaire communal (APC) :**

Dans notre cas de recherche, l'assemblée populaire communale est un ensemble des individus qui travail en équipe sur les différents documents biométrique, ils travaillent pour développer et réaliser des objectifs commun dans une institution publique, afin de réhabiliter le service public.

#### **6- Contexte théorique de la recherche :**

Pour le cadre théorique, nous l'avons répartie en deux sections, la première aborde le guichet électronique, et la deuxième vise la communication interne.

#### **Section 1 : les fondements pratique du projet guichet électronique**

1.1-La révolution et les qualités de l'information

1.2-La description du projet guichet électronique

1.3-La perspective du guichet électronique

##### **1.1- la révolution est les qualités de l'information :**

La commune Electronique est la vision de la réussite du guichet Electronique, ce projet est une opportunité pour le service publique, la modernisation et la simplification pour mieux répondre aux attentes de nos concitoyens pour mieux connaître cette opportunité nous avons exploité cette section pour une description du guichet Electronique, ces objectif et sa perspective.

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre (1930 et 1950) est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports (Laudon et Price Laudon, 2010, p162).

A partir des années 1950, l'information se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée à la grande organisation, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini ordinateurs, et enfin de microordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information (Klein et Ratier, 2012, p18).

Le développement des TIC est intervenu, dans l'organisation, par vagues successives depuis la fin des années 1970. A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'organisation et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.

##### **1.2-La description du projet guichet électronique :**

La nouvelle vision de la commune sera celle de la E-commune, qui va basculer dans l'ère numérique, avec échanges dématérialisés, se substituent progressivement au support papier. La ministère de l'intérieur, des collectivités locale et de l'aménagement de territoire s'est engagé dans cette démarche de modernisation importante devant se concrétiser au premier trimestre 2018, pour une commune pilote Alger centre a été désigné comme site pilote pour le projet E-commune ce projet est une opportunité, pour l'état comme pour les collectivités territoriales, a la fois de modernisation et de simplification, pour mieux répondre aux attentes de nos concitoyens (Correspondance, 2018, p2)

##### **1.3-La perspective du guichet électronique :**

Après la dématérialisation de la commune, la vision à long terme sera axée essentiellement sur deux notion : les données et le citoyen, pour cela, il faut aller au-delà de la commune électronique et arriver à une commune intelligente. La commune intelligente est une commune connectée une commune résiliente, une commune proche des citoyens et qui favorise la qualité de vie pour tous les acteurs qui la compose :

citoyens, visiteurs, travailleurs de l'organisation. Construire la commune intelligente c'est accorder une importance plus forte au citoyen, la technologie étant un moyen à son service, la technologie et les données contribuent ainsi à créer de nouvelles connexions, de nouvelles communautés pour permettre à chacun de devenir co-constructeur de la commune de demain (Correspondance, 2018, p12).

Nous avons constatés que la technologie d'information et de la communication et le pilier qui va mettre un bon fonctionnement pour gérer la E-commune intelligente, le projet du guichet électronique au sein des assemblées populaire communal qui va mettre une vision de modernité à la commune Electronique et simplifier les services, publique, l'amélioration de la vie des citoyens, est l'une des objectif et perspective de ce projet guichet unique et Electronique (GE). Parmi les Objectifs du projet, nous avons cités :

- L'amélioration de la vie du citoyen ;
- L'amélioration de la qualité et du rendement du service de la commune ;
- L'amélioration des relations de la commune avec les citoyennes ;
- La mise à niveau de la commune en vue d'en faire un levier fondamental du

Développement économique et social ;

- La valorisation de la gestion de la ressource humaine (Correspondance, 2018, p11).

## **Section 2 : La communication interne des assemblées populaires communales (APC)**

2.1- La nature et les composantes de la communication interne

2.2- Les types de la communication interne et ses outils au sein d'un organisme public

2.3- Les circuits de la communication interne à l'APC

### **2.1- La nature et les composantes de la communication interne**

La fonction de la communication interne date depuis les années. On dit également que la communication interne existe au sein des organisations sans que ces derniers ne disposent des structures ou des fonctions qui porte sur la communication interne. Le premier temps de la communication interne est en relation étroite avec l'apparition des journaux de l'organisation, il y a un siècle de cela, en suite il y a eu l'émergence des comités d'organisation ou le chef d'organisation est tenu d'informer son personnel sur l'activité et la situation de l'organisation, on ajoute aussi l'apparition des premiers supports d'information interne. Dans la période entre 1968 et 1980 il y a eu l'obligation de faire participer et informer le personnel et l'encadrement, qui concernait au début que les grandes organisations, après 1982 c'est la dynamisation d'expression et l'obligation d'informer les salariés sur le contenu de l'organisation et les actions d'amélioration des conditions de travail, dans ce cas cette obligation est généralisée pour atteindre les petites entreprises qui ont plus de 200 salariés (Detrie et Broyez, 2001, p57).

#### **➤ Les tendances récentes (la communication électronique) :**

Elles comprennent :

**A/ Les messageries électroniques :** qui permettent d'adresser du courrier ou des messages à un ou plusieurs destinataires préalablement sélectionnés ;

**B/ Les forums de discussion ou de travail de groupe :** Ils permettent, moyennant l'utilisation d'un logiciel commun à plusieurs personnes, de travailler ensemble sur un même projet : gestion de projet, partage d'agenda, réunions communes... (Libaert, pp145-146).

#### **➤ Intranet :**

Est devenu un outil d'information globale de l'entreprise. Il est venu en appui de la communication interne, facilitant et accélérant la circulation de l'information en direction des salariés (postes à pouvoir, formation, base d'information juridique). Il a

entraîné l'automatisation de certaines tâches grâce à la mise en place de self-service pour les employés et les managers : gestion des présences, et des absences, des congés, des informations relatives au dossier de salarié (Graradji, 2004, p24).

#### **Les moyens oraux :**

La communication ne peut recevoir sans écoute, ni analyse provenant des cibles. C'est la base de toute élaboration des messages et évaluation sérieuse des actions de communication, c'est l'outil essentiel qui permettra de vérifier dans quelle mesure les objectifs auront été atteints (Beau et Daudel, 1992, p84). La présence physique est importante à trois titres :

- **L'écoute** : permet au management de mesurer le climat social sans l'intermédiaire des études et sans le filtre de la reformulation opérée par la DRH.
- **La diffusion des Messages** : faciliter l'expression des directives, celles-ci sont d'autant mieux reçues qu'elles auront été adressées directement vers le salarié.
- **Le symbole** : la présence physique des managers sur le terrain opère comme une marque de respect et de valorisation du salarié. A défaut, l'absence risque d'engendrer des rumeurs dont l'intensité négative varie selon le niveau du climat social de l'organisation, un climat négatif ne peut que se dégrader davantage (Mead, 2009, p150).

#### ➤ **Réunion :**

- **Réunion d'information** : Communication hiérarchique, ce type de technique est régulièrement utilisé dans le triple but d'informer, de souder une équipe par rapport à un thème particulier et de faire remonter des réactions de la part du personnel. Elle doit se compléter d'un support écrit pour éviter une dilution de son contenu dans le temps (Malaval, 2005, pp535-536).
- **Réunion de dialogue** : En général provoqué par la hiérarchie, ce genre de réunion a pour objectif principal d'échanger, de faire exprimer le personnel sur une question spécifique. Elle peut être utilisée comme « prêtés » d'une communication interne future, permettant d'évaluer la réaction des salariés et de dialoguer sur cette réaction vis-à-vis, d'une maquette de journal interne ou de tout autre document envisagé (Malaval, Decaudin et Benaroya, 2005, p536).

## **2.2- Les types de la communication interne et ses outils au sein d'un organisme public**

Parmi les types de moyen de communication interne en trouvent :

### **2-2-1 /les types de la communication interne:**

Afin que l'information au sein d'une organisation soit circulée dans tous les niveaux et tous les sens, nous avons distingués trois types de communication interne :

**1/ la communication descendante (hiérarchique)** : elle part du premier niveau de la hiérarchie pour atteindre les salariés en passant par le relais des cadres. Elle permet de fédérer les membres de personnel. Le circuit hiérarchique véhicule les informations réglementaires.

**2/ la communication ascendante (salariale)** : elle part de la base des salariés pour remonter vers la hiérarchie. Elle peut être une réponse ou fait suite à une information descendant. Elle permet à chacun de s'exprimer et ainsi de se situer dans l'organisation publique.

### **3/ la communication horizontale (latérale):**

Elle est destinée à toucher de larges publics internes, qui sont au-delà des distances hiérarchiques et fonctionnelles. Elle s'agit de d'irriguer le corps social de l'organisation par un ensemble d'information (D'Almeida et Libaert, 2000, pp18-23).

### **2-2-2 Les outils de la communication interne au sein d'une organisation publique :**

#### **A/Les moyens écrits :**

Les moyens écrits constituent tout à la fois un des éléments centraux des difficultés de la communication interne et en même temps un des facteurs de la réussite.

- **Le journal d'une organisation** : Il peut être utile pour développer d'autres événements de la communication interne comme les départs ou les recrutements de nouveaux salariés. Des week-ends de motivation organisés en dehors de l'organisation qui permettent de renforcer le lien affectif avec celle-ci (Malaval, Decaudin et Benaroya, 2005p590) ;

C'est le support écrit le plus répondu, il constitue souvent un élément clé du système d'information interne ; premier support que l'on envisage, référence des salariés en matière de communication interne, il a pour but :

- D'Informer régulièrement les salariés sur la vie de l'organisation et sur son environnement,
- Expliquer et commenter des informations déjà diffusées brièvement dans l'autre support.
- Créer un lien entre les salariés, renforcer la culture de l'organisation (D'Almeida et Libaert, 2000, p 32).

- **Le rapport** :

Le rapport est un document interne ascendant d'aide à la prise de décision qui a pour objet l'étude approfondie d'une question et la proposition de solutions (Catinaud et autres 2013, p85) ;

- **Flash d'information** :

Le flash est une formule complémentaire ou alternative au journal d'organisation : on l'appelle aussi lettre d'information ou newsletter, support remarquable par sa souplesse, par sa facilité de réalisation, par la rapidité de sa diffusion et son prix très peu élevé. Il existe en format électronique ou en version imprimée. Le plus souvent les deux. On voit fréquemment la lettre d'information diffusée en parallèle sur support papier via internet. Elle a pour vocation de répondre à des besoins d'information de manière rapide et factuelle (Cobut et Donjean, 2015, P.153-154) ;

- **Note de service** :

C'est le premier outil de communication dans l'organisation. Sa distribution sous forme papier est désormais supplantée par les messageries électroniques mais reste parfois en vigueur afin de marquer une importance particulière conférée à ce type de document. Elle a pour objectif de fixer les règles du fonctionnement interne, de tracer les directives, d'informer sur les orientations et les modifications juridiques, techniques ou commerciales. La note est clairement un instrument d'information descendante (D'Almeida et Libaert, 2005, pp45-46) ;

- **Boîte à idées** :

La boîte à idées fait partie des méthodes de base trop souvent négligées. Lieu privilégié pour l'exercice de la créativité du personnel, elle peut donner lieu à des découvertes intéressantes, même si elles ne mènent pas toujours à la réalisation d'économies. Dans tous les cas, les suggestions retenues devront être largement communiquées car elles témoignent de l'implication totale du personnel envers les objectifs de l'organisation. Elles pourront s'accompagner de primes et leurs auteurs seront également valorisés dans les brochures internes (Libaert, 2007, p146)

- **Affichage** :

L'affichage est le moyen de communication interne le plus simple et le moins onéreux, pourtant il est également le plus négligé. Un panneau d'affichage, installé à côté de ceux de la direction, du comité, pourrait être créé sur le thème des actions de l'entreprise envers. Il montrerait de manière indiscutable que l'organisation en fait une priorité, et que ce n'est pas seulement l'augmentation des bénéfices qui est le moteur de l'activité industrielle (Libaert, 2007, p145).

### 2.3- Les circuits de la communication interne à l'APC

Place importante pour toute relation sociale et organisationnelle dans tous les secteurs de l'activité humaine.

**A/Le circuit hiérarchique :**

Du supérieur hiérarchique à ses collaborateurs, il véhicule les informations qui permettent de mener à bien l'activité de l'organisation. L'information circule de multiples façons : descendante, ascendante, transversale, interactive. Les moyens utilisés par la hiérarchie pour émettre, faire circuler et capter l'information en retour sont très variés. Les plus formels sont les conférences ou la visioconférence et la réunion ; les plus informels, la conversation improvisée. Ils peuvent être collectifs ou individuels et leurs supports sont très variés : oral, écrit, utilisation des TIC (Allegre, 2008, p234).

**B/Le circuit des instances représentatives :**

Elles ont une existence régie par la loi, leur mission de représentation compte un volet important en matière de communication : droit de recevoir des informations de la part de la direction et droit de transmettre des informations au personnel, donc il existe un dispositif d'information légal, il se compose de (comité d'organisation CE, les délégués syndicaux, les délégués du personnel), outre la garantie légale de ce circuit, il couvre un champ large d'informations, qui va de la situation personnelle du salarié à la marche de l'organisation (D'Almeida et Libaert, 2005, p5).

**C/Le circuit de la communication interne :**

Il est organisé par la direction de l'organisation, et destiné à toucher de larges publics internes ; l'ensemble du personnel et populations spécifiques (cadres, agents de production, force de vente...) , il n'est pas seulement dans les petites organisations, mais il est rigoureusement construit dans les grandes organisations où il est important de délivrer une information homogène et commune.

Ce circuit a une dimension pédagogique, il favorise une meilleure connaissance de l'organisation (ses objectifs, ses contraintes, ses activités...). Les messages véhiculés par ce circuit concernent à la fois les événements exceptionnels de l'organisation (annonce d'un nouveau produit...) et ses projets présents à venir.

Nous avons remarqué que la communication interne et la base de tous les changements radicaux au niveau des organisations, émet dans cette deuxième section est de démontrer la nature et la source des fonctionnements de cette communication et ces surcuits, l'information formelle ou informelle circuler à partir des canaux modernes qui sont les (TICS) les composantes du guichet électronique à l'organisation publique (l'APC) ; le guichet électronique est l'ensemble des moyennes de la technologies d'information et de communication qui permettra au citoyen d'améliorer leur vie publique.

**7- Les études antérieures :**

Dans toute recherche scientifique, le chercheur doit effectuer avant tout une étape méthodologique très importante, celle des études antérieures, comme notre cas d'ailleurs, l'intérêt de ces études antérieures réside dans le but d'avoir plus de connaissances et savoir comment notre thème de recherche a été interprété auparavant par les autres chercheurs.

**Etude N°1 :** intitulé « le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la communication interne au sein de l'entreprise, étude de cas la SARL Ibrahim et fils Ifri de la wilaya de Bejaia » (Hallal et Halouane, 2017-2018, pp 5-130).

L'objectif principal de cette recherche c'est de faire découvrir et connaître le niveau d'utilisation des TIC et leur rôle dans l'amélioration de la communication interne au sein de l'entreprise Ifri. Dans l'objectif de pouvoir répondre à la question générale, les chercheurs ont posé les questions secondaires qui se focalisent sur : l'importance accordée au TIC dans l'action communicationnelle en interne, et l'amélioration de l'état

de cette communication dans l'entreprise Ifri .Pour la méthode utilisé dans cette étude est la méthode quantitative, les techniques de recherche l'observation non participante et le questionnaire.

Les résultats de l'étude démontent que l'impact des TIC est orienté vers le développement de la communication interne de l'entreprise, car les employés affirment qu'avec l'intégration des TIC le degré de la communication et les relations entre eux sont à la hauteur de leurs attentes. L'analyse de l'existence et de l'usage des TIC dans l'entreprise, nous permet de savoir plus leur importance dans la réalisation de ses objectifs, soit dans l'organisation de travail ou dans la création d'un réseau communicationnel entre les responsables et leurs subordonnés.

**Etude N°2 :** intitulé « Adaptation des salaires au changement apporté par les technologies de l'information et de la communication » ( Djeghmoum et Ferhoun, 2014-2015, pp 6- 124). L'objectif principal de cette recherche et de montrer comment les salaires de l'entreprise Sonatrach s'adaptent au nouveau fonctionnement de l'entreprise à travers l'utilisation des TIC, et aussi savoir si ces technologies de l'information et de la communication jouent un rôle dans le perfectionnement de travail, en plus de développement des compétences du personnel. D'après les chercheuses les enquêtes qualitatives peuvent donner lieu qu'a des commentaires méthodologiques très limités. En effet, elles reposent avant tout sur la perspicacité des propositions hypothèses, constations faite sur la finesse des remarques, le sérieux des observations recueillies.

Ce qui concerne les techniques de recherche utilisées dans cette étude est l'observation qui est une technique directe d'investigation scientifique,qui permet d'observer un groupe de façon non directive pour faire habituellement un prélèvement qualitatif en vue de comprendre les attitudes et les comportements. Cette technique permet aux chercheuses d'observer le mouvement des salaires et de mieux interprété les réponses collectées par les enquêtes au moment des entretiens, qui comprend 11 questions réparties en trois axes, le premier est porté sur les données personnelles , le deuxième traite les questions relatives à l'usage personnel et professionnel des TIC, et le troisième s'articule autour de la perfection par rapport au travail.

Dans cette recherche la méthode d'échantillonnage choisie par les chercheuses, est l'échantillonnage accidentel (échantillonnage non probabiliste) qui englobe le moins de contraintes dans la sélection des éléments. Les résultats de la recherche ont déterminés que l'ensemble des logiciels utilisés sont étrange pour des personnes de l'échantillon d'étude, l'entreprise Sonatrach a essayé de réagir face à cette situation, en établissant des plans de formation pour ses salaires afin d'assurer une bonne maîtrise des TIC dans l'entreprise, en plus de l'adaptation des salaires aux TIC à travers l'usage et la familiarisation, qui va permettre à l'entreprise d'évoluer et d'atteindre ces divers objectifs.

**Étude N° 03:** intitulé: « L'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) sur les conditions de travail des salariés au sein de l'entreprise. » Etude pratique : L'entreprise « SONATRACH de Bejaia (RTC) »(Bennacer et Hammache, 2015-2016, pp5-60)

L'objectif principal de cette recherche c'est de mettre en lumière le rôle des Technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration des conditions de travail à la SONATRACH de Bejaia et montrer l'impact de ces TIC sur la santé mentale des salariés de cette entreprise .La recherche tient à répondre à la question principale suivante: Comment les TIC influencent sur les conditions du travail des

salariés ? Autrement dit quel est l'impact de ses TIC sur les conditions physiques et mentales du travail des salariés au sein de cette entreprise ?

Les chercheurs ont suggérés les hypothèses suivantes qui se résument dans l'utilisation des Technologies de l'information et de la communication(TIC) améliore les conditions physiques du travail des salariés et L'utilisation des Technologies de l'information et de communication(TIC) dégrade les conditions mentales du travail des salariés.

La méthode de recherche utilisée dans cette étude est quantitative, en plus des techniques de recherche comme l'observation et le questionnaire distribué auprès des salariés de l'entrepris, composé de 42 questions réparties en quatre (04) axes : Le premier axe porte sur les données personnelles, Le deuxième axe porte sur l'usage des TIC, Le troisième axe traite les questions relatives à l'usage des TIC et leur impact sur le climat de travail et Le quatrième axe s'articule autour de l'usage des TIC et leur impact sur les conditions mentales de travail.

L'échantillon présente une partie des travailleurs de la SONATRACH de Bejaia, constitués de 351 individus, dont 196 salariés seulement qui utilisent les technologies de l'information et de la communication. Dans cette recherche la méthode d'échantillonnage choisie est l'échantillon stratifié, ils ont divisés la population mère 196 salariés en strates ou ils ont pris en considération leurs catégories professionnelles, c'est-à-dire qu'on a obtenu trois sous-groupes « strates », et ils ont choisis : Les Cadres : 146 qui représente 74,48 % de la population mère, Les Agents de maîtrise : 40 qui représente 20,40 % de la population mère, Les Agents d'exécution : 10 qui représente 5,10 % de notre population. Ils ont optés pour un prélèvement d'une manière au hasard de leur échantillon à l'intérieur de chaque strate qui ont fait un total de 90 salariés, répartis comme suit : les cadres 67 salariés, les Agents de maîtrise 18 et les Agents d'exécution 5 salariés.

Les résultats de l'étude démontre que les TIC sont un gain pour l'entreprise et les Travailleurs que ce soit dans l'organisation ou dans la nature de travail, parce qu'elles modifient notre façon de travailler, d'apprendre, de communiquer et de vivre en générale. Elles sont un outil essentiel pour améliorer la productivité des entreprises et accroître leurs exportations.

#### **8- La méthode de la recherche :**

Le choix de méthode est déterminé par la nature de thème étudié afin d'engager une méthode et techniques adéquates, et notre cas de recherche nous a exigé d'opter pour la méthode qualitative car c'est la plus convenable et la plus appropriée pour rendre compte , expliquer et déterminer le rôle du guichet électronique , qui apparaisse comme un nouveau moyen de communication à l'interne et qui mène à des changements des comportements communicationnel entre les fonctionnaires des services approprier dans les collectivités locales, et plus précisément dans l'assemblée populaire de Batna. Selon Miles Matthew. B la recherche qualitative se conduit par un contact prolongé ou intense avec le terrain ou une situation de vie, le rôle de chercheur est d'atteindre une compréhension hostile, systémique, globale et intégrée. (Milles et autres, 2003, p2). Il s'agit aussi de faire passer les multiples avis, opinion et représentation récolté auprès des autres, il s'agit donc de traiter des données récoltées ( Albarello, 2003, p79).

#### **9- Limites temporel et spatial de la recherche :**

Pour le cadre temporel c'est déterminé entre la période de 1 janvier jusqu'au 20 février 2020, afin que nous puissions mener le travail à terme, avec des entretiens réalisés en préalable de toutes les étapes de la recherche, pour pouvoir analyser les réponses des interviewés. Et pour le cadre spatial c'est la commune populaire de Batna centre.

### 10- L'échantillon et l'échantillonnage de la recherche :

Une population d'étude est « un ensemble de tous individus qui ont le caractéristiques qui corresponde aux objectifs de la recherche » (Angers, 1997, p09). Pour notre cas d'étude qui porte sur « Le guichet électronique au service de la communication interne, cas assemblée populaire communale de Batna », notre population d'étude est constituée d'un ensemble des salariés de L'APC de Batna, subdivisés en trois catégories (15 élus de L'APC, 74 agents administratifs et 137 ouvriers) qui font le total de 226 salariés.

Selon Bremond et Gélédan un échantillon « est un sous –ensemble de la population étudiée, prélevé de façon à conserver les caractéristiques principales de celle-ci. Plus généralement, il s'agit d'un modèle réduit de la population étudiée » (Bremond et Gélédan, 1997, p15). Et pour guider bien cette recherche, nous avons choisie un échantillon non probabiliste typique, car nous avons choisie des membres de L'PAC qui ont un lien direct avec le service de la biométrie et qui travaillent dans le guichet électronique, et ils ne sont pas attachés à d'autres services de L'APC, c'est une équipe de dix personnes qui partagent leurs tâches ensemble et se distinguent des autres services.

L'échantillonnage typique c'est la constitution d'un échantillon de la population de recherche par la sélection d'éléments exemplaires de celle-ci. Dans l'échantillonnage typique, tous les éléments choisis pour faire partie de l'échantillon sont des modèles de la population à l'étude... (Depelteau, sans années d'édition, p226). L'échantillon typique nous a permis de choisir un nombre raisonné et limité des enquêtés, là où nous avons choisis nos enquêtés, selon certaines caractéristiques, comme leurs fonctions, leurs rapports entre eux, la répartition des tâches dans le service et les responsabilités de chacun, donc notre échantillon est composé des différents fonctionnaires de service biométrie, les membres qui travaillent dans ce guichet électronique quotidiennement et ils sont chargés de recevoir et de délivrer les passeports biométriques, carte nationale biométrique, permis de conduire biométrique via le guichet électronique en ce service regroupe dix (10) personnes qui sont notre échantillon de recherche divisé en six postes comme suit :

**Poste N°1 :** pour le traitement des dossiers, ce poste se charge de la saisie des informations connectées au serveur de la plateforme biométrique via le réseau ;

**Poste N°2 :** poste du vérificateur interconnecté via la direction de titres et documents sécurisés au registre national de l'état civil et à la base de données biométriques produites, ce poste se charge du traitement de n'importe quel type de document biométrique électronique ;

**Poste N°3 :** poste d'enrôlement biométrique, la capture des données biométriques après l'installation du guichet électronique, les personnes déjà enrôlées ne seront pas ré-enrôlées ;

**Poste N°4 :** poste de délivrance des documents biométriques, ce poste se charge d'enregistrer et de délivrer le passeport et le permis de conduire biométrique, aussi le certificat de délivrance sera renouvelé automatiquement sans intervention humaine ;

**Poste N°5 :** poste de mise à jour des données stockées sur la puce, ce poste se charge de mettre à jour selon le besoin et la demande, les données des applications stockées sur la puce de la CNIBE et du permis de conduire biométrique électronique ;

**Poste N°6 :** poste d'activation, ce poste se charge d'activer le document biométrique après sa délivrance et le synchronise avec le système national.

**Remarque :** dans chaque poste on trouve deux (02) agents administratifs qui s'en chargent d'accomplir leurs tâches, sauf les postes N° 5 et N°6 qui comptent un seul agent dans chaque poste. Sachant que le nombre d'interviewés correspond au nombre des personnes qui travaillent au sein du guichet électronique dans l'assemblée populaire de Batna.

### 11- Outils de la recherche :

Plusieurs techniques existent pour collecter des informations. Dans cette recherche nous avons choisi l'entretien, qui est considéré comme un contact direct avec les enquêtés. L'entretien est une discussion orientée, un procédé d'investigation utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations en relation avec des objectifs fixés, cette technique est utilisée en science sociale dans le but de recueillir des informations verbales, il met à face à face un enquêteur et enquêté (Aktouf, 1987, p87).

Le type d'entretien utilisé dans notre recherche est : l'entretien semi-directif car nous avons fait un dialogue avec les enquêtés, les entretiens semi-directifs sont menés sur base d'un guide d'entretien constitué des différents thèmes – question préalablement élaboré en fonction des hypothèses. En reconnaissant un entretien semi-directif quand l'intervieweur s'assure que l'interviewé lui communique son point de vue sur certains aspects précis du sujet de discussion tout en le laissant libre de les aborder dans l'ordre qui lui convient (Giroux, 2009, p166)

Notre guide d'entretien est constitué de 18 questions que nous avons réparties en trois axes :

**Axe N°I:** porte sur les données personnelles, englobe :

- 1- Age
- 2- Sexe,
- 3- Poste occupé,
- 4- Expérience professionnelle

**Axe N°II :** traite les questions relatives à l'usage et l'appropriation du guichet électronique au sein de L'APC de Batna ; comporte les questions suivantes :

- 5- Selon vous qu'est-ce que signifie le guichet électronique ?
- 6- Est-ce que le guichet électronique permet de satisfaire vos attentes en termes d'information et de communication ?
- 7- Pouvez-vous nous expliquer quels sont les étapes à suivre dans l'exercice de votre tâche ?
- 8- Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation du guichet électronique par rapport aux moyens traditionnels ?
- 9- L'utilisation du guichet électronique a-t-il modifié la composition de votre équipe de travail ? comment ?
- 10- Votre APC a introduit le guichet électronique dans l'exercice de vos tâches, donc pour vous quel genre d'équipement que vous avez approprié ?
- 11- Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?

**Axe N°III :** s'articule autour de la communication interne et le rôle du guichet électronique dans le fonctionnement de L'APC de Batna. Notre guide d'entretien porte des questions ouvertes, dans la plus part des questions on laisse l'enquêté s'exprimer

librement avec des justifications ou des commentaires dans leurs propre mot. Se compose des questions suivantes :

- 12- Quel sont les moyens de communication interne utilisés au sein de votre service biométrique ?
- 13- D'après vous, est ce que l'utilisation du guichet électronique améliore les opérations de la communication interne au sein de votre service ?
- 14- Voyez –vous que le guichet électronique est un moyen le plus efficace pour communiquer rapidement au sein de votre service ?
- 15- A votre avis, le guichet électronique contribue-t-il à la communication interne dans le travail ? si oui, comment ?
- 16- Quels sont les effets perçus de l'usage de guichet électronique sur la communication interne ?
- 17- L'intégration du guichet électronique dans le travail d'équipe est –il un point positif ou négatif dans vos rapports communicationnel ?
- 18- Sentez – vous une sorte de cohésion et l'esprit de groupe au sein de votre groupe du travail via l'intégration du guichet électronique.

## 12- Présentation des résultats :

### - Analyse et interprétation des données :

Dans cette section nous avons illustré pour la partie pratique, l'analyse de données et interprétation des résultats, et la détermination des caractéristiques des membres de notre échantillon de recherche au sein de l'assemblée populaire communale (l'A.P.C) de Batna. Ces caractéristiques constituent l'ensemble des informations sur les enquêtés selon : l'âge, sexe, expérience professionnelle, poste occupé, pour marquer la tendance des enquêtés. Nous avons commencé par la présentation des caractéristiques personnelles des enquêtes sous forme de tableaux simple comme suit:

### Axe I : Les caractéristiques personnelles des enquêtes :

*Tableau N°1 : La répartition des enquêtés selon le sexe :*

| Sexe     | Effectif | Pourcentage |
|----------|----------|-------------|
| Masculin | 07       | 70%         |
| Féminin  | 03       | 30%         |
| Total    | 10       | 100%        |

Source : enquêtés

D'après le tableau ci-dessus nous avons constatés que l'échantillon d'étude est constitué de 10 éléments dont le pourcentage de sexe masculin est de 70%, qui sont plus élevé que celui du sexe féminin qui est de 30%, ce qui peut être expliqué que les femmes sont les moins présentes dans le monde du travail. D'autres obstacles comme les responsabilités familiales, la culture sociale de la région, constitue un frein à l'ascension des femmes aux postes de responsabilité et aussi par rapport à l'organigramme de l'A.P.C de Batna.

*Tableau N° 2: La répartition des enquêtés selon la catégorie d'âge :*

| Catégorie d'âge   | Effectif | Pourcentage |
|-------------------|----------|-------------|
| [20 ans -29 ans[  | 02       | 20%         |
| [30 ans- 39 ans [ | 04       | 40%         |
| [40 ans- 49 ans[  | 03       | 30%         |
| 50 ans plus       | 01       | 10%         |
| Total             | 10       | 100%        |

Source : enquêtés

D'après ce tableau nous avons constatés que la majorité des enquêtés est dans la catégorie d'âge de 30 à 39ans, avec un pourcentage de 40%, l'autre catégorie 20 ans à

29 ans représente 20 % suivi de celle qui est entre 40 ans à 49 ans avec un pourcentage de 30 % et pour le reste de notre population ayant entre 50 ans et 59 ans soit un seul individu avec un pourcentage de 10 %. Ces enquêtés sont partiellement jeune ce qui est avantageux pour l'organisme étatique car cette nouvelle génération de jeunesse ce sont des jeunes salariés actifs, créateurs ils ont la capacité d'adaptation aux nouvelles technologies d'information et de communication qui est devenues de plus en plus un moyen d'efficacité pour les institutions publiques qui nécessitent une longue expérience et beaucoup de savoir-faire, et en même temps (l'A.P.C) vise également sur ce facteur jeunesse pour former ces jeunes salariés et les maintenir plus longtemps.

**Tableau N°3: La répartition des enquêtes selon le poste occupé :**

| Le poste occupé                                           | Effectif | Pourcentage |
|-----------------------------------------------------------|----------|-------------|
| Poste N°1 le traitement des dossiers                      | 2        | 20%         |
| Poste N°2 vérificateur                                    | 2        | 20%         |
| Poste N°3 d'enrôlement biométrique                        | 2        | 20%         |
| Poste N°4 délivrance des documents biométrique            | 2        | 20%         |
| Poste N°5 de mise à jour des données stockées sur la puce | 1        | 10%         |
| Poste N°6 d'activation                                    | 1        | 10%         |
| Total                                                     | 10       | 100%        |

Source : enquêtés

Le tableau ci-dessus nous montre les postes occupés par les enquêtés au sein du guichet électronique dans (l'A.P.C) de Batna. Nous avons constaté que la fonction des postes occupée par les enquêtés au sein du guichet électronique n'est pas aux hasards c'est conformément à la fiche technique avisée par Le Ministre de l'Intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire, dans chaque poste nous avons trouvé deux fonctionnaires avec un pourcentage équilibré de 20% pour les quatre premiers postes sauf le cinquième poste et le sixième poste où il se retrouve qu'un seul fonctionnaire, qui donne un pourcentage de 10 %, ici nous avons remarqué que (l'A.P.C) de Batna a respecté et a exécuté intégralement la répartition des postes au niveau du guichet électronique dicté par la fiche envoyée par la tutelle.

**Tableau N° 4 : La répartition des enquêtés selon l'expérience professionnelle :**

| Expériences professionnelles | Effectif | Pourcentage |
|------------------------------|----------|-------------|
| [1 an à 5 ans [              | 02       | 20%         |
| [6 ans à 10 ans [            | 04       | 40%         |
| [11 ans à 15 ans [           | 04       | 40%         |
| Total                        | 10       | 100%        |

Source : enquêtés

D'après le tableau ci-dessus, il apparaît qu'il y a un certain équilibre entre les degrés d'expérience des enquêtés. Seulement 20 % entre (1 an à 5 ans) d'ancienneté au sein de (l'A.P.C) de Batna, ce qui fait d'eux les moins expérimentés de notre échantillon ciblé. Par contre, quatre enquêtés ont de (6 ans à 10 ans) d'ancienneté au sein de L'A.P.C de Batna avec un pourcentage de 40 % et quatre autres y sont présents depuis (11 ans à 15 ans) avec un même pourcentage de 40 %. Nous pouvons retenir que la majorité des enquêtés est expérimentée depuis une dizaine d'années dans (l'A.P.C) de Batna. Ce niveau d'expérience du personnel peut évidemment constituer un privilège pour les salariés qui travaillent dans ce guichet électronique quotidiennement grâce à leur connaissance du travail et leur expérience obtenue dans l'administration.

Après avoir présenté toutes les caractéristiques personnelles de notre échantillon d'étude, nous avons entamé l'analyse et l'interprétation des résultats des données

recueillies sur le terrain à partir des entretiens que nous avons effectués qui se porteront sur deux axes essentiels répartis selon nos hypothèses de départ. Pour ce faire nous avons procédé à la catégorisation des réponses des enquêtés.

- **Présentation et analyse des données collectées sur le terrain :**

**Axe N° II : Questions relatives à l'usage et l'appropriation du guichet électronique au sein de l'APC de Batna :**

**5- Selon vous, qu'est-ce que signifie le guichet électronique ?**

D'après les informations que nous avons recueillies de la part de nos enquêtés, qui nous servent à connaître la signification du guichet électronique, La majorité de nos enquêtés affirme que: « Le guichet électronique est une solution technique permettant la réception et le traitement automatique des demandes de différents documents biométriques », et pour d'autres enquêtés, perçoivent le guichet électronique comme :

« Un passage progressif de la gestion classique à une gestion automatique ». Qui permettrait de transférer et d'échanger des connaissances. Un autre enquêté dit que le guichet électronique : « C'est une nouvelle procédure basée sur une exploitation plus intensive des TIC, et ce afin de réhabiliter le service public et améliorer ses performances de façon continue ».

D'après les réponses que nous avons recueillies, les enquêtés donnent une signification différente ils y a parmi eux ceux qui disent que le guichet électronique aide à transférer et à échanger des informations, d'autres le considère comme solution technique permettant la réception et le traitement automatique des demandes de différents documents biométriques, mais ils se sont mis tous d'accord sur une seule chose que le guichet électronique c'est un passage progressif de la manière classique à une gestion automatique basé sur l'exploitation des TIC dans leur travail car elles ont beaucoup d'avantages. Nous avons constaté aussi que les TIC occupent une place importante dans (l'A.P.C) de Batna, elles sont devenues de plus en plus un moyen d'efficacité ce qui les pousse à bâtir et à choisir des techniques et des démarches efficaces soit, le traitement, le stockage et la transmission des informations.

**6 - Est-ce que le guichet électronique permet de satisfaire vos attentes en termes d'information et de communication ?**

D'après les données recueillies auprès de notre échantillon, il semble que l'ensemble de nos enquêtés attestent qu'ils sont vraiment satisfaits par rapport à l'introduction du guichet électronique en termes d'information et de communication, il permet de parvenir aux informations attendues, un enquêté déclare que : « Le guichet électronique rend l'information disponible et accessible à tous ». Un autre ajoute que: « avec Le guichet électronique l'accès plus rapide à l'information permettra de trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de travail ». Et pour d'autres enquêtés affirme la même chose, « l'information est devenue disponible et accessible à tous, effectuer le transfert des données en temps réel ».

Donc cela nous induit à constater que c'est tout le monde qui apprécie ce guichet électronique donc, avec sa présence comme matière de communication et d'information dans le cadre de travail facilite la recherche d'information et rend l'information disponible et accessible partout ce qui permet de réaliser, leurs objectifs.

De cette rubrique nous avons conclu que les réponses sont toutes compatibles démontrent que l'intégration du guichet électronique au sein de l'A.P.C de Batna suscite une certaine satisfaction de la part des salariés, et aussi l'intention de l'état algérienne à leur tête le Ministre de l'Intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire qui prouve sa volonté de s'adapter à une société de l'information visant à renforcer les performances, et à améliorer la relation administration/citoyen via l'utilisation des TIC. Cette révolution englobe la transmutation des opérations et services administratifs traditionnels à des services plus effectifs, d'ordre numérique.

**7- Pouvez – vous nous expliquer quels sont les étapes à suivre dans l'exercice de votre tâche?**

L'intérêt de cette information sera de savoir qu'elles sont les fonctions accomplies par les salariés dans l'exercice de leurs tâches à travers ce moyen technologique « Le guichet électronique ». L'arrivée de celui-ci au sein de l'A.P.C de Batna engendre un changement dans la manière d'exercer le travail. D'après les réponses obtenus nous avons conclu que la majorité des salariés ont répondu à la nature des tâches occupées au niveau du guichet électronique, ce qui a approprié l'architecture de la plateforme d'enrôlement biométrique des communes au niveau national conformément à la fiche technique du Ministre de l'intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire. Un enquêté explique que : « le travail au niveau du guichet électronique c'est un travail d'équipe chacun a des tâches à accomplir comme une chaîne connectée il est divisé en six postes interconnectés entre eux au serveur communal et à la base des données centrale et cela conformément à la fiche technique du Ministre de l'Intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire. Le traitement-vérification-enrôlement-délivrance-mise à jour des données-et puis poste d'activation ». A ce propos « L'usage du guichet électronique pour objectifs d'améliorer le système d'information interne et la gestion rapide des documents biométriques en réduiront les délais de traitement des dossiers et Effectuer le transfert des données en temps réel après le traitement de la demande et favorisons la communication au sein du service, relier les bases biométriques au registre national d'état civil et à la base de données centrale des documents biométriques qui occupent une place importante, qui servent à la gestion des informations relatives au passeport biométrique – permis de conduire biométrique et la carte nationale biométrique.

D'après les réponses des salariés nous avons constaté que l'appropriation du guichet électronique dans l'A.P.C de Batna, aide les salariés dans l'accomplissement de leurs tâches et oriente d'une part vers la gestion automatisée, ces changements dans le processus de travail, surtout la qualité du travail et le gain de temps dans le traitement des différents documents.

La spécification du guichet électronique peut être un processus d'acquisition de connaissance, de production d'information réduit les obstacles chez les salariés et conduisent à un changement sur les conditions de travail et la nature des tâches occupées.

**8 - Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation du guichet électronique par rapport aux -moyens traditionnels?**

Concernant cette question, nous avons essayé de comprendre si les usagers accomplissent leurs travaux avec ce guichet électronique facilement ou bien ils rencontrent des entraves à leurs usages. De manière globale, il y a certaine divergence dont les réponses des enquêtés, pour certains déclarent qu'ils trouvent des difficultés dans l'utilisation du guichet électronique « oui parce que des fois il y a des nouveaux logiciels et des mises à jour à installer ». Un autre enquêté déclare aussi que : « des fois il y a des pannes de logiciels – des coupures réseau qui altèrent le rythme de travail », un autre enquêté ajoute : « oui travailler sur écran entraîne souvent une fatigue visuelle ». Et pour d'autre enquêté affirme : « je ne trouve pas de difficultés dans l'usage du guichet électronique car je n'utilise pas de grand-chose comme nouvelles technologies, ce sont de simples applications et des logiciels de gestion qui nécessitent pas de fournir un grand effort ou bien de suivre des formations d'usages », et pour le reste des enquêtés assure qu'ils trouvent pas des entraves lors d'utilisation du guichet électronique dans le travail, un enquêté confirme « non ne trouve pas de difficultés d'usage, le guichet électronique est facile ».

D'après, nos enquêtés l'usage du guichet électronique est facile, il est devenu un outil

de travail, qu'on utilise chaque jour, nous avons pensée qu'ils offrent plus de facilité et de simplification dans la réalisation des tâches, qui nécessite de faire des efforts d'avantage pour mieux maîtriser cet outil indispensable et éviter toute difficulté lors de son utilisation, car actuellement les interfaces des logiciels deviennent de plus en plus facile à utiliser.

D'après les réponses obtenues, la plupart des salariés ont affirmés que c'est facile utiliser ce guichet électronique c'est un moyen simple. C'est des applications et des logiciels qui ne demandent pas beaucoup d'efforts ou des formations c'est une question d'habitude et d'intelligence pour s'y adapter.

Nous pouvons dire que les salariés prennent de plus en plus conscience de l'importance de l'usage du guichet électronique dans le processus du travail pour une meilleure performance professionnelle.

#### **9- L'utilisation du guichet électronique a-t-elle modifié votre façon de participer dans votre équipe de travail? Comment?**

A travers cette rubrique nous voudrions savoir est ce que le moyen du guichet électronique placé par L'A.P.C.de Batna en faveur de leur salariés permet, d'engendrer un niveau de participation en milieu de travail.

L'usage du guichet électronique au sein de L'A.P.C.de Batna favorise aux renouvellements des formes de collaborations et du travail collectif aux salariés. Comme l'indique l'un des enquêtés « Je dois modifier la façon d'exercer mon travail au quotidien, car le travail en équipe est une nécessité via le guichet électronique, est plus rentable, auparavant le travail se faisait d'une manière individuelle, mais maintenant il est exercé collectivement Ce qui favorise mieux l'amélioration des relations sociales au sein de notre service ». Un autre ajoute : « oui maintenant il ya la capacité de communication et de coordination – travailler au guichet électronique veut dire produire et utiliser collectivement la connaissance ». Et pour un autre enquêté qui a déclaré que :

« oui par exemple il est possible de travailler à distance via le guichet électronique il ya des améliorations dans la qualité de travail ».

A travers cette rubrique nous avons constatés que l'usage du guichet électronique favorise aux renouvellements des formes de collaborations et du travail collectif aux salariés. Le travail en groupe semble prendre de plus en plus d'ampleur. L'usage du guichet électronique permet de coordonner le travail à distance, ce qui renforce la mobilité interne de service biométrique, également un partage de savoir-faire, économiser le temps et efficacité de transmission de l'information. Nous pouvons dire que la majorité des salariés exercent leur travail d'une manière collective participation et d'intégration aux salariés, du fait que la communication est devenue plus souple et plus rapide ou l'échange d'informations est plus riche et à temps réel, surtout avec la solution du guichet électronique.

Le « GE » permet d'avoir une cohésion et une complémentarité des tâches assurées par chaque poste (service biométrique), aussi avoir une meilleure structuration, puisque c'est un moyen qui facilite la communication et la circulation de l'information en fonction des objectifs d'une manière efficace entre les postes.

#### **10 - Votre A.P.C a introduit le guichet électronique dans l'exercice de votre tâche, donc quel genre d'équipement que vous avez appropriés?**

Par cette question nous voulons savoir quelles sont les différents genres d'équipement mis à la disposition des salariés au niveau du guichet électronique dans L'A.P.C.de

Batna et de rassembler les outils impliqués dans leur travail.

D'après les réponses obtenues tous les enquêtés s'accordent à une seule réponse, ils affirment les mêmes outils « les ordinateurs - L'internet- La téléphonie - L'intranet - Le

courrier électronique ou l'e-mail - Group Ware- Le transfert de fichier (FTP) –fax – appareil photos numérique- lecteur de puce –serveur locale- lecteur mono doigt – scanner – les logiciels ».

Nous avons remarqué que L.A.P.C.de Batna à intégrer plusieurs outils électroniques technique pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail à savoir : L'intranet est un réseau privé qui se situe à l'intérieur de L'A.P.C.de Batna. Il permet aux salariés de bénéficier d'un accès très rapide et immédiat de multiples informations et documents. L'internet Un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles, liaisons téléphoniques infrarouge et communication avec le même langage grâce au réseau informatique. Le courrier électronique ou l'e-mail La messagerie électronique permet, avec un logiciel courriers, d'envoyer tous types de documents numériques d'un ordinateur à un autre en quelques secondes.

Le logiciel offre bien plus de sécurité des données, ainsi un accès plus rapide et fiable à ces dernières. Le group Ware est une application informatique qui facilite le travail d'équipe de projet intégrant des logiciels nécessaires pour l'assister, qui fait circuler l'information indépendamment des contraintes de temps et de distance.

Le transfert de fichier ou FTP (file transfert protocole) c'est un programme que nous pouvons utiliser pour télécharger des logiciels directement sur le net ou il est possible de télécharger des différents documents.

Nous avons constaté aussi que L'A.P.C.de Batna accorde une grande importance au développement technologique, elle dispose de nombreux outils numériques afin de relier non seulement l'ensemble de ses salariés, mais aussi les acteurs externes qui partagent un même centre d'intérêt, autant d'outils qui facilitent la mise en place d'actions à tous les stades d'exploitation et de communication interne dans la gestion quotidienne de l'organisme. A partir de ces réponses nous avons conclu que les équipements introduits dans L'A.P.C.de Batna, forment une forte influence des TIC sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelles pour leur fonctionnement et leur rendement.

#### **11-Est-ce que vous avez déjà bénéficié d'une formation en TIC ?**

A travers cette question, nous voulons connaître ce que les salariés qui sont au sein du guichet électronique de L'A.P.C.de Batna ont bénéficié des formations sur les technologies de l'information et de la communication. Pour cette rubrique les réponses sont indivisibles, nous avons constaté que la majorité de nos enquêtés sont pas bénéficiaires des formations sur les technologies de l'information et de la communication au sein de L'A.P.C de Batna, sauf un enquêté qui a affirmé qu'il a déjà participé à un séminaire régional en déclarant « oui, une fois j'ai l'occasion de participer à un séminaire régional organisé par le Ministre de l'Intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire concernant le rôle du guichet électronique dans les communes ». Mais pour la plupart de nos enquêtés confirment « non, on n'a pas bénéficié peut-être plus tard ».

D'après les réponses obtenues, nous avons souligné quelques manques des formations destinées aux salariés par rapport à la question posée dans ce guide d'entretien relative à la difficulté rencontrée dans l'utilisation du guichet électronique « Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation du guichet électronique par rapport aux –moyens traditionnels ? ». Question numéro 8.

La plupart des enquêtés ont affirmé que c'est facile à utiliser ces TIC ce sont des moyens simples. C'est des applications et des logiciels qui ne demandent pas beaucoup d'efforts ou des formations, c'est une question d'habitude et d'intelligence pour s'y adapter ce qui laisse les responsables de L'A.P.C.de Batna ne donner pas une grande importance à la formation de ses salariés dans ce domaine. Nous avons remarqué aussi la formation des salariés aux niveaux de cette APC peut-être ce n'est pas un objectif des responsables, portant la formation professionnelle doit faire face à

des nouvelles situations de travail, créant de nouveaux types de dispositifs qui correspondent aux répercussions de changement des organisations et la fonction qui oblige de le faire.

**Axe n°3 : Questions relatives à la communication interne et le rôle du guichet électronique dans le fonctionnement du L.A .P.C de Batna?**

**12-Quel sont les moyens de communication interne utilisés au sein de votre servicebiométrique?**

Le but de cette prospection est de savoir qu'elles sont les supports de communicationutilisés au sien de service. D'après les résultats obtenus, nous avons remarqués que la plupart de nous interviewés citent les mêmes supports de communication supports audiovisuelles, écrits et électroniques, d'après l'un des enquêtés « on utilise plusieurs supports de communication tel que le face à face, les réunions, affiches, internet, les messageries électroniques, l'intranet, Téléphone, Les notes de service et les rapports, les affiches, fax».Nous avons constatés que , L'A.P.C. de Batna donne l'importance à tous supports de communication parce que le travail via le guichet électronique demandel'utilisation de plusieurs supports de communication pour mieux véhiculer le message et circuler l'information, et parmi ces supports nous avons enregistré Les moyens électroniques comme Les messageries électroniques est un des fondamentaux de la communication, Les messagerie électronique permettent d'adresser du courrier ou de simples messages à un ou plusieurs destinataires préalablement sélectionnés, L'intranet c'est une banque de données interne, Téléphone et fax C'est des outils de communication interne indispensable pour le bon fonctionnement de service, il permet de diffuser périodiquement des informations concernant les affaires internes, son avantage réside dans la simplicité de son utilisation par tous les niveaux hiérarchiques, Les moyens oraux, Les réunions premier outil de communication interne dans le service cet outil qui permet de prendre rapidement des décisions en rassemblant un maximum de point de vue, Les moyens écrits, sont en règle générale les principaux éléments de la communication interne et en même temps les plus importants facteurs de réussite, Les notes de service et les rapports, Les affiches.

**13-D'après vous, est-ce que l'utilisation du guichet électronique améliore les opérationsde la communication interne au sein de votre service ?**

Le but de cette question est de savoir est-ce que le guichet électronique progresse lesactions de la communication interne. La majorité de nos enquêtes indiquent que l'intégration du guichet électronique au sein de service a un aspect positif dans la facilité du travail, vu ses avantages pour la communication interne l'un des enquêté déclare que « oui, mon travail est devenu plus facile et plus rentable ,avant on faisait beaucoup de déplacement, ainsi l'information est devenue numérisés et stockés ».Un autre enquêté rajoute « oui je trouve rapidement les informations qui j'ai besoin et je communique aussi rapidement » .Et pour le reste des interviewé ,confirme la même chose « oui, Le guichet électronique devenue un outil de travail, qu'on utilise chaque jour, je pense qu'ils offrent plus de facilité et simplifient notre tâche. Il permet une communication interne efficace et une coordination entre les salariés ».D'après les résultats obtenus nous avons constatés que l'intégration du guichet électronique est un moyen bénéfique pour la communication interne au sein du service biométrique il favorise le climat du travail et permet l'intégration de tous les salariés, il facilite la communication, le partage d'information, accélérer le travail administratif dans un temps plus réel.

Donc les salariés de L'A.P.C. de Batna accordent une grande importance auguichet électronique, car il est efficace et trop rapides, il permet la diffusion des informations fiables, et un moyen de communication interne très active.

**14-Voyez-vous que le guichet électronique et un moyen le plus efficace pourcommuniquer rapidement au sein de votre service ?**

L'objectif de cette question est de savoir si le guichet électronique au sein de services suscite une certaine satisfaction de la part des salariés, ou bien il existe des insuffisances en matière d'information et de communication. D'après les résultats la majorité des enquêtés se déclarent qu'ils sont vraiment satisfaits, puisque grâce à ces outils leurs besoins en matière d'information et de communication sont réalisés, un enquêté exprime que « oui, cette technologie du guichet électronique permet une communication plus efficace plus, facile, il fournit des informations qui permettaient de les

traiter en temps réel ». Un autre enquêté ajoute « oui, les échanges sont plus rapides notamment avec le réseau et le biais du courrier électronique ». Et pour d'autre confirme la même chose : « le guichet électronique est un moyen efficace pour une communication rapide et faire des transferts des documents et le partage d'information entre les salariés ».

De ce fait la plupart des enquêtés affirme leur satisfaction en terme de la rapidité dans la communication grâce au moyen et les supports de communication installés au niveau du guichet électronique qui facilite la bonne circulation des informations et le partage rapide entre eux et en plus de sa le lien du guichet électronique avec la base biométrique au registre national d'état civil et la base des données centrale ce qui arrange la communication des documents rapide au sein de service.

#### **15- A votre avis, le guichet électronique contribue-t-il à la communication interne dans le travail ? Si oui, comment ?**

A travers cette question nous voudrions savoir est ce que le guichet électronique participe-t-il d'avantage à une communication interne dans le travail.

D'après les données obtenues nous avons remarqués que la majorité des enquêtés ont répondu favorablement à la question ils ont tous confirmés que le guichet électronique soutient une bonne communication interne dans le travail l'un des enquêtés déclare que :

« quand l'information circule bien devient un élément essentielle de la communication et de la cohésion ». Un autre enquêté ajoute « oui, parce que la disponibilité d'information et les échanges rapides des données favorise une bonne communication interne dans le service via le guichet électronique ».

Nous constatons que le mode de communication interne au sein du service et développé grâce à l'introduction du guichet électronique, la communication interne est catégoriquement plus souple vis-à-vis des salariés, que ce soit par e-mails ou par téléphone, messageries électroniques, L'intranet, les salariés sont devenu plus libre et autonome dans leur travail.

#### **16 - Quels sont les effets perçus de l'usage du « guichet électronique » sur la communication interne ?**

Le but de cette étude est de savoir les résultats aperçus de l'usage du « GE » sur la communication interne. Nous avons reçues des réponses divergentes de la part des enquêtés il y'a des enquêtés qui déclare que « réduire les délais des traitements des dossiers- plus d'autonomie dans le travail- réduire le nombre de papier ». Un autre enquêté ajoute que « le- GE- a permis au collaborateur de travailler dans une logique de coordination ». Et pour les autres enquêtés: « les tâches sont devenues informatisées et simple à exécuter-éviter les déplacements entre les bureaux- gagner du temps-zéro papier le partage rapide-une communication simple ».

Nous avons constatés que l'usage du guichet électronique permet de combiner le travail à distance, ce qui renforce la mobilité interne dans le service, également un partage de savoir faire à travers les réponses, aussi nous avons remarqués que le guichet électronique offre beaucoup d'avantages la majorité des salariés exercent leur travail d'une manière collective l'appropriation de ces outils en milieu professionnel, améliore le degré de participation et d'intégrations et participe à simplifier les procédures administratives, tout en réduisant les délais et les coûts associés aux échanges

d'information et à la fourniture du service public. Ainsi qu'à faciliter et accélérer le processus décisionnel.

**17-L'intégration du guichet électronique dans le travail d'équipe Est-il un point positif ou négatif dans vos rapports communicationnelles?**

A travers cette question nous voudrions savoir est ce que l'implication du « GE » oblige les salariés à transformer leur mode de communication positivement ou négativement en milieu de travail. Dans cet élément les réponses recueillies de nos enquêtés, la majorité affirme que l'usage du guichet électronique au sein de L'A.P.C. de Batna favorise aux renouvellements des formes de participations et du travail collectif aux salariés qui joue un rôle dans la modification des rapports au travail, comme l'indique l'un des enquêtés : « je Dois modifier la façon d'exercer mon travail au quotidien, car le travail en équipe est une nécessité pour notre guichet électronique, il développe le travail coopératif et le partage des connaissances ».

Nous avons constatés qu'il ya des changements et des conversions sur les méthodes de travail, auparavant le travail se faisait d'une manière personnelle, mais maintenant il est exercé collectivement. Ce qui progresse les relations sociales au sein de service. Un autre enquêté ajoute : « oui, c'est un point positif car il nous aide à résoudre les conflits au travail et le partage des compétences et nos rapports communicationnelles sont devenues plus modernes et digitalisés via ces technologies adoptées ».

D'après ce témoignage nous pouvons dire que le « GE » et un outil technologique qui prouve des effets positifs, il permet de coordonner le travail à distance ce qui renforce la variation interne de l'organisme, et un partage de savoir-faire et donne une certaine souveraineté aux fonctionnaires.

**18 - Sentez-vous une sorte de cohésion et l'esprit de groupe au sein de votre groupe du travail via l'intégration du guichet électronique?**

Dans cette question nous voulons chercher à découvrir l'impact de l'intégration du guichet électronique au sein de L'A.P.C. de Batna, est ce que les employés sentent le sentiment d'appartenance au travail et le « GE » qui aide à renforcer l'esprit de groupe au sein du service.

Dans son ensemble, nous avons constatés l'existence d'une motivation due à la communication interne ainsi que le renforcement d'esprit de groupe car la majorité des enquêtés le confirme, l'un des enquêtés assure que : « oui, j'ai un sentiment de progression et d'appartenance, car j'apprends des choses nouvelles et je vis l'ambiance de travail ». Un autre enquêté ajoute que : « oui, il ya une certaine cohésion de travail dans le service et le partage des rôles qui sont devenues plus simple et facile ».

Et pour d'autres enquêtés perçoivent l'inverse, un enquêté dit : « pour moi non, le guichet électronique ne remplace pas le dialogue entre les personnes ». Et dans le même sens un autre enquêté ajoute : « un peu mais pas vraiment, même si que en travail plus simple avec les collègues ».

A partir de ces réponses on conclut que le guichet électronique joue un rôle très important dans la motivation et le renforcement d'esprit de groupe au sein de l'assemblée populaire communal de Batna, à travers les moyens de communication interne implantée, qui permet de rassembler les salariés dans leurs travaux et de créer un climat de travail propice, une bonne communication entre les travailleurs. Où chaque personne qui reçoit une information essaie au maximum de la transmettre au temps réel aux adjoints de travail ce qui permet de ressentir une intégration et renforce le sentiment d'appartenance.

Alors que pour d'autres enquêtés le « GE » ne soutient pas une bonne communication interne car les travailleurs changent leur mode de communication, leur communication devient machinale, il manque le dialogue mais il reste un point de vue car la plupart des enquêtés assure qu'il ya une certaine cohésion de travail dans le service et le partage des rôles qui est devenues plus simple et facile.

- **Résultats et discussion des hypothèses :**

• **La discussions de la première hypothèse de l'étude :**

« Le guichet électronique apparaisse comme un nouveau mode de communication interactive interne visant à améliorer la gestion des informations et des connaissances entre les employés de l'assemblée populaire communale de Batna. »

A travers les résultats que nous avons obtenues de la part de nos enquêtés, nous avons constatés que l'intégration du guichet électronique dans l'assemblées populaire de Batna comme un nouveau mode de communication interactive interne, améliore la gestion des informations et des connaissances entre les salariés.

Le guichet électronique a bouleversé toutes les techniques de gestion interne dans l'assemblées populaire communale de Batna, leur implantation dans le milieu professionnel a généré beaucoup de changement et de transformation dans le travail.

**En premier lieu**, il contribue au développement administratif, son impact et son influence sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelle qui sont performant pour l'organisation, puisque il joue un rôle très important sur le rendement du personnel de service biométrique, et en second lieu il permet une meilleure efficience dans la gestion du travail, ainsi le « **GE** » permet d'après les enquêtés de notre recherche à :

- L'accès à l'information est non seulement plus facile, mais aussi plus rapide, le « **GE** » rend l'information disponible et accessible à tous trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de travail ;
- Accéder à n'importe quelle information à tout moment sans passer par la personne qui la détient, procure une autonomie aux employés ;
- Réduire les délais de traitement des dossiers ;
- Effectuer le transfert des données en temps réel après le traitement de la demande ;
- Gagner de temps et facilite la communication que sois à l'intérieure ou à l'extérieure de l'assemblée populaire communale de Batna.

**En deuxième lieu**, Il est considéré comme source de développement, de changement et de l'accomplissement de déférentes taches au sein du service biométrique de L'A.P.C de Batna par rapport aux années précédentes tous les travaux sont manuelles, mais avec l'arrivé du « **GE** », comme un nouveau outil technologique de gestions, la transmutation des opérations et services administratifs traditionnels à des services plus effectifs, d'ordre numérique, tout le travail est devenu informatisés.

**En troisième lieu**, nous avons constatés l'émergence de l'administration électronique, le guichet électronique joue une importance stratégique dans la gestion de l'administration, il contribue à simplifier les procédures administratives exigées auparavant, ainsi qu'à faciliter et accélérer le processus décisionnel. Aussi, il vise à aider de manière tangible les services administratifs dans leur processus de planification au profit des besoins et exigences de l'institution afin de fournir des prestations de qualité en conformité avec les critères techniques exigés de nos jours. Après avoir interpréter et analysé les résultats nous avons constatés que la première hypothèse et bien confirmé et les questions N° 06 et 09 de deuxième axe répond à cette hypothèse confirmé par le fait que l'intégration du guichet électronique apparaisse comme un vecteur essentiel dans la gestion des informations et des connaissances entre les employés de l'assemblée populaire communale de Batna.

• **La discussions de la deuxième hypothèse de l'étude :**

« La mise en place du guichet électronique dans l'assemblée populaire communale de Batna mène à des changements de comportement communicationnel à l'interne entre les fonctionnaires des services approprier ». D'après nos observations et les informations collectés auprès de nos enquêtés, nous avons considérés que la mise en place du guichet électronique dans l'assemblées populaire communal de Batna mène à des changements

de comportement communicationnelles à l'interne entre les fonctionnaires des services appropriés. Le guichet électronique contribue aux modifications des comportements au sein des services, ce qui conduit à un changement organisationnel qui accepte la combinaison et la cohésion entre les différents membres du service biométrique via le guichet électronique, et facilite le partage des informations, d'organiser l'ensemble des connaissances disponibles dans le travail. Avec la mise en place de ce nouvel outil technologique au sein du service nous avons énoncé quelques changements internes dans le fonctionnement à travers la réponse des enquêtés à l'instar:

- Un partage et une diffusion plus facile et plus rapide des informations, une communication quasi instantanée. Il permet aussi de développer, par le travail coopératif, le partage des compétences et l'esprit d'équipe ;
- Il permet une mise à jour des informations en temps réel et supprime le coût des supports papiers ;
- Les activités sont automatisées. IL adopte plusieurs moyens techniques pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail ;
- La manière dont les salariés travaillent permettent de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'information, elles facilitent et accélèrent un certain nombre de changements ;
- Le GE améliore la communication en permettant aux salariés de s'exprimer plus facilement ;
- Les salariés ont plus d'opportunités pour trouver des solutions aux problèmes survenant au quotidien ;
- Gagner un temps précieux et garantir que l'information circule vers tous les utilisateurs ;
- La réception et le partage de l'information à temps réel ;
- La communication via GE facilite l'ajustement mutuel ;
- Le travail à distance dans le service il permet de stocker, traiter, et diffuser un volume croissant de données rapidement ;
- Accélérer le processus décisionnel.

Suite aux résultats que nous avons obtenus auprès de nos enquêtés sur le terrain nous constatons que la deuxième hypothèse est confirmée, les questions qui confirment cette hypothèse sont la 13ème, la 14ème et la 15ème, la 16ème, la 17ème et la 18ème question de troisième axe.

Nos deux hypothèses ont été bien évidemment confirmées grâce aux réponses de nos enquêtés, nous avons conclu que les deux hypothèses sont complémentaires l'une pour l'autre, le guichet électronique permet un traitement rapide des informations et meilleur partage des données, et encourage le travail collaboratif. Donc l'implantation du GE a connu une grande transformation et une amélioration sur tous les plans, les activités sont automatisées, elle a intégré plusieurs moyens techniques pour faire traiter et circuler les informations, dans l'objectif de mieux réaliser le travail. De ce fait, le GE permet un meilleur déroulement des activités et une meilleure coordination et une communication interne de qualité.

#### **Conclusion générale :**

Les TIC, aujourd'hui font désormais partie intégrante du fonctionnement des Institutions publiques et constituent souvent des sources de performance pour elles. Parmi les TIC en mode de gestion et de communication interactive interne dans l'assemblée populaire communale de Batna nous avons trouvé le guichet électronique.

L'objet de notre travail consiste à comprendre le rôle du guichet électronique est comment il influence sur les processus et les pratiques de la communication interne au niveau de l'assemblée populaire communale de Batna. A cet effet, nous avons suivi une démarche basée sur des données collectées au niveau de (l'A.P.C) de Batna et sur des informations tirées des différents entretiens réalisés avec les salariés qui travaillent au sein

du guichet électronique dans cette A.P.C. Nous avons analysé notre problématique selon deux perspectives : théorique et empirique:

L'analyse théorique a permis d'établir qu'actuellement le guichet électronique devient de plus en plus un outil inéluctable de communication interne pour les fonctionnaires de L'A.P.C de Batna du fait qu'il est un outil de collaboration et de coordination des collaborateurs privilégiés et aussi un acteur de la communication interne. Toutefois le guichet électronique induit un certain nombre d'effets sur la communication interne de L'A.P.C. Cela améliore les processus de communications interne par le gain de temps, la fluidité de la circulation de l'information, favorise la transversalité en matière de travail et de coordination, ainsi que la mutualisation des connaissances, l'échange et le partage d'information entre les usagers dans un temps réel. Comme il participe au renforcement de la cohésion dans le service approprié.

L'analyse empirique, à travers l'étude de cas de l'assemblée populaire communale de Batna, a abouti aux résultats suivant : D'une part, cette dernière prend en considération l'importance de l'information dans une perspective d'une meilleure réactivité de ces membres par le recours à l'utilisations du guichet électronique comme un nouveau mode de communication et de gestion des informations et des connaissances, constitue une véritable révolution au niveau de l'administration, cette révolution englobe la transformation des opérations et services administratifs traditionnels à des services plus effectifs, d'ordre numérique.

Par ailleurs cette technologie a apporté des changements dans les façons d'exécuter les tâches, dans les relations entre ses membres, ainsi que de sa structure. Ces derniers se résument comme suit :

Le guichet électronique a permis aux collaborateurs de travailler dans une logique de coordination transversale , la création de nouvelles structures, un contrôle accru et une traçabilité du travail des collaborateurs, et une certaine décentralisation au niveau de certain processus administratif à l'image de la gestion automatique, basées sur une exploitation plus puissant des TIC, et ce afin de réhabiliter le service public et améliorer ses performances de façon constante. Tout est devenu informatisé car nous pouvons par exemple stocker un nombre considérable d'information sans se référer aux boîtes d'archives. Nous pouvons également communiquer et s'informer en temps réel sans effectuer des déplacements est aussi à la fois un circuit de distribution, un canal d'information est un lieu d'échange est de communication.

A cet effet, Dans cette recherche nous avons tentés de montrer comment le (GE) influe sur les employés de côté relationnelle et opérationnelle. Nous avons trouvé qu'actuellement le GE aide les employés à l'amélioration et la circulation de l'information tout en réduisant les efforts et le temps consacré afin d'atteindre l'information complète au bon moment pour la bonne exécution des tâches, le GE a restitués les groupes de travail plus solidaire, une amélioration de la qualité du travail et de la performance, une meilleure structuration du personnels.

Les résultats montrent aussi que le GE devenu un nouveau vecteur de plus important de perfectionnement dans L'A.P.C de Batna le développement de l'information a fait évoluer les pratiques des salariés, le GE permet un stockage de données sur les documents biométriques facilitant la diffusion des informations aux personnes habilités et concernés. Ceci libère les salariés dans leurs activités administratives.

Le guichet électronique donne la chance pour l'administration singulièrement l'A.P.C de Batna d'être plus efficace et moins coûteuse.

Nous avons confirmé que l'intégration du guichet électronique au sein de L'A.P.C de Batna permet un traitement rapide des dossiers, une bonne communication, et un outil efficace pour le développement et l'enrichissement des connaissances chez les salariés. À travers notre modeste recherche, nous avons essayé d'apporter un éclairage sur le rôle et l'importance de l'introduction du GE dans le fonctionnement de la communication

interne dans l'assemblée populaire communale (l'A.P.C) de Batna, d'après notre recherche menée auprès des salariés et l'analyse des résultats auxquels nous avons aboutis, nous déduisons que l'introduction de GE au sein de l'A.P.C de Batna d'une manière générale, à apporté ses fruits pour les salariés. Nous avons remarqué pour la plupart des salariés (notre échantillon) ont pu atteindre leurs objectifs en l'occurrence la performance et le perfectionnement au travail (efficacité du travail, performance atteinte, attitudes positives, réduction des coûts, gain de temps, etc.). Son impact et son influence sur le système de gestion des relations et des pratiques organisationnelle qui sont performant pour l'organisation, puisque il joue un rôle très important sur le rendement du personnel. Il est considéré comme source de développement, de changement et de l'accomplissement de différentes tâches au sein du service se qui porte un sentiment de satisfaction pour leurs propres utilisateurs. En dernier lieu, nous tenons à signaler que cette avancée s'inscrit dans le cadre des engagements honorés par le département ministériel à l'effet d'instaurer une administration électronique et à améliorer la relation administration/citoyen via l'utilisation des TIC. Et aussi, elles visent à aider de manière réelle les services administratifs dans leur processus de planification au profit des besoins et exigences de l'institution afin de fournir des prestations de qualité en conformité avec les critères techniques exigés de nos jours.

**Les références :**

- 1- Aktouf Omar.(1987). Métrologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Montréal- Canada : Presse de l'université du Québec.
- 2- Albarello Luc. (2003). Apprendre à chercher.(E.2) .Paris : de Boeck.
- 1- Angers Maurice.(1997).Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines . Alger : Casbah édition.
- 3- Balle Francis. (1998). Dictionnaire des medias. Paris : Larousse-Borda.
- 2- Basques .J. (2005). Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire. Revue international des technologies en pédagogie universitaire, université de Montréal-Canada, (N 36), 34-50
- 4- Beau Dominique et Daudel sylvain. (1992).Stratégie d'entreprise et communication. Paris : sans maison d'édition.
- 3- Bennacer Daoud et Hammache Lyes.(2015-2016). L'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) sur les conditions de travail des salariés au sein de l'entreprise, Etude pratique : L'entreprise SONATRACH de Bejaia (RTC), Mémoire de Master 2, Université Abderrahmane Mira- Bejaia, Algérie.
- 5- Catinaud Sophie et autres.(2013).Communication globale.(E.5). Paris : Hachette Technique.
- 6- Citeau J-P.(sans année d'édition) .Gestion des ressources humaines, principes généraux et cas pratique.( E.2).Paris : Armand Collin.
- 7- Cobut Eric et Donjean Christine.(2015). La communication interne.(E.2).Belgique : sans maison d'édition.
- 8- Correspondance du ministère de l'intérieure, des collectivités locales et de l'aménagement du territoire.(2018). Direction générale de la modernisation, de la documentation et des archives, projet commune électronique. Algérie.
- 9- D'Almeida Nicole, Libaert Thierry. (2000).La communication interne de l'entreprise.(E.5). Paris : Dunod.
- 10- Depelteau François.(sans année d'édition). La démarche d'une recherche en sciences humaines. Québec- Canada : édition de Boeck.
- 11- Detrie Philipe et Broyez Catherine. (2001). La communication interne au service de management. (E.2). Paris : éd de Liaisons.
- 12- Djeghmoum Baya et Ferhoun Souhila.(2014-2015). Adaptation des salaires au changement apporté par les technologies de l'information et de la communication, cas pratique : DRGB(direction régionale de Bejaia), Mémoire de Master 2 en sociologie du travail et des ressources humaines , Université Abderrahmane Mira- Bejaia, Algérie.
- 13- Giroux Sylvain et autre. (2009). Méthodologies des sciences humaines. (E.3).Canada : Pearson.
- 14- Graradji Nadia.(2004). Les métiers des ressources humaines. Paris : éd de l'Etudiant.
- 15- Hallal Karima et Halouane Hafida.(2017-2018). Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'amélioration de la communication interne au sein de l'entreprise, étude de cas la SARL I brahim et fils Ifri de la wilaya de Bejaia, Mémoire master2 en communication et relations publiques, université Abderrahmane Mira- Bejaia, Algérie.

- 16- Klein Tristan et Ratier Daniel.(2012).L'impact des TIC sur les conditions de travail . France : centre d'analyse stratégique.
- 17- Laudon Kennth et Price Laudon Jane.(2010).Management de systèmes d'information.(E.11) . Paris : édition Pearson.
- 18- Libaert Thierry. (2007).La communication verte : l'écologie au service de l'entreprise. Naves –France : éd OIC.
- 19- Libaert Thierry.(2007).La communication verte : l'écologie au service de l'entreprise. Naves(France) : éd OIC.
- 20- Malaval Philippe, Decaudin Jean Marc et Benaroya Christophe.(2005). Communication théorie et pratique. Paris : éd Person Education.
- 21- Mead Jean.(2009). La Communication interne, Stratégie et Technique. (E.2).Paris : éd Dunod.
- 22- Milles Matthew et autres.(2003) .Analyse des données qualitative. (E.2).Paris: de Boeck.
- 23- Takabait Djamal.(2011). Les TIC et la dynamique territoriale de développement, étude de l'usage des TIC dans les pme de Bejaia, Mémoire de magistère, université Abderrahmane Mira- Bejaia, Algérie.