



Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou  
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion  
Laboratoire: Développement, Economie, Finance et Institutions (DEFI)  
Equipe PRFU: «du service public en Algérie: opportunités, enjeux et contraintes»



**Organisent:**



## SÉMINAIRE NATIONAL

### Repenser le service public en Algérie à l'ère de la gouvernance électronique : continuités et ruptures

Le 16 juin 2025

Président du Séminaire : Pr. MOULAI Kamel

Présidents d'honneur : Pr. BOUDA Ahmed, Recteur de l'UMM de Tizi-Ouzou

Pr. LAICHE Mohamed, Doyen de la FSECSG

Président du comité scientifique : Pr. MOULAI Kamel

Président d'honneur du comité scientifique : Pr. BENABDALLAH Youcef

Présidente du comité d'organisation : Dr. FERRAT Massilva



Salle des conférences, Sciences commerciales, Campus HASNAOUA

PROGRAMME



**UNIVERSITE MOULoud MAMMERI DE TIZI-OUZOU**



**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION**



**LABORATOIRE DEVELOPPEMENT, ECONOMIE FINANCE et  
INSTITUTIONS**

**&**

**Equipe PRFU « modernisation du service public en Algérie : opportunités, enjeux et  
contraintes.**



**ACTES DU SÉMINAIRE NATIONAL**

# **Repenser le service public en Algérie à l'ère de la gouvernance électronique : continuités et ruptures.**

**Lundi 16 juin 2025**

**Présidents d'honneur :**

M. Le Recteur de l'université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, Pr BOUDA Ahmed

M. Le Doyen de la faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion,  
Pr LAICHE Mohammed

**Le président du séminaire : le Pr MOULAI Kamel**

**UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU**



**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION**



**LABORATOIRE DEVELOPPEMENT, ECONOMIE FINANCE et  
INSTITUTIONS**

**&**

**Equipe PRFU « modernisation du service public en Algérie : opportunités, enjeux et  
contraintes.**



**Séminaire national**

**Repenser le service public en Algérie à  
l'ère de la gouvernance électronique :  
continuités et ruptures.**

**Lundi 16 juin 2025**

**Appel à communication**

**Présidents d'honneur :**

M. Le Recteur de l'université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, Pr BOUDA Ahmed

M. Le Doyen de la faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion,  
Pr LAICHE Mohammed

## **Le président du séminaire : le Pr MOULAI Kamel**

### **Problématique**

La fourniture des services publics à la collectivité occupe une grande place dans l'activité économique de l'Etat aujourd'hui. Depuis Smith A., on reconnaît à l'Etat un rôle dans la fourniture de certains biens et services publics à la collectivité. C'est le cas des services de défense nationale, la police, la justice, le phare côtier, et de toutes les autres fonctions dites régaliennes.

Lefebvre appréhende le service public comme une notion complexe et difficile à définir, car elle englobe un large éventail d'activités qui sont fournies par l'État ou des entreprises publiques pour répondre à des besoins collectifs. Les services publics peuvent être considérés comme des biens publics, car ils sont fournis pour répondre à des besoins qui ne peuvent pas être satisfaits par le marché" (Lefebvre, 1930), ou pour répondre à des besoins collectifs (Hood & Margetts, 2007). Si l'on doit assimiler les services publics aux biens publics, nous pouvons nous aider de la définition des biens publics élaborée par Samuelson pour éclairer cette notion, même si pour certains, la notion de service public est plus large, pour englober, en plus des biens publics, les biens de club et les biens communs (Lévêque, 1998, 2001).

La présence des biens publics dans l'économie met en lumière une incapacité du marché à réaliser une allocation satisfaisante des ressources dans de nombreux cas (Musgrave, 1959), à cause des caractéristiques essentielles de « non rivalité » et de « non exclusion » de ces biens (Samuelson, 1954). Ce qui attribue à l'Etat, garant de l'intérêt général, la responsabilité de fournir ces biens et services à la collectivité.

Pourtant, cela voudrait-il dire que l'Etat doit avoir à la fois la légitimité et la charge de produire techniquement et la responsabilité de fournir ces services dits publics à la collectivité ?

La réponse à cette question a traversé, historiquement, deux périodes essentielles : « les trente glorieuses » et la crise de « l'Etat providence ».

Si la période à dominance des idées keynésiennes allant des années 1940 jusqu'aux années 1970, a connu un interventionnisme accru de l'Etat, et par conséquent un monopole de celui-ci sur tout le processus de la fourniture des services publics, soit par l'intervention directe ou par la réglementation des monopoles naturels des services en réseaux, il est à noter qu'au cours des années 1970, et même avant, de nombreux auteurs ont mis empiriquement en avant les limites de la réglementation. C'est le cas de Stigler et Friedland (1962), qui ont montré que la

réglementation des services publics n'a que peu d'effets sur le prix du service. (Huet & F., 2004)

C'est dans la lignée des critiques de l'efficacité de la réglementation que (Demsetz, 1968) a redécouvert et réintroduit, le concept de la « concurrence pour le marché » dans l'analyse économique contemporaine, reprenant Chadwick [1859] et Walras ([1897], [1898]), deux principaux promoteurs de la concurrence pour le marché. Il est vrai également que la pratique en fût plus ancienne (Mougeot & Naegelen, 2005). Même si, souvent, cette concurrence ne sera qu'oligopolistique (BAUBY, 2002).

Cela est rendu possible grâce à la séparation, au niveau académique, entre les fonctions de production et de la responsabilité de l'Etat en matière de la fourniture des services publics. Cela a conduit au développement des différentes formes de délégation de service publics et des partenariats public-privé, depuis les années 1980. (Kirat & Marty, 2007)

Dans ce contexte, l'introduction du New Public Management (NPM) dans le secteur public a visé à décharger l'Etat de certaines de ces activités par des privatisations, partenariats, délégations, etc. Cela a conduit à l'introduction des mécanismes de gouvernance issus des entreprises privées dans la sphère publique par développement des relations de marché entre les différentes structures publiques, la responsabilisation des agents, l'évaluation à partir des résultats et non plus des ressources consommées, l'obligation de rendre des comptes, et l'adoption de normes comptables privées (Marty, Trosa, & Voisin, 2006).

En effet, le NPM met l'accent sur l'atteinte de résultats mesurables, avec des indicateurs de performance clairement définis ; ce qui devrait inciter les gestionnaires à se concentrer sur l'efficacité des services. Il introduit une culture de la performance dans le secteur public, encourageant l'innovation et l'amélioration continue. Les gestionnaires publics sont tenus de rendre des comptes sur leurs résultats, ce qui favorise une plus grande transparence et une meilleure gestion des ressources publiques.

La gouvernance électronique, ou e-gouvernance, cherche à tirer avantage des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour transformer les processus internes des organisations publiques, et rendre leur offre de services publics plus efficace et performante (OJO et al., 2009).

Dit autrement, l'introduction des TIC dans la gestion de l'administration publique dans le cadre de « l'e-gouvernement » est sensé opérer des changements au niveau de l'organisation et de

favoriser de nouvelles aptitudes du personnel. L'objectif est de renforcer les services publics, encourager les processus démocratiques et apporter le soutien aux politiques (Raoul, 2001). En effet, les TIC permettent d'automatiser des processus, réduisant ainsi le temps et les coûts associés à la fourniture des services. Cela permet également de réduire la bureaucratie et d'accélérer l'accès aux services pour les usagers. Elles offrent de nouvelles opportunités pour améliorer l'accès aux services publics pour les populations.

Par ailleurs, l'introduction des TIC favorise l'innovation dans la gestion publique. Des outils tels que les applications mobiles, les systèmes de gestion des données et les plateformes de services en ligne, permettent de repenser complètement la manière dont les services sont fournis.

Toutefois, si le NPM « peine » à s'adapter aux principes et objectifs du secteur public découlant de l'objectif de l'intérêt général, l'introduction des TIC et l'innovation technologique permettront-elles au service public de faire sa mue ?

L'Algérie, s'est engagée depuis 2013 dans un grand projet de développement numérique touchant l'administration publique et notamment le service public, désigné par « e-Algérie » correspondant à une « administration plateforme », à l'horizon 2030. Quelle évaluation peut-on faire de ce projet ambitieux ? Peut-on parler d'échec de ce projet de modernisation de l'administration publique et de rénovation dans la gestion publique par les TIC (Taieb, 2015) ?

Parallèlement à cette volonté de digitalisation de l'administration publique, un ensemble de réformes touchant à la gestion publique ont été entreprises. C'est ainsi qu'il a été mise en œuvre une approche managériale, fondée sur des résultats en matière des finances publiques, à travers la mise en place de la LOLF (2018), mais aussi l'institutionnalisation de la contractualisation public-privé dans le cadre de la délégation des services publics (2015), etc.

Dans le cadre de cette manifestation scientifique, il s'agit alors de réfléchir la digitalisation de l'administration publique et du service public, non pas comme une simple introduction « technique » des TIC dans le management de l'administration publique, mais plutôt de la concevoir comme un processus de transformation dans le cadre d'une nouvelle vision de fonctionnement et de management de l'administration publique. Il faudrait peut-être considérer la mise en place en juin 2020, d'un ministère de la numérisation avec pour objectif de réussir le passage à une administration numérique comme un signal de la volonté des pouvoirs publics de réussir ce processus de transformation numérique de l'administration publique.

Cela nous mène à poser la question centrale suivante : dans quelles conditions l'Algérie, pays fortement bureaucraté, réussira-t-elle cette transformation digitale de son service public ?

Dans le cadre de ce séminaire national intitulé « Repenser le service public en Algérie à l'ère de la gouvernance électronique : continuités et ruptures », il s'agit de repenser l'administration publique et le service public en Algérie, afin de dépasser certaines contraintes (investissement matériel, lutte contre les résistances au changement, réflexes bureaucratiques, etc), tout en se gardant de dévier sur les principes qui font l'essence même de la notion de service public (accès au service public, intérêt général, transparence, etc).

Autrement dit, la réussite du processus de transformation digitale de l'administration publique en général et du service public en particulier, devrait, à notre sens s'accompagner d'une vision méthodique en termes de continuités et de ruptures. En effet, s'agit de consolider la mise en œuvre des principes propres au service public, tout en mettant le doigt sur les ruptures à réaliser avec tout ce qui peut être à l'origine d'une entrave à la transformation numérique et à une gestion efficace et efficiente du service public.

Repenser le service public à l'ère du numérique et de l'IA, en Algérie, dans le cadre d'un séminaire est certainement un exercice aussi important que complexe dans mesure où le service public nécessaire pour le développement d'une économie est, d'un côté, souvent qualifié de parent pauvre de celle-ci. De l'autre côté, l'administration publique sensée fournir le service public demeure influencée par une forte tradition bureaucratique, dont le fonctionnement est fondé sur la séparation entre le pouvoir de décision et les tâches d'exécution, s'opposant à toute innovation dans le management, essentielle à la transformation numérique de la gestion des services publics.

### **Axes du séminaire**

1. Discussion du concept et des principes de service public à l'ère de la gouvernance électronique et de l'IA : repenser l'accessibilité, la continuité et l'égalité.
2. La dématérialisation et l'innovation dans le service public : quel impact sur ressource humaine et sur la qualité des prestations.
3. La gestion et la régulation des services publics en réseau à l'ère de la numérisation : transports, eau, électricité télécommunication, etc.

4. La contractualisation public-privé dans les services et la responsabilité publique

5. Le financement des services publics : quelle tarification (fiscale ou ponctuelle) pour quelle qualité des services publics ?

### Calendrier

Lancement de l'appel à communication : le 15 mars 2025

Date limite de réception des intentions de communications : le 10 mai 2025

(Elle doit contenir en 02 pages maximum : la problématique, le positionnement théorique, l'approche méthodologique, et les résultats obtenus, les références bibliographiques essentielles).

(Adresse e-mail de réception : [seminaire.sp.25@gmail.com](mailto:seminaire.sp.25@gmail.com) / [seminaire.sp.25@ummto.dz](mailto:seminaire.sp.25@ummto.dz) )

Notifications d'acceptation ou de rejet des propositions de communications : le 15 mai 2025

Date de tenue du séminaire : le 16 juin 2025

### Comité d'organisation

FERRAT Massilva, MCB, UMMTO

BOUABACHE Aissa, MCB, UMMTO

ARHAB Samir, MAA, UMMTO

MAHTOUT Idir, MAA, UMMTO

FERRAT MARZOUK, MAA, UMMTO

HAMMOUR Djamila, MCB, UMMTO

LOUNACI Djamila, MCB, UMMTO

ANICHE Arezki, MAA, UMMTO

SAHNOUN Mohand, MAA, UMMTO

HADDADI Lounas, MAA, UMMTO

AOUDIA Fayrouz, MCB, UMMTO

BABOU Omar, MCB, UMMTO

ARKOUB Sylia, doctorante, UMMTO

KHOUAA Aldjia, doctorante, UMMTO

IDRES Karima, doctorante, UMMTO

MEZAOUR Siham, doctorante, UMMTO

BENAMARA Karima, MCB, UMMTO

KECHIH Nadia, doctorante, UMMTO

### Comité scientifique

MOULAI Kamel, Professeur,  
UMM Tizi-Ouzou (Président).

BENABDALLAH Youcef , Professeur, ENSSEA  
(Président d'honneur)

ABRIKA Bélaïd, Professeur UMM Tizi-  
Ouzou

AGHARMIOU née RAHMOUN Naima,  
Professeure, UMM Tizi-Ouzou

AIT TALEB Abdelhamid, Professeur  
UMM Tizi-Ouzou  
AKNINE née SOUIDI Roza ,Professeur  
UMM Tizi-Ouzou  
AMIAR née DOUADI Lila Professeur,  
UMM Tizi-Ouzou  
AMOKRANE Hakima, Maître de  
conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
ARAB Abdellah, Maître de conférences A,  
UMM Tizi-ouzou  
BADI Abdelmadjid , Professeur , université  
de GHERDAIA  
BELLAL Samir , Professeur UMM Tizi-  
Ouzou  
BEN MAKHLOUF Yasmina, Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
BERBAR Mouloud , Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
BOUMOULA Samir, Professeur,  
Université de Béjaia  
BOUNOUA Chaib ,Professeur, université  
de Tlemcen  
BOURKACHE Ferroudja, Maître de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
CHENANE Arezki, Professeur , UMM  
Tizi-Ouzou  
CHIKH AMNACHE Sabrina, Professeure,  
UMM Tizi-Ouzou  
CHIKH Nabila, Maitre de Conférences A  
UMMTO  
DAHMOUNE Radia, Maitre de  
Conférences A, UMMTO  
DJEMACI Brahim, Professeur, Université  
de Boumerdes,  
FIRLAS Mohammed, Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
GUELMINE Mohammed-Hichem, Maître  
de conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
GUERCHOUH Mouloud, Maître de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
HAMMOUTENE Ouerdia , Maître de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
KABENE Ahmed, Maitre de Conférences  
A, UMM Tizi-Ouzou  
KARA Rabah, Professeur, UMM Tizi-  
Ouzou  
KEHRI Samir, Maitre de Conférences A,  
UMM Tizi-Ouzou

KHEZNADJI Mohamed, Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
MADOUCHE Yacine, Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
MAHOUI Karim, Maître de Conférences  
A, UAM Béjaia  
MATMAR Dalila, Professeure, UMM Tizi-  
Ouzou  
MELLAB Kahina, Directeur de recherche,  
CREAD, Alger  
MOKRANE Ali, Professeur, UMM Tizi-  
Ouzou  
MOUSSAOUI Abdelhakim, Maître de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
OUALIKENE Selim, Professeur UMM  
Tizi-Ouzou  
OUAMER Sabrya, Maître de Conférences  
A, UMM Tizi-Ouzou  
RACHEDI Akila, Professeure, UMM Tizi-  
Ouzou  
RAHMOUNI Djamila, Maître de  
Conférence A, UMM Tizi-Ouzou  
RAMDINI Samira, Maître de Conférences  
A, UMM Tizi-Ouzou  
SADAOUI , Professeur, Université de  
GHERDAIA  
SADOUD Ahmed, Maître de Conférences  
A, UMM Tizi-Ouzou  
SAHALI Nourreddine, Maitre de  
conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
SAM Hocine, Maître de conférences A,  
UMM Tizi-Ouzou  
SI MOHAMMED Djamal, Professeur  
UMM Tizi-Ouzou  
SI SALAH Karima, Maître de Conférence  
A, UMM Tizi-Ouzou  
SMADI Amina Maitre de Conférences A,  
UMMTO  
SOUKI Hakima, Professeur, UMMTO  
SOULEH Samah, Professeure, Université  
de Biskra  
TESSA Ahmed , Professeur UMM Tizi-  
Ouzou,  
ZEKHERFAOUI Lyes, Maitre de  
Conférences A, UMM Tizi-Ouzou  
ZOURDANI Safia, Maître de Conférences  
A, UMM Tizi-Ouzou



UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU  
 FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION  
 Laboratoire du développement, Economie, Finance et Institutions (DEFI)  
 Equipe PRFU: Modernisation du service public en Algérie: opportunités, enjeux et contraintes

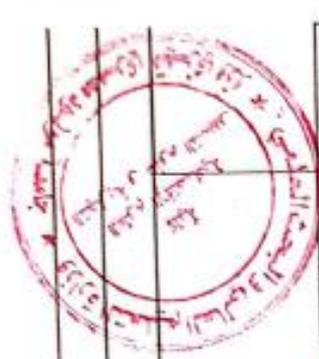


**PROGRAMME DU SEMINAIRE NATIONAL**  
**"Repenser le service public en Algérie à l'ère de la**  
**gouvernance électronique: continuités et ruptures"**

**LE 16 JUN 2025**

OUVERTURE ET PLENIERE 8H-12H30			
HORAIRES	MODERATEURS / RAPORTEURS	COMMUNICANTS	INTITULES DES COMMUNICATIONS
8H00 ACCUEIL DES PARTICIPANTS			
SEANCE D'OUVERTURE			
8H30-9H00 ALLOCUTIONS D'OUVERTURE			
9H00 - 9H15 PAUSE CAFE			
Plénière: Modernisation des services publics en Algérie: transformations conceptuelles et opérationnelles			
9H15 12H30	<b>Moderateurs :</b>  <b>M.ABRIKA</b> Belaid, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & <b>M.BENABDALLAH</b> Youcef, Professeur à ENSSEA, Alger  <b>Rapporteuse:</b>  <b>Mme SI SALAH</b> Karima, MCA à l'UMM de Tizi- Ouzou	M.MOULAI Kamef, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme BENMAKHLOUF Yasmina, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'implication du secteur privé dans la gestion du service public en Algérie : allier responsabilité, efficacité managériale et répartition des risques.
		Mme MAHMMACHE Soumia, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme CHERROU Kefhna, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	Le rôle de la numérisation des services publics dans la promotion de la croissance économique en Algérie : Etude empirique
		M. BACHA Mohammed, ancien Ministre de l'Industrie, Docteur, Université d'Alger	Planification stratégique territoriale et Gouvernance électronique des Services publics en Algérie : Pour une équité territoriale renforcée dans les zones rurales et périurbaines
		MSADADOU Farid, Professeur à l'Université de Ghardaia & M.BOUZIDI Boubaker, MCB à l'Université de Ghardaia	Analyse des Obstacles à la mise en œuvre de la « e-gouvernance » dans le secteur des collectivités locales en Algérie
		Mme LEGRIMA, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou, Mme AMARA Karima, enseignante chercheuse, ESTIN, Bejaia & M.DUNASSI Nassim, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	Impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité de service public à l'université
		Mme HAMOUAN Nassima, Responsable de la cellule "PROGRES" UMM de Tizi-Ouzou	PROGRES et le développement numérique à l'UMMTO
		Mme RAMDANI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme AKNINE Rosa, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou	La numérisation du service public de l'eau. Une alternative à la rationalisation de la consommation de l'eau potable
		Mme GUAMROUCHE Assia, Directrice de l'ADE de Tizi-Ouzou	La modernisation du service public de l'eau: Cas de l'ADE-Tizi-Ouzou
		Mme AMIAR Lila, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.AMIAR Habib, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou	La gouvernance publique numérique: un atout pour la transparence financière
		Mme MELLAB Kahina, Maître de recherche au CREAD, Alger	La digitalisation du service public en Algérie : entre ambitions, défis et réalités institutionnelles
DEBAT			
12H30 - 13H30 PAUSE DEJEUNER			
Atelier n°1: Digitalisation de la gouvernance du service public face à l'exigence "qualité"			
13H30 15H30	<b>Moderatrice :</b> <b>Mme SOUKI</b> Hakima, Professeure à l'UMM de Tizi- Ouzou  <b>Rapporteur :</b> <b>M.ZERKHEFAOUI</b> Lyes, MCA à l'UMM de Tizi- Ouzou	Mme BÉCHEKER Kahina, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou, Mme BELLAHSENE Thinhwane, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme BOUZIDA Zahia, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	La Numérisation au Cœur de la Transformation des Services Publics : Entre optimisation des ressources humaines et amélioration de la qualité des prestations.
		M.KEHRI Samir, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou, Mme OUCHALAL Houria, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme LEHAD Rochida, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou	Le Management des Ressources Humaines à l'ère de la gouvernance électronique : un levier de performance du service public en Algérie.
		Mme BELHOCINE - LADACI Ouahiba, MCB à l'Université de Bejaia	Optimisation de la Gestion Foncière Urbaine en Algérie : Vers une Gouvernance Électronique grâce à un Cadastre Numérique Efficace
		M.KABENE Ahmed, MCA à l'Université de Tizi-Ouzou	Télécommunications en Algérie : Évaluation des réformes et enjeux du Service Public à l'ère du numérique





		Mme KHOUIAS Aïdja Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou, Mme BENMAKHLOUF Yasmîna, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	E-bureaucratie et E-gouvernance en Algérie : quels défis et quels enjeux ?
		Mme TADJINE-DAHMOUNE Radhia, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme BENAMARA-SAIT Karîma, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou	La contractualisation public-privé en Algérie: entre modernisation des services publics et impératifs de gouvernance
		Mme FERRAT Massîva, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou et Mme BOURKACHE Ferroudja, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	La démarche qualité comme levier de la modernisation des services publics.
<b>DEBAT</b>			
<b>Atelier n°2: Les services publics en réseaux: enjeux de régulation et de numérisation</b>			
13H30	15H30	M.BELHOCINE Hamid, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.BOUABBACHE Alissa, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou	De la gestion des compétences à la gestion par les compétences, quelles conséquences sur la dématérialisation du travail ? cas du groupe SONELGAZ
		Mme SAFA Cylia, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme MATMAR Dalîla, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'impact de la digitalisation sur la gestion des ressources humaines et la qualité du service public: Cas d'Algérie Poste
		Mme RAMDINI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou, M.MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & Mme HAMLIL Nouara, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou	Transport public par sujétion de service public en Algérie dans le contexte de réengagement de l'Etat: Eléments de réflexion à partir du cas de l'ETUSTO.
		Mme LOUNACI Diamîla, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou	Tarifcation du service public de l'eau en Algérie : entre subvention publique et exigence de qualité, quel modèle de financement pour un
		Mme ARKOUB Cylia, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	Le transfert du savoir-faire dans le cadre du contrat de management : cas de la SEAAL.
		Mme AOUDIA Falrouz, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou et Mme RAMDINI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'intégration de l'efficacité énergétique dans les services publics locaux en Algérie : Enjeux et perspectives
		Mme IDRES Karîma, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'introduction du numérique dans la gestion foncière des zones industrielles et d'activité dans la wilaya de Tizi-Ouzou
		M.BENDJOUDI Ali, Doctorant à l'Université de Bejaia & M.MERZOUG Slimane, Professeur à l'Université de Bejaia	La modernisation du transport urbain en Algérie : quels enseignements de l'expérience singapourienne ?
<b>DEBAT</b>			
<b>Atelier n°3: L'innovation technologique et enjeux de services publics</b>			
		Mme.TAKDJERAD Nour El Houda, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.GHEDDACHE Lyes, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'application de la gestion de la relation client et l'intelligence artificielle dans les hôpitaux pour l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients.
		Mme LOUNES Nawel, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.MOKRANE Ali, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	La téléconsultation comme service public innovant en période de COVID-19 : cas du Centre Hospitalo-Universitaire Nedir Mohamed de Tizi-Ouzou
		M.ASMANI Arezki, MCA à l'Université de Tizi-Ouzou & Mme BERDOUS Kahina, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou	Dématérialisation et innovation dans l'administration fiscale algérienne : impacts sur les ressources humaines et la qualité du service public.
		M.SEDIKI Abderrahmane, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou & M. CHELLOUL Lounes, Directeur du CNRC de Tizi-Ouzou	La transformation digitale au sein du CNRC de Tizi-Ouzou: une étude sur l'intégration du management axé sur les résultats dans une administration publique à l'ère du numérique
		Mme RAHOUAL Karîma, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.SAM Hocine, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou	L'intelligence artificielle au cœur des dynamiques d'innovation dans les services publics : enjeux et perspectives internationales
		Mme HADJI Kahina, MCB à l'Université de Boumerdès	التربتي الصقلات الإلكترونية على أداء الموظفين
		Mme MEZAOUR Sihame, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M.MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou	Dématérialisation des services publics administratifs universitaires: quels effets sur les compétences, la motivation et les pratiques des agents à l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou?
<b>DEBAT</b>			
<b>RAPPORT DE SYNTHÈSE, DEBAT ET CLÔTURE</b>			



## Résumés des communications

### Plénière : Modernisation des services publics en Algérie : transformations conceptuelles et opérationnelles

**Modérateurs :** ABRIKA Belaid, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & M. BENABDALLAH Youcef, Professeur à ENSSEA, Alger

**Rapporteur:** Mme SI SALAH Karima, Maître de Conférences à l'UMM de Tizi-Ouzou

#### Communication 1 : La délégation du service public en Algérie : allier la responsabilité de l'Etat, l'efficacité managériale et la répartition des risques.

*MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & BENMAKHLOUF Yasmina, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

##### Résumé

Penser les services publics à l'heure actuelle dépasse largement la question de la légitimité de leur prise en charge par l'Etat. Nous savons que cela révèle d'abord l'échec du marché. Ce qui importe de savoir à présent est comment les produire efficacement sans porter atteinte à cette responsabilité de l'Etat. Les privatisations envisagées ailleurs comme solution durant les années 1980 s'avèrent reproduire les monopoles dont les conditions de fourniture s'éloignent de l'optimalité recherchée. De plus, cela prive l'Etat de l'un de ses moyens d'allocation des ressources et de politique publique. La gestion des services publics par délégation reste une option intéressante à tenter. Mais un défi institutionnel est à relever.

Les réformes récentes liées à la gestion du service public en Algérie sont attendues sur ce challenge. Il s'agit de mieux séparer la fonction de production du service public de la responsabilité de l'Etat pour mieux concilier efficacité économique et rôle de l'Etat en la matière, sans concentration des risques dans l'une ou l'autre partie contractante.

**Mots-clés :** Délégation des services publics ; responsabilité de l'Etat ; efficacité managériale, partages des risques.

#### Communication 2 : Le rôle de la numérisation des services publics dans la promotion de la croissance économique en Algérie : Etude empirique

*CHERROU Kahina, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & HAHMMACHE Souria, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

## Résumé

Ce travail de recherche analyse la relation entre le développement de l'e-gouvernement et la croissance économique en Algérie, en mobilisant des données annuelles couvrant la période 1999–2022. L'objectif est d'évaluer si la numérisation des services publics et l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration publique ont un effet mesurable sur la performance économique du pays. À travers un modèle de régression linéaire multiple estimé par la méthode des moindres carrés ordinaires (MCO), plusieurs variables explicatives ont été intégrées : exportations, formation brute de capital, investissements directs étrangers, dépenses publiques, capital humain, indice global d'e-gouvernement et services publics en ligne. Les résultats révèlent que les exportations, l'investissement intérieur, le capital humain, et les services publics en ligne ont un effet positif et statistiquement significatif sur la croissance du PIB réel. En revanche, l'indice global d'e-gouvernement n'est pas significatif au seuil de 5 %, bien qu'il montre un effet modéré au seuil de 10 %, ce qui suggère que la gouvernance numérique en Algérie reste en cours de structuration. Ces résultats mettent en évidence l'importance d'un cadre institutionnel efficace, d'une meilleure intégration des outils numériques et d'une stratégie de développement axée sur le capital humain pour que l'e-gouvernement devienne un levier durable de croissance économique.

**Mots clés :** E-gouvernement ; Service en ligne, Croissance économique, Algérie, MCO.

### **Communication 3 : Planification stratégique territoriale et Gouvernance électronique des Services publics en Algérie : Pour une équité territoriale renforcée dans les zones rurales et périurbaines**

*BACHA Mohammed, ancien Ministre de l'industrie, Docteur, Université d'Alger*

#### Résumé

##### 1. Contexte & Ambition

Face aux défis post-pandémie et aux inégalités territoriales, l'Algérie place l'aménagement du territoire au cœur de sa transformation numérique. L'objectif : bâtir d'ici 2030 une gouvernance électronique agile, inclusive et résiliente, garantissant qu'"aucun citoyen ne reste en zone d'ombre numérique".

##### 2. Défis Structurants

Six défis majeurs guident la stratégie :

- Défi politique : Moderniser l'administration (intrapreneuriat public, agilité).
- Défi doctrinal : Affirmer le service public comme "bien commun non marchand".
- Défi de l'équité territoriale : Combattre les inégalités d'accès aux services numériques.
- Défi de la Gouvernance électronique : Promouvoir e-participation et transparence.
- Défi économique : Mobiliser IA/data au service de la croissance locale (sans techno-solutionnisme).
- Défi éthique : Protéger les données et prévenir les discriminations.

##### 3. Problématiques Clés

- Rigidité vs. Agilité : Tension entre gestion centralisée et besoins locaux.

- Fracture numérique : Inégalités criantes entre zones urbaines/rurales.
- Complexité administrative : Obstacle à l'adoption des services numériques.
- Centralisation excessive : Frein à l'interopérabilité et au partage d'information.

#### 4. Stratégies de transformation

Trois axes opérationnels :

1) Expérimenter et co-construire :

- Lancement d'Expérimentations Territoriales Numériques (ETN) pilotes (rural/périurbain/urbain).
- Déploiement d'incubateurs numériques territoriaux et de Comités d'Investissement Territoriaux (CIT).
- Campagnes d' « appels à problèmes territoriaux » via des Living Labs.

2) Refonder l'État planificateur :

- Réactivation du Commissariat Général à la Planification.
- Création d'un Observatoire national de la transformation numérique.
- Révision de la Loi n°01-20 pour intégrer les innovations technologiques.

3) Nouveau contrat social numérique :

- Pilier Confiance : Cybersécurité et transparence.
- Pilier Participation : Plateformes collaboratives de co-construction.
- Pilier Accès équitable : Déploiement ciblé d'infrastructures et alphabétisation numérique.

1) Vision 2030

Un État ALGÉRIE 2030 renouvelé :

- Agile et résilient : Adaptation continue aux réalités locales.
- Proche des citoyens : Services co-construits et participatifs.
- Interconnecté : Interopérabilité et données ouvertes.
- Inclusif : Accès universel aux services publics numériques.

#### **Communication 4 : Analyse des Obstacles à la mise en œuvre de la « e-gouvernance » dans le secteur des collectivités locales en Algérie**

*SADOUI Farid, Professeur à l'Université de Ghardaia & BOUZIDI Boubaker, MCB à l'Université de Ghardaia*

#### **Résumé**

Les administrations publiques connaissent de nombreux problèmes et obstacles liés à la mise en œuvre de la « e-gouvernance », en particulier dans les pays en développement. Ainsi, ce travail de recherche vise à examiner la réalité et les perspectives de mise en œuvre de l'administration électronique et de la « e-gouvernance » dans les collectivités locales algériennes à la lumière de l'économie de la connaissance et des évolutions technologiques rapides. A cet effet, l'économie de la connaissance et l'usage des technologies de l'information et de la communication s'est imposée de façon cruciale à l'administration algérienne dans tous ses secteurs. Les résultats de cette étude ont révélé une forte tendance au sein de ce secteur vital à suivre le rythme des développements électroniques, ce qui a nécessité l'abandon des bureaux traditionnels et la création de bureaux électroniques qui s'appuient sur la technologie et diverses applications informatiques. Cela a contribué à accélérer les procédures administratives et à fournir des services de qualité aux citoyens, tels que les documents d'identité biométrique et autres.

**Mots clés** : administration traditionnelle, e-administration, collectivités locales, services administratifs, numérisation, technologies de l'information et de la communication.

### **Communication 5 : Impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité de service public à l'université**

*LEGHIMA, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou, YEFSEH Karima, enseignante chercheure, ESTIN, Bejaia & OUNASSI Hassan, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

Dans un contexte où les établissements d'enseignement supérieur sont appelés à améliorer continuellement la qualité de leurs services, la numérisation apparaît comme un levier stratégique (OECD, 2021 ; UNESCO, 2019). Ce travail vise à analyser l'impact de la transformation numérique sur la qualité des services universitaires, à travers une étude comparative entre deux institutions algériennes : l'Université de Tizi Ouzou et école supérieur en sciences et technologie de l'informatique et du numérique (ESTIN-Béjaia).

La problématique centrale s'articule autour de la question suivante : Comment la transformation numérique engagée dans les universités de Tizi Ouzou et de Béjaïa impacte-t-elle concrètement la qualité des services rendus aux étudiants, enseignants et personnels, et quels défis persistent pour assurer une amélioration durable ?

L'analyse mobilise **la Théorie de la Qualité Totale (TQM)**, dont les fondements ont été largement popularisés par des figures comme **W. Edwards Deming** (*Out of the Crisis*, 1982), **Joseph M. Juran** (*Juran on Planning for Quality*, 1988), et **Philip Crosby** (*Quality Is Free*, 1979), combinée avec des éléments de la **Théorie des Parties Prenantes (Stakeholder Theory)**, initialement développée par **R. Edward Freeman** (*Strategic Management: A Stakeholder Approach*, 1984), et de la **Théorie de l'Innovation et de la Diffusion (Innovation and Diffusion Theory)**, popularisée notamment par les travaux d'**Everett Rogers** (*Diffusion of Innovations*, 1962)

Cette étude adopte une **methodologie mixte**, combinant des entretiens semi-directifs, permettant une exploration qualitative approfondie des perceptions et des expériences individuelles concernant l'impact de la transformation numérique sur la qualité des services, avec un questionnaire d'enquête. Ce dernier sera distribué à un **échantillon représentatif** des étudiants, des enseignants et du personnel administratif et technique des universités, afin de recueillir des données quantifiables sur l'étendue de l'utilisation des outils numériques, le niveau des compétences développées et l'importance perçue des obstacles et des leviers identifiés lors de la phase qualitative.

Les résultats soulignent l'importance d'une gouvernance numérique adaptée, d'une formation continue des acteurs et d'une vision stratégique partagée pour que la numérisation contribue effectivement à l'amélioration continue de la qualité des services universitaires.

### **Communication 6 : PROGRES et le développement numérique à l' UMMTO**

*Mme HAMOUANI Nassima, Responsable de la cellule "PROGRES" UMM de Tizi-Ouzou*

*Résumé non disponible.*

### **Communication 7 : La numérisation du service public de l'eau. Une alternative à la rationalisation de la consommation de l'eau potable**

*RAMDINI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & AKNINE Rosa, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

La ressource en eau constitue un bien commun indispensable à la vie humaine, aux activités et aux écosystèmes, dont l'accessibilité doit être garantie pour tous. Toutefois, face à la raréfaction de cette ressource, la rationalisation de sa consommation s'impose en vue d'en assurer la gestion durable et la préserver pour les générations futures (loi n°05-12). Les instruments de rationalisation de cette ressource peuvent être classés en deux catégories : les instruments classiques et les instruments modernes ou innovants. Pendant longtemps les instruments utilisés sont de coercition pour limiter la consommation, notamment, les politiques de contrôle des prélèvements des nappes, la tarification progressive, mais cette méthode ne met pas fin aux déperditions diverses que subit la ressource. En effet, face à l'inefficacité de ces instruments les acteurs chargés de la gestion du service public de l'eau (ADE et SEAAL) ont adopté des méthodes innovantes (innovations technologiques) via le développement des systèmes de recyclage des eaux usées et/ou de dessalement des eaux de mer (exploitation des ressources en eau non conventionnelles) et des systèmes intelligents de gestion de l'eau par l'installation des capteurs pour optimiser l'irrigation, et compteurs intelligents pour rationaliser la consommation domestique. S'inscrivant dans le contexte de numérisation des services publics, notre contribution a pour objet d'analyser les instruments de cette numérisation dans le service public de l'eau. Au regard, de l'étendu du réseau national d'alimentation en eau potable, qui s'étale sur 83 407 KM (ADE), qui rend difficile le contrôle du comportement des consommateurs et la détection des fuites, quels sont les avantages et les limites des compteurs intelligents ? Afin de répondre à notre problématique, nous structurons notre travail autour de deux axes : le premier axe traite de l'état des lieux de la ressource en eau en Algérie en mettant en avant le comportement irrationnel des consommateurs. Le second axe traite des compteurs intelligents, leurs caractéristiques, avantages et limites en matière de rationalisation de la consommation de la ressource en eau.

**Mots clés :** Ressources en eau ; Service public AEP ; Raréfaction et rationalisation ; Numérisation et compteurs intelligents.

### **Communication 8 : La digitalisation du service public en Algérie : entre ambitions, défis et réalités institutionnelles**

*MELLAB Kahina, Maitre de recherche au CREAD, Alger*

#### **Résumé**

Cette communication propose une lecture critique et contextualisée de la transition vers la gouvernance électronique dans le service public algérien, amorcée dès le début des années 2000 dans le cadre de diverses réformes administratives et stratégies nationales de modernisation. À travers une approche pluridisciplinaire, elle mobilise plusieurs cadres théoriques pour éclairer les dynamiques en cours : la théorie des coûts de transaction (Williamson, 1975), qui souligne le potentiel des technologies numériques pour réduire les coûts liés à l'échange d'information,

à la coordination et au contrôle ; le Nouveau Management Public (NPM), qui promeut la performance, l'efficacité et la responsabilisation dans la gestion des services publics, souvent via des outils numériques inspirés du secteur privé ; la théorie de l'appropriation des technologies (Orlikowski, 1992), qui met en lumière les conditions sociales et organisationnelles de l'adoption effective des innovations ; enfin, l'approche institutionnaliste, qui insiste sur les contraintes imposées par les routines administratives, les normes culturelles et les structures bureaucratiques existantes. Depuis la mise en place de la stratégie nationale de la société de l'information en 2002, suivie du programme e-Algérie 2013, et plus récemment des plans de digitalisation portés par les pouvoirs publics depuis 2020, les initiatives se sont succédées dans le but d'améliorer l'efficacité des services publics, de renforcer la transparence et de rapprocher l'administration du citoyen. Toutefois, ces efforts restent fragmentés, souvent centrés sur des projets pilotes, sans véritable intégration systémique ni vision stratégique à long terme. De nombreux obstacles freinent encore l'aboutissement de cette transition : des blocages organisationnels tels que la centralisation excessive des décisions, l'absence de coordination interinstitutionnelle ou la faiblesse de la gouvernance locale ; des limitations techniques, notamment le manque d'interopérabilité entre les systèmes d'information, l'absence de plateformes unifiées et les vulnérabilités liées à la cybersécurité ; des défis humains, liés à l'insuffisance de formation du personnel administratif, au déficit de culture numérique ou à la résistance au changement ; et enfin des lacunes juridiques, en particulier l'absence de textes clairs régissant la gestion des données, la protection de la vie privée et la dématérialisation des procédures. En s'appuyant sur des exemples internationaux et africains (Rwanda, Estonie, Maroc), cette contribution plaide pour une approche plus intégrée de la gouvernance électronique, qui ne se limite pas à l'introduction d'outils technologiques, mais s'accompagne de réformes profondes de l'organisation administrative, de la formation des agents publics, et de l'environnement institutionnel et législatif. Elle suggère enfin des pistes concrètes d'action pour faire de la numérisation un véritable levier de performance, de proximité et de justice sociale dans l'action publique, à condition qu'elle soit pensée en cohérence avec les réalités économiques, territoriales et culturelles de l'Algérie.

## **Atelier n°1 : Digitalisation de la gouvernance du service public face à l'exigence "qualité"**

**Modératrice : Mme SOUKI Hakima, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou**

**Rapporteurs : M.ZERKHEFAOUI Lyes Maître de Conférences à l'UMM de Tizi-Ouzou/ Mme SMADI Amina, Maître de Conférences, UMMTO**

### **Communication 1 : La Numérisation au Cœur de la Transformation des Services Publics: Entre optimisation des ressources humaines et amélioration de la qualité des prestations.**

*BECHEKER Kahina, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou, BELLAHSENE Thinhinane, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & BOUZIDA Zahia, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

## Résumé

Le développement des nouvelles technologies numériques, à l'instar du Big Data et de l'intelligence artificielle offre des opportunités considérables pour optimiser l'efficacité, améliorer l'accessibilité et développer de nouveaux services au sein de ces secteurs essentiels. Cependant, elles soulèvent également des défis majeurs en termes d'adaptation des cadres réglementaires, de gouvernance des données, de cyber sécurité et d'inclusion numérique.

La dématérialisation et l'innovation transforment profondément le service public. Cette transformation ne se limite pas à une simple numérisation des processus administratifs ; elle engendre une refonte structurelle de la manière dont le service public est conçu, géré et délivré.

La digitalisation des Ressources humaines a propulsé de nombreuses améliorations dans la gestion des ressources humaines. En premier lieu, elle a généré un gain de temps substantiel et une productivité accrue. L'automatisation des tâches répétitives et chronophages libère les collaborateurs, leur permettant de se recentrer sur leurs activités principales. De plus, la numérisation a renforcé la sécurité des processus en réduisant significativement les risques de perte de documents, d'erreurs d'envoi ou de non-respect des délais.

Ainsi, notre problématique consiste à savoir : *Comment la mise en œuvre de la dématérialisation et des innovations technologiques dans le service public algérien influence-t-elle la gestion des ressources humaines et la qualité des services rendus aux citoyens ? Existe-t-il un équilibre optimal à atteindre entre ces deux dimensions ?*

L'objectif de cette communication est d'identifier les défis majeurs et les opportunités significatives liés à la digitalisation du service public algérien. En croisant les perspectives de la gestion des ressources humaines et de l'amélioration de l'expérience citoyenne, nous chercherons à déterminer s'il existe un équilibre optimal à atteindre, voire des stratégies à privilégier, pour que la dématérialisation et l'innovation se traduisent par un service public à la fois plus efficient et plus centré sur les besoins des citoyens.

### **Communication 2 : Le Management des Ressources Humaines à l'ère de la gouvernance électronique : un levier de performance du service public en Algérie.**

*KEHRI Samir, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou, OUCHALLAL Houria, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & LEHAD Rachida, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé :**

Dans un contexte de transition vers la gouvernance électronique, les administrations publiques algériennes sont appelées à repenser leurs modes de gestion internes, en particulier la gestion des ressources humaines. Cette communication s'intéresse à la manière dont le Management des Ressources Humaines (MRH), lorsqu'il est intégré de manière stratégique, peut devenir un levier de performance, de transparence et d'amélioration continue du service public.

L'étude repose sur une enquête qualitative menée dans plusieurs communes de la wilaya de Tizi-Ouzou, combinant entretiens, observation et analyse documentaire. Elle met en évidence les limites d'une GRH encore largement administrative, centralisée et déconnectée des réalités

locales, mais aussi l'émergence de pratiques innovantes liées à la numérisation, à la formation et au leadership local.

En croisant les apports de la Nouvelle Gestion Publique (NGP), de la théorie du capital humain et des modèles de leadership transformationnel, cette communication propose un cadre de gouvernance RH moderne, ancré dans les exigences de performance et de proximité. Elle débouche sur une série de recommandations concrètes pour accompagner les collectivités locales vers une gestion plus efficace, plus transparente et plus orientée vers le citoyen.

Problématique : Comment le Management des Ressources Humaines peut-il contribuer à la modernisation du service public en Algérie, dans un contexte de gouvernance électronique, et quels sont les leviers stratégiques à activer pour renforcer la performance, l'efficacité et la qualité des services rendus aux citoyens ?

### **Communication 3 : Optimisation de la Gestion Foncière Urbaine en Algérie : Vers une Gouvernance Électronique grâce à un Cadastre Numérique Efficace**

*BELHOCINE – LADACI Ouahiba, MCB à l'Université de Bejaia*

#### **Résumé**

A l'instar de plusieurs pays en voie de développement, l'Algérie tente de développer progressivement l'usage du numérique dans les différents secteurs de l'administration publique, et ce afin d'apporter des améliorations significatives dans leur fonctionnement.

La gestion foncière urbaine dans la ville de Bejaia constitue l'un des phénomènes qui soulève le plus de débats en Algérie, et ce en raison de l'exploitation irrationnelle de cette ressource considérée comme non renouvelable ainsi que la complication des procédures administratives relative à sa gestion.

Dès lors, et dans le cadre des réformes introduites pour la gestion efficiente des assiettes foncières et la protection des droits de propriété et des terres dans cette ville, les pouvoirs publics ont entamé l'introduction progressive des technologies de l'information et de la communication (TICs) à travers la mise en place d'un outil numérique de gestion dit « matrice cadastrale » dans l'administration urbaine comme outil d'aide à la décision permettant de rassembler, de stocker les données pour les traiter, puis les visualiser en temps réel comme informations utiles sous de nombreuses couches interconnectées, pour une éventuelle exploitation ultérieure.

La présente communication a pour objectif d'examiner l'impact des technologies de l'information et de la communication, particulièrement, le système d'information de management (MIS) du cadastre sur la transformation des services administratifs de la gestion foncière urbaine. Elle vise à évaluer le degré d'efficacité et de fiabilité de ces pratiques innovantes dans la gestion des flux de données et d'informations urbaines récoltées.

Concernant le cadre méthodologique de notre communication, nous nous appuyons principalement sur deux types de modèles : théorique synthétique et empirique analytique. Cette présentation passe d'abord, par l'identification et la compréhension des défis auxquels la gestion foncière urbaine en Algérie est confrontée, puis la détermination des solutions apportées par les gestionnaires de ce secteur à travers l'adoption des TICs, ensuite la modélisation de l'architecture et du mode du fonctionnement du système d'information de management (MIS)

adopté par les pouvoirs publics pour la gestion efficace de ce secteur et finalement l'évaluation de la performance de cet outil numérique.

**Mots clés :** La gestion foncière urbaine, technologies de l'information et de la communication (TICs), données et informations urbaines, système d'information de management (MIS), cadastre numérique, Algérie.

#### **Communication 4 : La gouvernance publique numérique : un atout pour la transparence financière**

*AMIAR Lila, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou & AMIAR Habib, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

##### **Résumé**

La numérisation a révolutionné le fondement informationnel sur lequel reposent, l'élaboration et l'exécution des politiques fiscales et de dépenses. Elle offre des outils non seulement pour améliorer l'efficacité des politiques existantes, mais aussi pour mettre en place des politiques totalement nouvelles. Cependant, la numérisation suscite de plus en plus d'inquiétudes sur la vie privée, la confidentialité et la cybersécurité, tout en contribuant au débat plus vaste sur l'inégalité et la redistribution.

Grâce aux systèmes numériques de transmission des données et aux interfaces électroniques, les autorités fiscales, accèdent plus facilement aux informations sur des éléments, tels que les transactions bancaires et les produits financiers perçus. La conjugaison d'une collecte améliorée des données et d'une puissance accrue de traitement, permet aux autorités d'affiner les méthodes existantes de recouvrement des taxes. Avec la transmission électronique, il est plus facile et moins onéreux pour les contribuables de remplir les déclarations fiscales et pour les autorités de les traiter. Les plateformes numériques publiques et les solutions digitales de gouvernance, offrent des prestations plus équitables, efficaces et transparentes.

La transparence des finances publiques, exige une information exhaustive et fiable sur les activités passées, présentes et futures des administrations publiques. La transparence des finances publiques, contribue à mettre en lumière les risques qui peuvent peser sur les perspectives budgétaires, et peut ainsi favoriser une réaction plus rapide et mieux adaptée à l'évolution des conditions économiques. La transparence des finances publiques, permet à la société d'obtenir les informations dont elle a besoin pour veiller à ce que les autorités répondent de leurs choix. Des administrations publiques plus transparentes, bénéficient également, d'un meilleur accès aux marchés de capitaux internationaux. La transparence des finances publiques est un objectif pertinent pour tous les pays.

La transparence, est l'un des piliers fondamentaux de la bonne gouvernance. Elle garantit une administration publique redevable, légitime et efficace. La gouvernance numérique implique l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, pour rendre les processus administratifs plus accessibles, efficaces et transparents. Ces outils numériques, tels que les plateformes de gestion budgétaire, les portails en ligne pour les services publics et les systèmes de suivi des performances, permettent de réduire les opportunités de corruption, d'améliorer l'accès à l'information publique et de renforcer la participation citoyenne.

Partant de ce constat, cette communication a pour objet de présenter les apports de la gouvernance numérique dans l'amélioration de la transparence financière. Il s'agira de mettre

en lumière, les mécanismes par lesquels ces technologies peuvent rendre les processus décisionnels plus ouverts, réduire les opportunités de malversations et améliorer l'accès des individus à l'information publique.

**Mots clés :** Gouvernance, transparence financière, numérisation, finance publique, cybersécurité.

### **Communication 5 : Télécommunications en Algérie : Évaluation des réformes et enjeux du Service Public à l'ère du numérique**

*KABENE Ahmed, MCA à l'Université de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

L'infrastructure digitale constitue une condition *sine qua non* au développement de l'économie numérique en générant d'importantes économies d'échelle ainsi que des externalités positives de réseau (Curien, 1994). Le déploiement territorial des télécommunications repose sur le principe d'égalité devant le service public et d'universalité de celui-ci. A partir des années 1980, dans une optique d'amélioration de l'efficacité du secteur des télécommunications, des restructurations majeures ont été engagées. Celles-ci ont visé notamment la libéralisation des monopoles historiques et la mise en place d'instances de régulation, permettant ainsi de concilier les logiques de marché et de service public. En Algérie, la mouvance des réformes a été entamée au début des années 2000 avec la création de l'ARPT (l'autorité de régulation des postes et des télécommunications) et l'ouverture du secteur à la concurrence.

Dans notre communication, il s'agit d'établir un bilan des principales grandeurs liées au missions du service public dans le secteur des télécommunications en Algérie, près de trois décennies après les réformes engagées. A cet effet, nous avons élaboré la problématique suivante : « ***Dans quelle mesure les réformes engagées dans le secteur des télécommunications en Algérie permet-elle d'assurer les missions de service public et de favoriser le développement de son marché ?*** »

Afin de répondre à notre problématique, nous avons adopté un positionnement théorique bien précis, fondé sur les apports de l'école de la régulation, appliqué aux services publics de réseau en général et aux télécommunications en particulier.

Par ailleurs, nous nous fixons comme objectifs empiriques :

- Caractérisation de l'évolution du taux d'accès au réseau internet, à la téléphonie mobile et fixe en Algérie depuis la fin des années 1990 jusqu'à nos jours. Une telle évaluation permet de mesurer l'apport des réformes engagées dans le secteur des télécommunications. Une série de tests sera appliquée ( test de Kendall, test de chow, ADF) ;
- Situer l'Algérie à l'échelle mondiale à travers un benchmarking international. Il s'agit de la constitution d'une base de scores en matière d'accès à internet dans le monde et d'effectuer un clustering à l'aide de la méthode K-Means ;

Caractérisation des dynamiques et de la structure actuelle du marché des télécommunications.

## **Communication 6 : E-bureaucratie et E-gouvernance en Algérie : quels défis et quels enjeux ?»**

*KHOUS Aldjia Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou, BENMAKHLLOUF Yasmina, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou*

### **Résumé :**

Dans un contexte mondial de transformation digitale, les administrations publiques cherchent à moderniser leurs opérations, accroître leur efficacité et améliorer leur transparence. L'étude examine la tension entre l'e-bureaucratie, une simple numérisation des processus existants, et l'e-gouvernance, une intégration des TICs axée sur la participation, la transparence et la performance.

Max Weber, avec sa définition de la bureaucratie traditionnelle, souligne les défis de l'efficacité dans un modèle rigide. Le New Public Management (NPM) introduit des méthodes de gestion du secteur privé dans l'administration publique, visant à améliorer la qualité des services et la participation citoyenne. Des auteurs comme Heeks mettent en évidence les enjeux de l'accessibilité, de la performance, de la satisfaction des usagers, de la cybersécurité et de l'acceptabilité sociale dans la mise en oeuvre de la digitalisation.

La question principale de l'étude est : «***Quels sont les défis et enjeux d'une transformation numérique effective du service public en Algérie à l'ère de la E-bureaucratie ?*** »

Pour répondre à cette question nous allons présenter les éléments suivants :

1. Cadre conceptuel : la bureaucratie et le NPM
2. La digitalisation : E-bureaucratie et E-gouvernance
3. L'état des lieux : pays internationaux ayant réussi le processus de digitalisation et l'Algérie comme cas spécifique (Défis et Enjeux).

Et ce, en nous appuyons sur une approche documentaire et en analysant des cas internationaux tels que l'Estonie, Singapour et le Canada, ainsi que l'état des lieux en Algérie.

L'e-bureaucratie est perçue comme une simple numérisation, tandis que l'e-gouvernance vise une transformation numérique axée sur la performance et l'efficacité. Les enjeux de l'e-gouvernance incluent l'accroissement de l'efficacité, la transparence, la participation citoyenne et la réduction des coûts grâce à la dématérialisation.

Les défis de l'e-bureaucratie et de l'e-gouvernance comprennent la cybersécurité, la résistance au changement, la fracture numérique et les inégalités d'accès aux services en ligne. L'Estonie, Singapour et le Canada sont présentés comme des modèles d'e-gouvernance réussie, avec des stratégies intégrées, des infrastructures numériques robustes et une forte volonté politique.

En Algérie, malgré des efforts de modernisation à travers le programme "E-Algérie 30", des limites persistent en raison d'infrastructures numériques sous-développées, de la fragmentation des plateformes administratives, de la lenteur des réformes et du manque de compétences.

Une stratégie intégrée, alliant innovations technologiques et réformes managériales, est essentielle pour garantir une transformation numérique efficace et inclusive du service public en Algérie.

**Mots clés :** E-bureaucratie, NPM, Digitalisation, E-gouvernance, Algérie.

## **Communication 7 : La contractualisation public-privé en Algérie : entre modernisation des services publics et impératifs de gouvernance**

*TADJINE-DAHMOUNE Radhia, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou & BENAMARA-SAIT Karima, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou*

### **Résumé**

La contractualisation public-privé (CPP) représente aujourd'hui un levier stratégique pour les États en quête d'efficacité et de modernisation des services publics. En Algérie, cette dynamique s'inscrit dans un contexte de rationalisation des ressources publiques et de besoin urgent de modernisation des infrastructures. Si la CPP constitue une opportunité pour dynamiser le développement socio-économique, elle soulève également de nombreux défis, notamment en matière de gouvernance, de régulation juridique et de participation citoyenne. Cet article propose une analyse critique de la mise en œuvre de la CPP en Algérie, en s'appuyant sur une revue des enjeux structurels, institutionnels et sociaux liés à cette modalité de gestion publique et en offrant une étude de cas des forêt récréatives en Algérie.

**Mots clés :** CPP, gouvernance, service public, forêts récréatives, Algérie

## **Communication 8 : La démarche qualité comme levier de la modernisation des services publics**

*FERRAT Massilva, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & BOURKACHE Ferroudja, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

### **Résumé**

Au début des années 1980, de nombreux pays ont du faire face à une crise financière caractérisée par un important déficit public et un endettement élevé. Dans ce contexte, afin de mieux répondre aux exigences des citoyens, et dans le but d'encadrer, de rationaliser voire de réduire les coûts, des solutions ont été envisagées en terme de management.

Ainsi, des méthodes de management - traditionnellement employées dans le secteur privé- se sont peu à peu répandues dans le secteur public constituant le courant du nouveau management public. Un débat s'est alors instauré entre les partisans et les opposants de l'introduction de la logique de marché dans le secteur public. Le développement et l'apparition de nouvelles notions dans le secteur public tel que la flexibilité, l'efficacité, l'efficience ou encore l'évaluation soulève plusieurs questions.

Issue du secteur privé, la démarche qualité du service public fait partie de l'ensemble d'outils de gestion transposés dans le secteur public. Nous partons de l'idée que l'administration algérienne s'est engagée dans plusieurs réformes qui vont dans le sens de sa modernisation. Le défi de ces institutions étant une meilleure gestion avec peu de ressources.

Notre propos dans ce travail est de revenir sur la notion de qualité du service public analysée à travers la nouvelle doctrine de gestion des organisations publiques en tentant d'apporter des éléments de réponse à la problématique suivante :

**« La modernisation des administrations publiques améliore-t-elle réellement la qualité perçue du service public ? »**

De ce fait, nous proposons d'émettre quelques réflexions issues d'une pratique de terrain dans la wilaya de Tizi-Ouzou.

## **Atelier n°2 : Les services publics en réseaux: enjeux de régulation et de numérisation**

**Modérateur: M. SAM Hocine, Maître de Conférences à l'UMM de Tizi-Ouzou**

**Rapporteur : Mme ZOURDANI Safia, Maître de Conférences à l'UMM de Tizi-Ouzou**

### **Communication 1 : De la gestion des compétences à la gestion par les compétences, quelles conséquences sur la dématérialisation du travail ? Cas du groupe SONELGAZ**

*BELHOCINE Hamid, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & BOUABBACHE Aissa, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

Le management des ressources humaines requiert un enjeu croissant pour son développement dans une perspective particulière, marquée par la dématérialisation du contenu de travail, des nouveaux modes d'allocation de ressources immatérielles, ainsi une nouvelle reconfiguration de l'espace de travail, mettant ainsi, la compétence au centre de toutes les préoccupations managériales au sein des entreprises.

Dans ce contexte, la dématérialisation des contenus du travail s'avère un exercice pertinent dans la mesure où cela garantirait aux entreprises, une meilleure reconfiguration des postes du travail, en allant d'une logique productiviste centrée sur le poste vers une logique anticipatrice basée sur la compétence.

Notre contribution cherche à valider les conséquences de l'évolution de la gestion des compétences (gestion individuelle des compétences) vers une gestion par les compétences (gestion collective des compétences) sur la dématérialisation du travail, en insérant l'analyse dans une lecture dimensionnelle favorisant le décroisement des pratiques du management des ressources humaines. Cette recherche nous propose une opportunité intéressante pour comprendre les réalités organisationnelles (logique de compétences, classification des métiers et système de qualification) inhérentes au contexte de l'entreprise algérienne à partir d'une étude empirique au niveau du groupe SONELGAZ

**Mots clés :** gestion par les compétences, logique de compétences, dématérialisation du travail, management des ressources humaines. Classification des métiers.

### **Communication 2 : L'impact de la digitalisation sur la gestion des ressources humaines et la qualité du service public : Cas d'Algérie Poste**

*SAFA Cylia, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & MATMAR Dalila, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

La transition numérique est un véritable levier fondamental de transformation de nos administrations publiques, aujourd'hui elle s'impose carrément comme un enjeu majeur stratégique en Algérie, à la quête de la performance institutionnelle et de modernisation de la gestion publique, cherchant une forme de modernisation de la gouvernance et une optimisation des processus internes mais pas que, et surtout une amélioration des services rendus aux citoyens. La digitalisation est une priorité stratégique.

Au cœur de cette mutation, bien évidemment se trouve l'intelligence humaine, qui joue un rôle important autant que catalyseur par le développement des compétences numérique et une réorganisation des rôles, tout bonnement l'enjeu est double, d'une part il faut assurer une meilleure efficacité interne en veillant à une expérience usager fluide, rapide et équitable et vraiment le succès de cette transformation dépend de l'alignement entre technologie, structure, et culture managériale.

Faut savoir que depuis la mise en œuvre du plan e-Algérie et aussi la création du ministère de la Numérisation, l'Algérie poste qui est notre terrain d'étude pour cette communication se positionne à l'avant-garde de la dématérialisation, c'est un terrain propice où on interroge empiriquement les effets sur d'une part la performance RH sur le plan organisation et engagement, compétence et aussi la qualité des services publics perçues par les usagers en terme de satisfaction et accessibilité, réactivité.

Le service public en Algérie s'est modernisé et s'accélère, car impacté par la transformation digitale et les innovations sur le plan administratif ce qui depuis les 2013, le plan e-Algérie a été lancé dont une optique qui vise une administration plateforme à l'horizon 2030, et y a eu la création d'un ministère de la numérisation, cela annonce carrément la volonté politique d'inscrire notre administration dans une dynamique vraiment numérique. Cette dématérialisation affichée a pour principale objectif l'amélioration de l'efficacité et la transparence et bien sûr en faisant un rapprochement avec le service des usagers, on va dire que les TIC qu'elles soient introduites dans les administrations publiques, vise une automatisation des processus et une réduction des délais ainsi que des coûts de services, c'est une quête d'optimisation claire. Une réelle motivation à la diminution de la bureaucratie en accélérant aussi l'accès des usagers aux différentes prestations.

Cela offre tout simplement de nouvelles opportunités et améliore cette accessibilité à des services publics avec par exemple les plateformes en ligne et les différentes applications et des outils numériques, c'est une modification radicale des modes de délivrance des services.

Cette transition numérique du secteur public algérien dont parle notre communication se heurte éventuellement à des défis d'ordre structurels. Elle demeure marquée par une forte tradition bureaucratique, il y a une réelle séparation qui est rigide, une sorte de rigidité entre les positions de ceux qui décident et les staffs exécutants, et ils s'opposent du coup aux innovations managériales qui est tout bonnement une exigence pour une transformation numérique. Donc c'est clair que cette transition se heurte à des résistances au changement chez les agents publics et des contraintes aussi d'ordre techniques par exemple : infrastructures ou budget qui peuvent être un obstacle voire freiner cette mutation. Le challenge est vraiment de réussir à réaliser un équilibre, genre faut tenir parti du numérique pour une modernisation de la gestion publique et au même temps préserver les fondements du service public dans le sens où il permet une accessibilité universelle, un intérêt général et l'équité, c'est important.

Dans ce contexte, qu'on pose notre question centrale qui est de savoir dans **quelles conditions la dématérialisation peut améliorer le management des ressources humaines et la qualité des prestations offertes aux citoyens ?**

Notre objectif est d'identifier les changements organisationnels induits par la transformation digitale dans un premier temps et par la suite, d'Évaluer l'impact de la digitalisation de la FRH sur l'efficacité opérationnelle, et surtout l'engagement des agents publics et la qualité des services rendus aux citoyens. Toute en Déterminant les facteurs clés de succès et les défis liés à la mise en œuvre de la transformation digitale de la FRH dans cette institution Algérie poste.

Dans notre communication on examine la problématique à travers le cas d'Algérie Poste, une entreprise publique notre entreprise publique qui est justement au cœur de la digitalisation des services en Algérie. Je dirais que c'est un leader national du paiement électronique avec plus de 10 millions de clients détenteurs de la carte Edahabia , Algérie poste est notre terrain d'étude qu'on a choisi pour évaluer tout simplement l'impact de la dématérialisation sur les pratiques de la GRH d'une part mais pas que mais aussi la qualité perçue des services publics d'une autre part.

**Mots clés :** Digitalisation – numérisation –service public – gestion des ressources humaines-qualité de service

### **Communication 3 : Transport public par sujétion de service public en Algérie dans le contexte de réengagement de l'Etat : Eléments de réflexion à partir du cas de l'ETUSTO.**

*RAMDINI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou, MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou & HAMLIL Nouara, Professeure à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

La notion de transport public par sujétion renvoie à un concept de droit administratif ; il s'agit d'un régime juridique dans lequel l'Etat impose à un opérateur public ou privé, le respect des obligations de service public dans le domaine des transports (contraintes tarifaires, obligations de desserte et normes de qualité). Dans le cadre de sa stratégie de réengagement, l'Etat algérien a confié le transport public aux entreprises publiques de transports urbains par sujétion qu'il a créé à la fin de la première décennie des années 2000, en vue de pallier les dysfonctionnements du transport public assuré jusque-là par des opérateurs privés. La création de l'entreprise publique de transport urbain de Tizi Ouzou, s'inscrit dans cette dynamique. L'objet de notre papier est d'examiner le rôle de cette entreprise dans l'exploitation du transport public local dans la ville de Tizi Ouzou. Dans ce sens, notre problématique s'interroge sur le fait de savoir si la fourniture du service public de transport par sujétion d'entreprises publique répond-t-elle à une exigence d'amélioration de la qualité du transport public ou traduit-elle une simple velléité d'interventionnisme de l'Etat ? Afin de répondre à notre problématique, notre contribution est structurée autour de trois axes. Il s'agit de discuter la notion de service public des transports tout en relevant la portée empirique des principes des services publics (égalité, continuité et adaptabilité). Dans le deuxième, nous avons présenté les principales obligations de sujétion de service public imposables aux opérateurs de transports publics en vue de garantir le respect des principes cités ci-dessus. Le troisième axe, quant à lui, sera réservé à l'analyse du rôle de l'ETUSTO en matière de fonctionnement du service public en termes d'efficacité par rapport aux objectifs d'accès au service, qualité du service et la continuité du service.

**Mots clés :** ETUSTO ; Obligations de services publics ; Réengagement de l'Etat ; Transport public local ; Ville de Tizi Ouzou.

## **Communication 4 : Tarification du service public de l'eau en Algérie : entre subvention publique et exigence de qualité, quel modèle de financement pour un service durable**

*LOUNACI Djamila, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou*

### **Résumé**

En Algérie, le service public de l'eau a toujours été fondé sur un système fortement subventionné, conçu pour garantir l'accès à une ressource vitale à l'ensemble de la population (Mekki, 2017). Néanmoins, ce modèle, largement fiscalisé et centralisé, montre aujourd'hui ses limites : déficits structurels des opérateurs, qualité inégale du service, gaspillage de la ressource, faible incitation à la préservation, et retards dans l'entretien des infrastructures (Bessaoud, 2019 ; Kherbache et Amichi, 2021). Dans un contexte marqué par la rareté croissante de l'eau, le changement climatique et la pression démographique, il devient impératif de repenser les mécanismes de financement (UNESCO, 2020).

La tarification progressive de l'eau repose sur une logique d'équité et de sobriété (OCDE, 2015). En Algérie, cette approche se heurte à plusieurs limites : le prix moyen facturé reste très inférieur au coût de production réel, les subventions sont souvent mal ciblées, et la qualité du service public est très inégale selon les régions (Benmouffok et Boukheroufa, 2022). Ces déséquilibres affaiblissent la capacité des opérateurs publics à investir, entretenir les réseaux, et garantir une continuité du service.

Notre travail va porter sur un des sujets les plus sensibles dans le domaine de l'eau. Il s'agit de la tarification qui est très rarement évoqué dans les cycles d'analyse de la problématique de l'eau en interrogeant les fondements et les effets du modèle actuel, tout en proposant des pistes pour une refondation tarifaire plus juste, plus efficace et plus durable.

C'est dans le souci de rendre plus claire notre problématique que nous nous mettons à étudier la politique tarifaire de l'eau en Algérie à travers son évolution, ses principes ainsi que l'étude et l'analyse des résultats de l'enquête menée dans la wilaya de Tizi-Ouzou, auprès des trois catégories d'usagers de l'eau.

A travers cette communication nous tenterons donc de répondre au questionnement suivant : *le modèle actuel de tarification de l'eau en Algérie permet-il d'assurer un service public durable et équitable, ou doit-il être repensé pour mieux répondre aux défis socio-économiques et environnementaux ?*

Afin de répondre à cette problématique, nous présenterons d'abord les particularités du service public de l'eau en Algérie, sa tarification et nous exposerons la méthodologie adoptée. Les résultats de l'enquête seront ensuite analysés et discutés à la lumière du cadre théorique choisi. Enfin, nous concluons en soulignant les apports de cette étude ainsi que ses limites et les perspectives de recherches futures.

**Mots clés :** Service public, eau, tarification, subvention, équité.

## **Communication 5 : Le transfert du savoir-faire dans le cadre du contrat de management: cas de la SEAAL**

## **Résumé**

Dans le contexte économique fragile de l'Algérie, le partenariat entre le secteur public (SEAAL) et le groupe privé SUEZ ENVIRONNEMENT suscite de nombreuses questions quant à son efficacité. Cette étude cherche à examiner les avantages et les limites de cette collaboration public-privé, en soulignant les défis organisationnels, financiers et culturels qui entravent sa performance.

## **La problématique**

Quelle est la réalité de la contractualisation public-privé « SEAAL et SUEZ ENVIRONNEMENT » dans un contexte fragile économiquement Algérien ?

## **La méthodologie**

Notre méthodologie de recherche repose sur une démarche scientifique classique dans une perspective post-positiviste nommée aussi approche hypothético-déductive. Dans une première étape, nous avons développé un cadre théorique dans lequel il est précisé les concepts ; théorie et les modèles d'apprentissage organisationnel sur lesquels nous nous appuyons pour faire notre recherche, en présentant des modèles graphiques qui représentent l'ensemble des concepts et leurs relations.

Pour notre enquête de collecte de données, nous avons adopté une approche mixte combinant des méthodes quantitatives et qualitatives. Plus précisément, nous avons utilisé à la fois des entretiens et un questionnaire. L'objectif de cette association est de vérifier et de confirmer, par le biais du questionnaire, la fiabilité des données recueillies lors des entretiens.

## **Le positionnement théorique**

La partenariat public-privé « SEAAL et SUEZ ENVIRONNEMENT » est inefficace, car (SEAAL) reste dépendante des subventions publiques malgré l'intervention privée et le partenaire privé (SUEZ) n'a pas assumé les responsabilités de financement prévues contractuellement en cas de déficit de la SEAAL.

## **Les résultats**

**1.** Le transfert de compétences a partiellement réussi, mais son efficacité a été freinée par des obstacles structurels et culturels parmi eux on peut citer :

- Les employés SEAAL ont fait face à une résistance au changement au début du projet (culture organisationnelle différente, crainte du changement, inégalités de formation).
- Les employés de la SEAAL ont subi une surcharge informationnelle empêchant l'assimilation efficace du savoir.
- on a constaté une inégalité dans l'accès à la formation entre départements, provoquant démotivation et tensions internes.

**2.** La persistance d'un déséquilibre financier malgré la baisse du coût unitaire de l'eau après la mise en place du PPP, mais toujours il y a une forte dépendance aux subventions publiques.

**3.** Le partenaire privé Suez Environnement n'apporte pas de financement à SEAAL qui souffre d'un déficit structurel.

## **Communication 6 : L'intégration de l'efficacité énergétique dans les services publics locaux en Algérie : Enjeux et perspectives**

*AOUDIA Fairouz, MCB à l'UMM de Tizi-Ouzou & RAMDINI Samira, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

### **Résumé**

En février 2011, l'Algérie a adopté un programme ambitieux en matière d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique. Les pouvoirs publics accordent une attention particulière à la réussite de ce programme, qui s'inscrit dans le cadre d'une stratégie verte projetée à l'horizon 2030. À travers ce plan, l'Algérie exprime clairement sa volonté de préserver ses ressources naturelles et d'en optimiser l'utilisation. Les mécanismes encadrant la politique nationale en matière d'efficacité énergétique ont été établis par la loi n° 99-09 du 28 juillet 1999 relative à la maîtrise de l'énergie.

Lors du sommet mondial du développement durable de Johannesburg (août 2002), le chapitre 28 du Programme Agenda 21 a consacré le rôle des collectivités territoriales, considérées comme des acteurs essentiels pour parvenir aux objectifs fixés par le développement durable. Les signataires de la déclaration locale et territoriale ont promis d'accélérer le développement durable en gérant judicieusement les ressources, en utilisant des énergies locales et renouvelables, et en fournissant un soutien et des informations pour aider à atteindre ces objectifs.

Dans le cadre de cette communication, notre attention portera sur les collectivités locales, considérées comme des acteurs clés dans la mise en œuvre d'un développement durable. En effet, la problématique que nous allons aborder est la suivante : quel est l'état des lieux de l'intégration des objectifs de l'efficacité énergétique dans les politiques publiques locales ?

La méthodologie mobilisée repose sur la consultation de rapports traitant de la transition énergétique, ainsi que sur une enquête menée auprès de communes ayant mis en place des initiatives d'intégration des énergies renouvelables dans leurs services publics.

## **Communication 7 : L'introduction du numérique dans la gestion foncière des zones industrielles et d'activité dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

*Mme IDRES Karima, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & M. MOULAI Kamel, Professeur à l'UMMTO-Ouzou*

### **Résumé**

Ce travail analyse l'apport de la numérisation dans l'amélioration de la gouvernance foncière locale, à travers l'exemple de la wilaya de Tizi-Ouzou. Il s'appuie sur une approche théorique pour définir les concepts clés, puis examine les enjeux, les opportunités et les limites liés à l'usage des outils numériques dans la gestion du foncier. L'étude met en lumière comment les plateformes numériques peuvent renforcer l'efficacité, la transparence et l'accès au foncier économique, tout en soulignant les défis techniques et institutionnels à surmonter.

### **Problématique :**

Dans quelle mesure la gestion numérique du foncier au sein des zones industrielles et d'activités de la wilaya de Tizi-Ouzou peut-elle améliorer l'efficacité administrative, favoriser

l'attractivité des investissements et contribuer à un développement durable dans le cadre de la gouvernance locale ?

### **Le positionnement théorique :**

Dans le volet théorique de notre travail, nous avons pu faire une revue de la littérature sur le sujet, en mettant l'accent sur la définition des concepts, les enjeux, outils ainsi que les limites de la numérisation pour la gouvernance locale et foncière.

### **La démarche méthodologique**

S'inscrivant dans une démarche hypothético-déductive, notre recherche porte d'abord sur un éclairage théorique du sujet, par une définition des concepts de base et des théories ayant trait la gouvernance locale et les enjeux de la numérisation pour la gestion foncière locale. Par la suite, notre étude se portera sur l'apport de la plateforme numérique de l'AAPI de gestion du foncier économique, à travers des entretiens d'opinions auprès des gestionnaires du foncier économique et des investisseurs sur l'efficacité de cette plateforme dans un contexte de raréfaction de cette ressource dans la wilaya de Tizi-Ouzou.

### **Les résultats attendus**

- Amélioration « substantielle » de l'efficacité administrative par la réduction des délais de traitement des dossiers.
- Une bonne coordination institutionnelle en permettant le partage des données entre les différentes institutions.
- Renforcement de la transparence et la traçabilité et limité la bureaucratie et assurer la lutte contre la corruption, malgré les limites d'accès à la plateforme dans certains cas ;
- Attractivité de l'investissement, en assurant une meilleure visibilité des opportunités foncière, la réduction des obstacles bureaucratique et la sécurisation juridique de foncière.
- L'optimisation de l'utilisation foncière, un suivi environnemental intégré et l'équité d'accès au foncier économique entre les acteurs.

## **Communication 8 : La modernisation du transport urbain en Algérie : quels enseignements de l'expérience singapourienne ?**

*BENDJOUDI Ali, Doctorant à l'Université de Bejaia & MERZOUG Slimane, Professeur à l'Université de Bejaia*

### **Résumé**

La modernisation des transports urbains en Algérie constitue un enjeu majeur face à l'urbanisation rapide et à la congestion croissante des grandes villes, notamment Alger. Malgré des investissements significatifs dans les infrastructures (métro, tramway, bus), des défis persistent : dépendance à l'automobile, faible intermodalité et gouvernance fragmentée. À l'inverse, Singapour s'impose comme un modèle de gestion intégrée des transports, grâce à une planification centralisée, une tarification dynamique et des technologies avancées. Cette communication propose d'analyser les efforts de modernisation des transports urbains en Algérie, d'identifier leurs limites et de tirer des enseignements de l'expérience singapourienne pour proposer des solutions adaptées au contexte algérien.

**Mots-clés:** Transport urbain, Algérie, Singapour, intermodalité, Mobilité durable.

### **Atelier n°3 : L'innovation technologique et enjeux de services publics**

**Modérateur : M. AIT TALEB Abdelhamid, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou**  
**Rapporteuse : Mme AMOKRANE Hakima, Maître de Conférences à l'UMM de Tizi-Ouzou**

#### **Communication 1 : L'application de la gestion de la relation client et l'intelligence artificielle dans les hôpitaux pour l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients.**

*TAKDJERAD Nour El Houda, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & GHEDDACHE Lyes, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou*

##### **Résumé :**

Aujourd'hui l'objectif visé par les entreprises, les organisations et les organismes de la santé est d'améliorer l'expérience des clients, des patients et la qualité des soins qui doivent devenir aussi une priorité des politiques de santé. La mise en œuvre de la gestion de la relation client dans le milieu hospitalier est d'attirer, satisfaire et fidéliser les clients afin d'obtenir un résultat satisfaisant pour les deux parties. L'apparition de l'intelligence artificielle incite même les hôpitaux à l'adopter comme un outil stratégique qui participe à l'amélioration de la qualité des soins, à la satisfaction et à la fidélisation des patients, comme il est nécessaire de prendre en considération d'autres facteurs susceptibles d'affecter la mise en œuvre de la GRC, tel que la performance de staff médical. Cette étude vise à déterminer si l'IA (intelligence artificielle) et les autres facteurs ont une influence sur la gestion de la relation client, et est-ce que la qualité de soin participe dans la satisfaction des patients ?

##### **Mots clés :**

La GRC dans le milieu hospitalier, la satisfaction des patients, qualité de service, la performance et l'intelligence artificielle.

#### **Communication 2 : La téléconsultation comme service public innovant en période de COVID-19 : cas du Centre Hospitalo-Universitaire Nedir Mohamed de Tizi-Ouzou**

*LOUNES Nawel, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & MOKRANE Ali, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou*

##### **Résumé :**

L'évolution rapide des besoins de santé publique, la pression sur les dépenses de santé, l'émergence de maladies chroniques et l'apparition de pandémies, poussent les systèmes de santé à innover sans cesse. L'innovation n'est pas seulement technique, mais elle est également organisationnelle.

A ce titre, la crise de la COVID-19 a constitué un révélateur brutal, mais efficace des limites comme du potentiel de l'innovation dans le secteur de la santé. En effet, en peu de temps, les établissements hospitaliers ont dû se réorganiser en urgence pour assurer la continuité des soins, tout en protégeant à la fois les patients et les soignants. C'est dans ce contexte que la téléconsultation s'est imposée comme un levier majeur d'adaptation.

En Algérie, plus particulièrement, le Centre Hospitalo-universitaire (CHU) Nedir Mohamed de Tizi-Ouzou, n'a pas fait exception. Bien qu'initialement confronté à de nombreuses contraintes techniques et organisationnelles, cet établissement de santé a pu déployer cette pratique innovante pour répondre à l'urgence sanitaire.

Cette expérience soulève aujourd'hui une réflexion centrale : la téléconsultation peut-elle s'inscrire durablement dans le paysage médical algérien ?

La présente communication vise à explorer cette question à travers une approche croisée : théorique, en abordant les fondements de la téléconsultation comme service public innovant, empirique, via une étude de terrain menée au sein du CHU Nedir Mohamed de Tizi-Ouzou, appuyée sur des données collectées pendant la pandémie de la COVID-19.

Partant de là, l'objet de notre communication consiste à répondre à la question centrale suivante : « **étant entre innovation technologique et nécessité sanitaire, la téléconsultation s'est-elle installée durablement dans les habitudes de soins du CHU de Tizi-Ouzou au-delà de la pandémie ?** »

De cette interrogation découle plusieurs questions secondaires, notamment :

-Quelles sont les caractéristiques et les enjeux de la téléconsultation ?

- Cette pratique a-t-elle amélioré la qualité et la continuité des soins pendant la crise de la COVID-19 ?

-Peut-elle devenir un outil pérenne dans les établissements publics de santé en Algérie ?

Les résultats de l'étude montrent que la téléconsultation a permis de maintenir une qualité de soins satisfaisante pendant la crise, en particulier pour les patients atteints de maladie chroniques ou vivant loin du centre hospitalier. Toutefois, cette dynamique a fortement ralenti après la pandémie, faute d'un encadrement réglementaire et d'un accompagnement organisationnel.

**Mots-clés** : téléconsultation, innovation, qualité des soins, CHU de Tizi-Ouzou, COVID-19.

### **Communication 3 : Dématérialisation et innovation dans l'administration fiscale algérienne : impacts sur les ressources humaines et la qualité du service public.**

*ASMANI Arezki, MCA à l'Université de Tizi-Ouzou & BERDOUS Kahina, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé :**

#### **Problématique de recherche**

Cette étude examine les effets transformationnels de la dématérialisation sur l'administration fiscale algérienne, en analysant plus particulièrement deux dimensions interdépendantes : l'évolution du rôle des ressources humaines et l'amélioration de la qualité du service public. La question centrale qui guide cette recherche est formulée ainsi : *dans quelle mesure la numérisation des services fiscaux modifie-t-elle fondamentalement les pratiques professionnelles des agents tout en transformant la relation administration-usagers, et quels obstacles persistent dans cette transition ?*

#### **Méthodologie**

Pour mener à terme notre travail, nous avons préconisé une méthodologie double approche. Explicitement, une analyse documentaire approfondie a été menée, couvrant à la fois le cadre réglementaire (textes législatifs, circulaires internes) et les rapports d'évaluation des plateformes numériques. Cette revue a été enrichie par une observation participante de l'un des auteurs en qualité de fonctionnaire de la DGI ayant vécu directement la transition numérique, notamment, à travers des stages dans les services extérieurs de la DGI, dans un premier temps.

Et dans un second temps, des entretiens informels avec des collègues et des observations des pratiques quotidiennes qui nous ont permis de recueillir des données qualitatives sur les résistances et adaptations des agents. Suivis, d'une analyse systématique des impacts qui a été réalisée à travers une grille d'évaluation structurée autour des dimensions RH et qualité de service.

### **Principaux résultats**

L'étude révèle des transformations profondes mais contrastées. Sur le plan des ressources humaines, nous observons une reconfiguration des métiers avec l'émergence de nouvelles spécialisations (expertise data, gestion de plateformes) tandis que les fonctions traditionnelles de saisie et de gestion documentaire s'automatisent progressivement. Ce changement s'accompagne d'un important effort de formation, mais rencontre des résistances culturelles chez certains agents moins familiarisés avec le numérique.

Concernant la qualité du service, les progrès sont tangibles en matière d'efficacité (réduction des délais de traitement) et d'accessibilité temporelle (services disponibles 24h/24). Cependant, l'étude met en lumière des disparités persistantes dans l'accès aux services numériques, particulièrement pour les populations rurales et âgées. La question de la confiance dans les transactions en ligne demeure également un défi majeur, malgré les avancées en matière de cybersécurité.

### **Communication 4 : La transformation digitale au sein du CNRC de Tizi-Ouzou: une étude sur l'intégration du management axé sur les résultats dans une administration publique à l'ère du numérique**

*SEDIKI Abderrahmane, MAA à l'UMM de Tizi-Ouzou & CHELLOUL Lounes, Directeur du CNRC de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé**

Dans un contexte où l'administration publique est confrontée à des défis de modernisation et d'efficacité, la transformation digitale et le management axé sur les résultats (MAR) apparaissent comme deux leviers stratégiques. Ce travail vise à analyser la transformation digitale du Centre National du Registre du Commerce (CNRC) de Tizi-Ouzou, en examinant comment l'intégration du MAR peut optimiser les processus et les services publics dans une institution de recherche. Cette contribution aborde les enjeux, les opportunités et les obstacles liés à cette double démarche, en s'appuyant sur une étude de cas concrète.

Le MAR repose sur une approche orientée vers l'atteinte d'objectifs mesurables, en substituant la logique bureaucratique à une culture de performance. Si cette approche favorise la transparence et l'efficacité, elle soulève des défis de mise en œuvre, notamment en termes de résistance aux changements et de définition des indicateurs clés de performance. Dans le secteur public, le MAR nécessite une adaptation des structures organisationnelles et une culture managériale renouvelée.

La transformation digitale, quant à elle, repose sur l'adoption des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour réinventer les services publics. Si elle offre des avantages tels que l'accessibilité, la rapidité et la réduction des coûts, elle expose également aux risques de fracture numérique et de complexité technique. Les enjeux portent sur la capacité des administrations à intégrer ces technologies sans négliger les aspects humains et organisationnels.

L'alliance du MAR et de la transformation digitale peut générer une synergie positive, permettant d'aligner les objectifs stratégiques avec les outils numériques. Au CNRC de Tizi-Ouzou, cette combinaison pourrait améliorer la gestion de la relation client, la collaboration interdisciplinaire et la diffusion des résultats. Cependant, les enjeux résident dans la coordination des systèmes d'information, la formation du personnel et la mesure des impacts sur les résultats scientifiques et administratifs.

Cette contribution présente une analyse du processus de transformation digitale mené par le CNRC, en mettant en exergue les initiatives prises pour intégrer le MAR. Les défis rencontrés, tels que la digitalisation des archives, la gestion des données de recherche ou l'optimisation des flux de travail, sont examinés à travers des témoignages et des indicateurs de performance. L'étude met en lumière les succès et les ajustements nécessaires pour pérenniser cette transformation.

Cette recherche souligne que la transformation digitale du CNRC de Tizi-Ouzou, lorsqu'accompagnée d'une approche MAR, peut devenir un modèle pour les institutions publiques. Les perspectives futures impliquent une consolidation des compétences numériques, une évaluation continue des performances et une culture d'innovation ancrée dans l'organisation. En fin de compte, cette démarche participe à renforcer le rôle de l'administration publique comme moteur de développement socio-économique.

**Problématique de recherche :** Comment la combinaison du management axé sur les résultats (MAR) et de la transformation digitale peut-elle être efficacement intégrée au sein du CNRC de Tizi-Ouzou pour optimiser les processus et les services publics, et quels sont les défis et les opportunités associés à cette démarche dans le contexte d'une administration publique à l'ère numérique ?

### **Communication 5 : L'intelligence artificielle au cœur des dynamiques d'innovation dans les services publics : enjeux et perspectives internationales**

*RAHOUAL Karima, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & SAM Hocine, MCA à l'UMM de Tizi-Ouzou*

#### **Résumé :**

L'Intelligence artificielle est vue comme un levier essentiel pour relancer la transformation numérique des services publics, au-delà de la simple dématérialisation. Les services publics, longtemps cantonnés à une simple dématérialisation des démarches, entrent aujourd'hui dans une phase de transformation profonde grâce à l'intelligence artificielle.

De nombreux projets européens d'IA dans les services publics : optimisation du trafic urbain (Singapour), prédiction des épidémies (États-Unis), Chatbots avancés pour les interactions citoyennes (Canada), gestion intelligente de la circulation urbaine (Chine)... démontrent que l'IA, quand elle est déployée avec une gouvernance rigoureuse et une intégration humaine,

apporte des gains significatifs en efficacité, qualité de service et innovation dans les services publics.

La transformation numérique par l'IA doit être accompagnée d'une gouvernance ouverte, d'une évaluation continue des impacts, et d'une formation adaptée des agents pour éviter les risques liés à une trop grande confiance dans les algorithmes.

### أثر تبني الصفقات الإلكترونية على أداء الموظفين : Communication 6

HADJI Kahina, MCB à l'Université de Boumerdès

#### ملخص

#### الإشكالية الرئيسية للدراسة:

ما هو أثر نزع الصبغة المادية على نجاعة الصفقات العمومية- دراسة إستشرافية لموظفي وزارة الداخلية الجزائرية-

أي معرفة ما إذا كان الموظفون سيحققون نجاعة أفضل عند أداء وظائفهم، لاسيما مع بداية تبني الصفقات الإلكترونية بالإدارة الجزائرية، الأمر الذي سيمنح بدوره ميزة للإدارة العمومية الجزائرية بمجال الصفقات العمومية الإلكترونية، إلا أن هناك أسئلة أخرى يجب مراعاتها وهي طبيعة المتغيرات المهمة المؤثرة على نجاعة الموظفين عند تبنيهم نزع الصبغة المادية عن الصفقات العمومية، كما نسعى في بحثنا هذا لتحديد ما إذا كان هناك عامل وسيط بين الاستخدام أو تبني نزع الصبغة المادية و النجاعة.

#### الأسئلة الفرعية التي تتضمنها هذه الدراسة هي:

1. ما هي العوامل المحددة لتبني نزع الصبغة المادية بالصفقات العمومية من طرف موظفي (و.د.ج. م. ت. ع)؟
2. ما هو تصور موظفي (و.د.ج. م. ت. ع) بخصوص تبني نزع الصبغة المادية في الصفقات العمومية؟
3. ما هو تأثير تبني نزع الصبغة المادية على نجاعة موظفي (و.د.ج. م. ت. ع)؟
4. ما العلاقة بين الاستخدام، رضا المستخدم، قلق المستخدم، مقاومة المستخدم والأثر على النجاعة؟

**أهمية الدراسة:** فالدراسة مهمة للأكاديميين من المنظور النظري والمنهجي، لمساهمتها في تحديث مراجعة الأدبيات الخاصة بأبحاث الصفقات الإلكترونية لعدة باحثين من جنسيات ودول متعددة، كما قامت الدراسة بالتحقق من صحة وتأكيد الدور الهام لنموذج PROPERFORM كنموذج محتمل التأثير على الاستخدام وعلى نجاعة الصفقات على مستوى (و.د.ج.م.ت.ع). بالإضافة إلى ذلك، فهي تساهم يساهم أيضاً في الأدبيات من خلال فحص صلاحية نموذج (UTAUT) النموذج الأساسي لـ PROPERFORM الذي تم إنشاؤه في الثقافة الغربية، لشرح سلوكيات مماثلة في ثقافة غير غربية.

أما المقاربة النظرية فستشمل عدة نماذج لاستخدام التكنولوجيا مثل نظرية التصرفات المسببة (Theory of Planned Behavior TPB) ونظرية السلوك المخطط (Theory of Reasoned Action TRA)، ونظرية الانتشار الإبتكار (Innovation of Diffusion Theory IDT) نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model TAM)، كما تمت مناقشة نموذج نجاح نظم

المعلومات (Unified (Delone, Mc Lean IS DMISM)، والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (Task) Theory of Adoption and Use of Technology UTAUT ونموذج ملائمة تكنولوجيا المهام (Technology Fit Model والنماذج المتكاملة (Integrated Models) بعد ذلك سنعرض جميع المتغيرات المهمة التي تم اختيارها من كل نموذج لصياغة نموذج بحث متكامل للدراسة.

لمعالجة إشكالية الدراسة تم الإعتماد في الجانب النظري، على الأسلوب الوصفي التحليلي الذي يتضمن أسلوب المسح المكتبي؛ أما الجانب التطبيقي الهادف لإختبار فرضيات الدراسة و بلوغ أهدافها فقد تم الإعتماد على أسلوب دراسة حالة (وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية) و ذلك من خلال إجراء المسح الميداني (الإستبيان)، الذي يعتبر من أهم الأساليب المتبعة لتجميع البيانات و المعلومات بخصوص توقعات موظفي وزارة الداخلية الجزائرية و العوامل المؤثرة علي نجاحتهم في حالة تبني إستخدام الصفقات العمومية الإلكترونية؛

تم الإعتماد على المنهج الكمي لتحقيق أهداف الدراسة لتحليل البيانات تم الإعتماد أساسا على (SPSS) و (WarpPIs v7.0)؛ للتحليل العاملي الاستكشافي إستخدما (SPSS) أما للتحليل العاملي التوكيدي و النمذجة بالمعادلة البنائية فقد إعتمدنا أساسا على (WarpPIs v7.0) بعد أن أكدنا على ضرورة التحقق من شرطي الثبات و الصدق الأساسيين في أداة القياس المستعملة في هذه الدراسة (الإستبيان)، كما قمنا بتحليل مفصل للإجراءات و الإختبارات المتبعة، نظراً لإشتمال هذه الدراسة على عوامل وساطة.

مما أدى في نهاية المطاف إلى النموذج الهيكلي المقترح للدراسة؛ ويتألف هذا النموذج الهيكلي من تسعة أبعاد (يشمل أربعة مباني خارجية، أربعة مباني وسيطة و مبني داخلي واحد)، أشارت نتائج التقييم إلى أن البيانات استوفت متطلبات اختبار الصدق واستكمال هذه الخطوة يعني أن البيانات كافية لإجراء مزيد من التحليل، واستنادا إلى النموذج الهيكلي المقترح، وضعت فرضيات، حيث تركّز الفرضيات من الرقم 1 إلى الرقم 13 على العلاقة المباشرة بين المتغيرات، بينما ركزت الفرضيات من الرقم 14 إلى الرقم 17 على أثر الوساطة في النموذج. أكدت الفرضيات من الرقم 1 إلى 13 على التأثير الكبير بين متغيرات الدراسة المقترحة، باستثناء الفرضية التي تربط بين الإستخدم والتأثير الإجتماعي، بينما أشارت الفرضيات البحثية الأخرى من الرقم 15 إلى الرقم 17 إلى تأثير الوساطة الذي أثبت وجود وساطة باستثناء الفرضية الأخيرة (الفرضية القائلة بأن مقاومة المستخدم تتوسط العلاقة القائمة بين رضا المستخدم والأثر على النجاح).

**Communication 7 : Dématérialisation des services publics administratifs universitaires : quels effets sur les compétences, la motivation et les pratiques des agents à l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou?**

*MEZAOUR Sihame, Doctorante à l'UMM de Tizi-Ouzou & MOULAI Kamel, Professeur à l'UMM de Tizi-Ouzou*

**Résumé**

La numérisation progressive des services administratifs universitaires, impulsée par les réformes de modernisation de la gestion publique en Algérie, modifie en profondeur les modalités de travail des agents administratifs au sein des établissements d'enseignement supérieur. À travers une enquête quantitative par questionnaire, cette étude vise à évaluer les

effets perçus de la dématérialisation sur les compétences professionnelles, la motivation au travail et les pratiques quotidiennes des agents de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. L'étude ciblera les agents des différents services numérisés. Les résultats attendus permettront de mieux comprendre les leviers et freins internes à la digitalisation dans le contexte universitaire, et de proposer des recommandations en matière de formation continue et d'accompagnement au changement.

***Mots clés :** Dématérialisation, gestion publique, Compétences numériques, Modernisation des services publics*