

**République Algérienne démocratique populaire**  
**Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique**

**ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE**

**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme master  
en sciences financière et comptabilité**

**Spécialité : finance d'entreprise**

**L'impact des services électroniques postaux sur la performance  
de l'entreprise.**

**Cas : Algérie poste(DUPW) Jijel**

**Elaboré par :**

ABDOU Manar

**Encadré par :**

LATRECHE Tahar

**Lieu de stage :** Direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW)- Jijel -

**Période du stage :** du 15 février 2023 au 15 mars 2023

**Année universitaire :**

**2022/2023**



**République Algérienne démocratique populaire**  
**Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique**

**ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE**

**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme master  
en sciences financière et comptabilité**

**Spécialité : finance d'entreprise**

**L'impact des services électroniques postaux sur la performance  
de l'entreprise.**

**Cas : Algérie poste(DUPW) Jijel**

**Elaboré par :**

ABDOU Manar

**Encadré par :**

LATRECHE Tahar

**Lieu de stage : DUPW – Jijel -**

**Période du stage : du 15 février 2023 au 15 mars 2023**

**Année universitaire :**

**2022/2023**

# **Remerciements**

*Avant tout, je tiens à remercier Dieu le tout puissant de m'avoir accordé la santé, le courage et surtout la capacité et le pouvoir pour réaliser ce présent travail.*

*Je tiens à remercier mon encadrant Monsieur **LATRECHE TAHAR** pour sa disponibilité, ses orientations et ses conseils tout au long de notre travail.*

*Je remercie aussi tous les enseignants que j'ai eu le plaisir d'avoir durant ma formation au niveau de l'école supérieure de commerce Koléa-TIPAZA-.*

*Mes remerciements s'adressent aussi, à tous les membres de jury qui ont accepté d'évaluer ce travail.*

*Je tiens à remercier tout le personnel d'Algérie poste DUPW Jijel de m'avoir accueilli comme stagiaire, en particulier madame **YAICHE RADIA** pour son encouragement et précieux conseils.*

*Mes remerciements vont également à toute ma famille, mes copines et toutes les personnes qui m'ont aidé de près ou de loin dans la réalisation de ce travail.*

# *Dédicaces*

*Je dédie ce travail :*

*A ma source de joie MON PERE, mon exemple éternel, celui qui a toujours sacrifié pour me voir réussir, que dieu le tout puissant te préserve et t'accorde santé, bonheur, longue vie...*

*A la source de mes efforts, ma vie et mon bonheur, qu'Allah te donne santé, bonheur et longue vie afin que je puisse te combler à mon tour, MAMA que j'adore...*

*A ma chère sœur DJOUHAINA qu'elle était présente à tous moments de ma vie par son aide, conseils et son soutien moral.*

*A mes frères WALID et HOUSSEM pour toute l'ambiance dont vous m'avez entouré.*

*A ma GRAND-MERE que dieu la garde et la protège.*

*A tous mes amis surtout mes chères : lamisse, mounia, nassira, malak, wissel.*

*A toute ma famille, proches et amies d'enfance.*

*Que Dieu les gardes et les protèges*



# Sommaire

<b>Sommaire</b> .....	<b>I</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>II</b>
<b>Liste des figures :</b> .....	<b>III</b>
<b>Liste des graphes :</b> .....	<b>III</b>
<b>Liste des abréviations :</b> .....	<b>IV</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>V</b>
<b>Introduction général</b> .....	<b>a</b>
<b>Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux</b> .....	<b>1</b>
<b>Introduction du chapitre</b> .....	<b>2</b>
<b>Section 01 : les technologies de l'information et de la communication</b> .....	<b>3</b>
<b>Section 02 : Le rôle et l'impact de l'intégration des TIC dans l'entreprise</b> .....	<b>10</b>
<b>Section 03 : Les services électroniques postaux</b> .....	<b>15</b>
<b>Conclusion du chapitre :</b> .....	<b>22</b>
<b>Chapitre 02 : la performance de l'entreprise</b> .....	<b>23</b>
<b>Introduction du chapitre</b> .....	<b>24</b>
<b>Section 01 : Généralité sur la performance</b> .....	<b>25</b>
<b>Section 02 : La mesure de la performance</b> .....	<b>33</b>
<b>Section 03 : Les services électroniques et la performance de l'entreprise</b> .....	<b>42</b>
<b>Conclusion du chapitre</b> .....	<b>46</b>
<b>Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein de DUPW Jijel</b> .....	<b>47</b>
<b>Introduction du chapitre</b> .....	<b>48</b>
<b>Section 1 : Présentation d'Algérie Poste</b> .....	<b>49</b>
<b>Section 02 : La mesure de la performance d'Algérie poste</b> .....	<b>55</b>
<b>Section 03 : Evolution des services électroniques postaux et leur impact sur la performance de l'entreprise</b> .....	<b>77</b>
<b>Conclusion du chapitre :</b> .....	<b>86</b>
<b>Conclusion Générale</b> .....	<b>87</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>90</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>96</b>
<b>Table de matières</b> .....	<b>100</b>

## Liste des tableaux

<b>N° d'ordre</b>	<b>Titre</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	Actifs du bilan d'Algérie poste	<b>55</b>
<b>02</b>	Passif du bilan d'Algérie poste	<b>57</b>
<b>03</b>	Compte résultat d'Algérie poste	<b>57</b>
<b>04</b>	Calcul de la production de l'exercice	<b>59</b>
<b>05</b>	Calcul de la valeur ajoutée	<b>60</b>
<b>06</b>	Calcul de l'excédent brut d'exploitation	<b>61</b>
<b>07</b>	Calcul de résultat opérationnel	<b>62</b>
<b>08</b>	Calcul de résultat financier	<b>63</b>
<b>09</b>	Calcul de résultat ordinaire avant impôt	<b>64</b>
<b>10</b>	Calcul de résultat net	<b>65</b>
<b>11</b>	Calcul du fonds de roulement net	<b>66</b>
<b>12</b>	Calcul du besoin en fonds de roulement	<b>67</b>
<b>13</b>	Calcul de la trésorerie nette	<b>68</b>
<b>14</b>	Calcul le ratio de rentabilité économique	<b>69</b>
<b>15</b>	Calcul le ratio de rentabilité financière	<b>70</b>
<b>16</b>	Calcul le ratio de liquidité générale	<b>71</b>
<b>17</b>	Calcul le ratio de liquidité réduite	<b>72</b>
<b>18</b>	Calcul le ratio de liquidité immédiate	<b>73</b>
<b>19</b>	Calcul d'Autonomie financière	<b>74</b>
<b>20</b>	Calcul de solvabilité générale	<b>75</b>
<b>21</b>	Calcul le ratio de financement total	<b>76</b>
<b>22</b>	Chiffre d'affaire des services postaux	<b>77</b>
<b>23</b>	Nombre d'opérations sur BaridiMob et BaridiWeb	<b>79</b>
<b>24</b>	Nombre des cartes EDAHABIA émises et distribuées	<b>80</b>
<b>25</b>	Activité sur le GAB	<b>82</b>
<b>26</b>	Nombre de TPE et des transactions	<b>84</b>

## Liste des figures :

N° d'ordre	Titre	Page
<b>01</b>	Modèle de Gilbert sur la performance, 1980	<b>27</b>

## Liste des graphes :

N° d'ordre	Titre	Page
<b>01</b>	Evolution de la production de l'exercice	<b>60</b>
<b>02</b>	Evolution de la valeur ajoutée	<b>61</b>
<b>03</b>	Evolution de l'excédent brut d'exploitation	<b>62</b>
<b>04</b>	Evolution de résultat opérationnel	<b>63</b>
<b>05</b>	Evolution de résultat financier	<b>64</b>
<b>06</b>	Evolution de résultat ordinaire avant impôt	<b>65</b>
<b>07</b>	Evolution de résultat net	<b>66</b>
<b>08</b>	Evolution du fonds de roulement net	<b>67</b>
<b>09</b>	Evolution du besoin en fonds de roulement	<b>68</b>
<b>10</b>	Evolution de la trésorerie nette	<b>69</b>
<b>11</b>	Evolution du ratio de rentabilité économique	<b>70</b>
<b>12</b>	Evolution du ratio de rentabilité financière	<b>71</b>
<b>13</b>	Evolution du ratio de liquidité générale	<b>72</b>
<b>14</b>	Evolution du ratio de liquidité réduite	<b>73</b>
<b>15</b>	Evolution du ratio de liquidité immédiate	<b>74</b>
<b>16</b>	Evolution d'autonomie financière	<b>75</b>
<b>17</b>	Evolution du ratio de financement total	<b>76</b>
<b>18</b>	Evolution du chiffre d'affaire des services postaux	<b>78</b>
<b>19</b>	Evolution le nombre d'opération sur BaridiMob et BaridiWeb	<b>79</b>
<b>20</b>	Evolution le nombre de carte EDAHABIA émises et distribuées	<b>81</b>
<b>21</b>	Evolution les activité sur le GAB	<b>83</b>
<b>22</b>	Evolution du nombre de TPE et des transactions	<b>84</b>

## Liste des abréviations :

<b>AF</b>	Autonomie Financière.
<b>ANF</b>	Agence Nationale des Fréquences.
<b>ARPT</b>	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications.
<b>BFR</b>	Besoin en Fonds de Roulement.
<b>CA</b>	chiffre d'affaire.
<b>CAF</b>	Capacité d'autofinancement.
<b>CIB</b>	carte interbancaire.
<b>CNEP</b>	Compte National d'Epargne et de Prévoyance.
<b>CP</b>	Capitaux propres.
<b>DCT</b>	Dettes à court terme.
<b>EBE</b>	L'excédent brut d'exploitation.
<b>EMS</b>	Express Mail Service.
<b>EMV</b>	Europay Master Card Visa.
<b>EPIC</b>	Etablissement public industriel et commercial.
<b>E-services</b>	services électronique.
<b>FRN</b>	Fonds de Roulement Net.
<b>GAB</b>	guichets automatiques de banques.
<b>GEP</b>	Gestion électronique des processus.
<b>IBS</b>	impôt sur les bénéfices des sociétés.
<b>MP&amp;T</b>	Ministère de la Poste, des Télécommunications.
<b>NTIC</b>	Nouvelles Technologies de l'information et de Communication.
<b>OCDE</b>	Organisation de coopération et de développement économiques.
<b>PIN</b>	Personal Identification Number.
<b>PTT</b>	Petit Travail Tranquille.
<b>QR</b>	Quick Response.
<b>RF</b>	Résultat financier.
<b>RIP</b>	Relevé d'identité Postale.
<b>RMI</b>	réseau monétique interbancaire.
<b>RN</b>	Résultat net.
<b>ROAI</b>	Résultat ordinaire avant impôt.
<b>TIC</b>	Technologies de l'information et Communication.
<b>TN</b>	Trésorerie Nette.
<b>TPE</b>	Terminal de Paiement Electronique.
<b>VA</b>	Valeur ajoutée.

## Résumé

Dans un environnement dynamique caractérisé par la complexité et le changement continu, les technologies de l'information et de la Communication (TIC) ont apparu comme des facteurs d'influence dans toutes les activités et tous les processus dans différents domaines y compris le secteur des services postaux afin d'obtenir des services électroniques postaux.

Les services électroniques postaux font référence à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour effectuer des transactions rapide et efficace sans avoir recours aux envois physiques. Ils permettent d'envoyer et de recevoir des documents de manière électronique, suivre en ligne l'état et la localisation des envois en temps réel, réduire les tâches manuelles et accélérer les opérations, payer les factures en ligne, et grâce à l'utilisation efficace et rapide des services électroniques postaux elles contribuent à l'améliorer de la performance d'Algérie Poste.

Les services électroniques postaux peuvent jouer un rôle crucial dans l'amélioration de la performance d'Algérie Poste grâce à la réduction des coûts d'exploitation, en réduisant la dépendance aux envois physiques, l'entreprise peut économiser sur les frais d'affranchissement, les enveloppes, le papier et les coûts de stockage. De plus, l'automatisation des processus permet de réduire les besoins en main-d'œuvre et les coûts liés aux opérations postales.

En conclusion, les services électroniques postaux ont un impact significatif sur la performance financière d'Algérie Poste. En réduisant les coûts opérationnels, en augmentant les revenus, en améliorant l'efficacité. Algérie Poste peut renforcer sa position financière et assurer sa croissance à long terme. En adoptant les TIC et en offrant des services en ligne, Algérie Poste a amélioré son efficacité opérationnelle.

**Mots clés :** TIC, services électroniques postaux, améliorer, performance, Algérie poste.

### المخلص:

في بيئة ديناميكية مميزة بالتعقيد والتغير المستمر، ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعوامل تؤثر في جميع الأنشطة والعمليات في مختلف المجالات، بما في ذلك قطاع الخدمات البريدية لتحقيق الخدمات البريدية الإلكترونية.

تشير الخدمات البريدية الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإجراء عمليات سريعة وفعالة دون الحاجة إلى التنقل. تسمح هذه الخدمات بإرسال واستقبال الوثائق بشكل إلكتروني، وتتيح متابعة حالة الطرود والشحنات وموقعها في الوقت الحقيقي عبر الإنترنت، تقليل المهام اليدوية وتسريع العمليات ودفع الفواتير عبر الإنترنت. إن الاستخدام الفعال والسريع للخدمات البريدية الإلكترونية يساهم في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر.

يمكن للخدمات البريدية الإلكترونية أن تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر من خلال تقليل تكاليف التشغيل وتقليل التنقل إلى مكتب البريد كما يمكن للمؤسسة توفير التكاليف المتعلقة بالطابع البريدية والظروف والورق وتكاليف التخزين. بالإضافة إلى ذلك، يسمح التطبيق بتقليل احتياجات القوى العاملة وتكاليف العمليات البريدية.

في الختام، تؤثر الخدمات البريدية الإلكترونية بشكل كبير على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر من خلال تقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الإيرادات، وتحسين الكفاءة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخدمات الإلكترونية البريدية، تحسين، بريد الجزائر.

# **Introduction général**

## Introduction générale

---

Dans un contexte économique de plus en plus compétitif et instable, l'adoption d'une économie de marché laisse peu de place à ceux qui ne s'adaptent pas. Les entreprises sont incitées à recourir à des techniques de positionnement et de gestion avancées, notamment en adoptant de nouvelles technologies qu'ils offrent à l'entreprise la possibilité d'améliorer en permanence ses services.

Tout d'abord, Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont révolutionné la façon de communiquer, de travailler et de mener les activités quotidiennes. Dans ce contexte numérique en constante évolution, les services électroniques jouent un rôle central dans la transformation des entreprises et des organisations. Ils ont considérablement modifié la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients, leurs employés et leurs partenaires commerciaux. Ces services, basés sur les TIC offrent de nouvelles possibilités l'amélioration de la performance des entreprises.

Cependant, les services électroniques postaux englobent une large gamme d'applications et de solutions basées sur les TIC. Cela comprend les plateformes de collaboration en ligne, le commerce électronique, les services de paiement électronique et bien d'autres encore. Ces services offrent de nombreux avantages pour les entreprises ainsi que pour les citoyens. Elle permet d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts, de faciliter les échanges commerciaux. Ils ont radicalement modifié la façon dont les entreprises gèrent leurs processus internes, et étendent leur portée sur les marchés mondiaux. De plus, ces services offrent une plus grande accessibilité et une meilleure expérience utilisateur, ce qui favorise la fidélisation des clients et la croissance des entreprises.

En effet, l'adoption des services électroniques postaux peut avoir un impact significatif sur la performance d'Algérie Poste à plusieurs niveaux. Tout d'abord, ces services améliorent la productivité et l'efficacité des opérations en automatisant les tâches répétitives, en réduisant les erreurs et en accélérant les processus. Cela permet d'optimiser l'utilisation des ressources et d'augmenter la capacité de production. Certes que malgré les nombreux avantages qu'ils offrent, les services électroniques peuvent également présenter des défis pour les entreprises tel que La sécurité des données, la confidentialité des informations, la gestion du changement et l'adaptation aux nouvelles technologies sont autant des questions cruciales auxquelles les entreprises doivent faire face lors de l'adoption de ces services.

## Introduction générale

---

Dans le monde de l'entreprise la notion de performance est quelque peu différente, considérée comme un processus qui se situe après l'action, et qui a pour objectif d'évaluer l'entreprise afin de permettre une meilleure maîtrise de ces objectifs, bien que l'entreprise ne cherche pas à battre des records mais à atteindre un ensemble des objectifs.

D'une manière générale, la performance est un résultat chiffré obtenu au niveau d'une entreprise qu'elle exprime le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis et la mesure de cette performance prend une échelle indispensable dépend des moyens utilisés. Ces indicateurs nous permettent d'exécuter une évaluation efficace et une analyse pertinente de la performance au moment même, une mauvaise utilisation de ces indicateurs pourrait susciter des décisions inadéquates et aurait un impact sur la performance de l'entreprise.

A la suite de ce qui a été développé ci-dessus, nous formulons la problématique suivante :

### **Les services électroniques postaux contribuent-ils à l'amélioration de la performance financière d'Algérie poste ?**

A partir de cette problématique, nous pouvons émettre les questions secondaires suivantes :

1. Quelle est la nature des services électroniques au sein d'un établissement postal ?
2. Comment mesure-t-on la performance financière de l'entreprise ?
3. Quel est l'impact des services électroniques sur la performance financière d'Algérie poste ?

Pour répondre à ces questions, nous avons proposé les hypothèses suivantes :

**Hypothèse 01 :** Algérie Poste propose à ses clients des E-services qui peuvent faciliter les processus tel que la carte EDAHABIA.

**Hypothèse 02 :** la performance de l'entreprise se réalise en prenant en considération les différents indicateurs financiers.

**Hypothèse 03 :** Les services électroniques ont un impact significatif sur l'entreprise et apportent des améliorations considérables à la performance financière de cette dernière.

### **Objectifs de recherche :**

A travers cette recherche, nous allons tenter de concrétiser les objectifs suivants :

## Introduction générale

---

- Répondre à la problématique et aux questions secondaires de la recherche.
- Tester la validité des hypothèses formulées.
- Faire ressortir les dimensions qui nous permettent d'analyser l'impact des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie poste.

### Choix du thème :

L'intérêt porté au sujet et au secteur est justifié par :

- La spécificité du sujet dans la mesure où une telle problématique a été étudiée dans un univers bancaire et non postal.
- L'importance que peut offrir le service électronique pour améliorer la performance de l'entreprise.

### Méthodologie du travail :

Pour traiter la problématique de cette recherche, nous avons adopté une méthode descriptive et analytique, notamment en ce qui concerne les chapitres théoriques. Pour ce qui est du traitement du cas pratique, nous avons opté pour une méthode analytique reposant sur la collecte de données chiffrées de l'entreprise et des statistiques sur les services électroniques postaux.

Notre recherche sera réalisée à travers trois chapitres :

Le premier chapitre est consacré aux technologies de l'information et de la communication (TIC), le rôle et l'impact de l'intégration des TIC dans l'entreprise en dernier lieu nous parlerons sur services électroniques postaux.

Le deuxième chapitre est basé sur le concept de la performance, sa mesure par des indicateurs et des ratios et enfin nous allons étudier la relation entre les services électroniques et la performance de l'entreprise.

Le troisième chapitre constitue le cœur de notre étude qui portera sur la présentation de l'organisme d'accueil, l'analyse des données et l'interprétation des résultats afin de démontrer l'impact des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie poste.

**Chapitre 01 : Les TIC et les services  
électroniques postaux**

### Introduction du chapitre

A l'aube de la 4ème révolution industrielle, la concurrence en pleine guerre économique a ouvert un nouveau champ de bataille : celui de l'information.

Dans toutes les industries du monde entier, les TIC sont présentées comme un moyen de plus en plus important et une énorme innovation dans toutes les régions du monde.

Cependant, ils sont devenus partie intégrante dans les entreprises. Plus encore, c'est l'ensemble des relations nouées par l'entreprise avec ses divers partenaires qui se trouve soumis aux nouvelles règles du jeu imposé par les TIC.

Au fil de temps, au gré des progrès technologiques et de l'évolution des mentalités, l'électronique a fini par devenir le dénominateur commun des supports de l'information, il a conduit à ce que l'on appelle les E-services.

Cependant, les E-services ont été appliqués dans des secteurs importants tels que le ministère des postes et des transports, Le secteur de télécommunication ainsi que bancaire.

Algérie poste a tenté d'introduire des pratiques administratives modernes qui suivent le rythme de développement électronique, en modernisant ses services monétiques, postaux et financiers afin d'offrir des services électroniques en utilisant les TIC.

Le présent chapitre est divisé en trois sections, la première représente des généralités sur les TIC « sa définition, son historique et évolution, ses outils, ses caractéristiques, enjeux, effet », et la deuxième section représente le rôle et l'impact de l'intégration des TIC dans l'entreprise, et enfin, la troisième section sera réservée aux services électroniques postaux.

## Section 01 : les technologies de l'information et de la communication

L'objet de cette section est d'aborder la définition, l'historique et évolution des TIC, leurs outils, leurs caractéristiques, leurs enjeux et aussi les effets des TIC.

### 1. La Définition des TIC :

Selon Cindy et loïc. L : «L'appellation TIC rassemble une large gamme de produits informatiques qui ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information .S'y trouvent aussi bien des composants électroniques matériels (ordinateurs, téléphones portables, réseaux filaires, tablettes, etc.) que les logiciels qui les accompagnent et les réseaux physiques et virtuels auxquels ils sont rattachés.»<sup>1</sup>

«Les TIC constituent un ensemble de technologies regroupant principalement de l'informatique (matériels et logiciels) permettant le traitement et le stockage de l'information, de télécommunication, les réseaux en particulier, permettant l'échange, le partage et la transmission de l'information et de techniques évoluées du multimédia et de l'audiovisuel combinés aux télécommunications permettant la communication et la diffusion de l'information (notamment la radio, la télévision numérique, les sites Internet... ,etc.)».<sup>2</sup>

Les TIC font référence à toutes les technologies informatiques qui ont influencé un aspect socialement, culturellement et surtout économiquement. Ces technologies ne sont plus nouvelles, d'où le nom de TIC. Cette rencontre créera de nombreuses nouvelles possibilités, et les technologies de l'information et de la communication traverseront de nouvelles frontières les unes après les autres.

### 2. Historique et évolution des TIC :

Les TIC est un ensemble des réseaux et des services liés à l'échange et à la gestion numérique des communications électroniques. L'expression recouvre aujourd'hui l'idée de service haut débit et d'interactivité. Donc, c'est une expression désignant l'ensemble des médias qui sont nés en 1970, du Rapprochement entre la radiotélévision et les télécommunications avec les câbles et les satellites, en 1980 du rapprochement entre les télécommunications et l'informatique et enfin, depuis 1990 de la convergence entre l'audiovisuel, l'informatique et les télécommunications, avec le multimédia, en ligne ou hors ligne. Jusqu'en 2000, on parlait des nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Cindy Felio et Loïc, « les cadres face aux TIC », L'Harmattan, Paris, 2015, p.77.

<sup>2</sup> Mastafi Mohammed, « Définitions des TIC(E) et acception, Université Chouaib Doukkali d'El Jadida », Maroc, 1 Mar 2019, pp. 3-4.

<sup>3</sup> Francis Balle et autres, « Lexique d'information communication », 1<sup>éd</sup>, Dalloz, Paris, 2006, p.434.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

« La révolution des TIC fonde sur les avancées scientifiques et techniques en matière d'électronique et d'information, de télécommunication aussi et elle se déploie en plusieurs étapes. »<sup>1</sup>

### 3. Outils des TIC :

Les outils des TIC sont nombreux et peuvent être utilisés dans différents contextes.

#### 3.1. L'internet :

« L'internet est une collection de réseaux, de technologie et de service qui comprennent, entre autres, le web. Beaucoup croient que l'internet est une entité unique et indivisible, ce qui est faux, l'internet n'a jamais la même forme d'une seconde à la suivante tant il change à la fois de contenu et de composition. »<sup>2</sup>

L'internet est une excellente invention qui aide l'entreprise de plusieurs façons :<sup>3</sup>

- Faible coût : l'internet propose des services gratuits financés par la publicité.
- Rapidités : grâce à de nouvelles innovations il sera bientôt possible de télécharger des images animées en quelques secondes seulement.
- Le commerce électronique permet aux clients de recevoir leurs commandes directement à leur porte.

Cependant, l'internet présente également plusieurs inconvénients :<sup>4</sup>

- Coût élevé de l'équipement.
- Insécurité des paiements qui n'est pas encore garantie à ce jour.
- Le réseau peut être saturé, entraînant des ralentissements.

Parmi les applications liées à l'Internet, on peut notamment mentionner :

#### 3.1.1. Echange de courrier électronique (E-mail) :

E-mail est l'un des fondamentaux de la communication en entreprise, c'est un des moyens les plus utilisés à ce jour pour se passer des messages. Beaucoup de gens envoient des dizaines de courriels par jour considèrent le courrier électronique comme l'une des moyens de communication avec le monde extérieur, loin des appels téléphoniques ou du courrier postal, mais le courrier

<sup>1</sup> Ben Abou Djilali, « Management du savoir et Développement des compétences à l'heure des TIC », Thèse de doctorat, université Abou Baker BELKAID, Tlemcen, p.19.

<sup>2</sup> Louadi Mohamed, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », Centre de Publication Universitaire (CPU), 2005, P.144.

<sup>3</sup> Marie-Hélène Westphalen, « Communicator », Dunod, 4ème édition, 2004, p.405.

<sup>4</sup> Ibid.p.405.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

électronique est moins sécurisé que le courrier postal, dont la confidentialité est garantie par la loi. Un message s'expédie depuis une adresse électronique.<sup>1</sup>

### 3.1.2. Site Web :

Un site Web est un ensemble de pages Web permettant de naviguer facilement sur Internet, développé par Tim-Berner Lee et Robert Cailliau à la fin des années 1980, c'est l'un des services les plus utilisés dans la technologie Internet. Une entreprise peut souhaiter se tenir informée de son identité, de ses activités et de ses valeurs, et diffuser divers contenus (textes, images, animations, etc.) via son site internet mais, vous pouvez également créer des événements.<sup>2</sup>

### 3.1.3. L'intranet :

La définition d'un intranet varie selon le point de vue que l'on adopte. Il peut être défini par ses aspects techniques et fonctionnels. D'un point de vue technique, il peut être défini comme « utiliser tout ou partie de la technologie et de l'infrastructure d'Internet pour transmettre et traiter le flux d'informations internes d'un groupe spécifique d'utilisateurs. »<sup>3</sup>

Dans une approche plus pragmatique, les intranets utilisent « les protocoles et les outils d'Internet pour résoudre les problèmes de communication au sein d'une entreprise. »<sup>4</sup>

### 3.1.4. L'extranet :

Un réseau extranet est une connexion entre une entreprise et ses partenaires et correspond à un intranet avec quelques fonctionnalités supplémentaires. Elle se développe dans les relations entre partenaires professionnels. Par exemple les retours des fournisseurs permettent à l'entreprise d'optimiser la production.<sup>5</sup>

### 3.1.5. Les réseaux sociaux :

Les réseaux sociaux sont traditionnellement définis comme tous les connexions sociales qui relient les individus entre eux.<sup>6</sup>

Ces plateformes sont regroupées sous le terme générique de "médias sociaux", un ensemble d'applications et d'outils qui facilitent l'interaction entre les utilisateurs en ligne. De plus, ces plateformes permettent également aux utilisateurs de publier des textes de blog.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Saadoun Melissa, « technologie de l'information et de management », édition HERMES science publication, paris, 2000, p.23.

<sup>2</sup> Philippe-Morel, « communication d'entreprise », 2ème édition, paris, 2015, p.190.

<sup>3</sup> ALIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François, « Le projet intranet. De l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions », Paris, Editions Eyrolles, 1998, p.45.

<sup>4</sup> VIRGA, MENNFNG Michel, « Dictionnaire de l'internet et de l'intranet », Marabout, Belgique, 1998, p.250.

<sup>5</sup> Marie –Hélène Westphalen, op.cit, p.405.

<sup>6</sup> Ben El Maati Abdelkader, « TIC et Développement Humain au Maroc », Thèse de doctorat En Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Volume1, 2013, p.52.

<sup>7</sup> Alain Garnier & Jérôme Bondu, « L'impact des Réseaux Sociaux », paris, 2008, p.5.

### 3.1.6. Commerce électronique (E-commerce) :

Le e-commerce est tout échange digitalisé lié à une activité commerciale (achat, vente) entre deux entreprises. Il désigne toutes les transactions commerciales dans lesquelles des achats sont effectués sur les réseaux de télécommunications, y compris les achats par simple commande et paiement, y compris les achats de biens et services destinés à la consommation directe en ligne.<sup>1</sup>

### 3.2. Groupware :

C'est un ensemble de méthodes et d'outils qui permettent aux individus de travailler ensemble en facilitant la communication, la collaboration et/ou la coordination.<sup>2</sup>

### 3.3. Le Workflow :

Le Workflow ou Gestion électronique des processus (GEP) est l'automatisation de tout ou une partie d'un processus d'affaire de l'entreprise impliquant des tâches humaines et automatisées dans un environnement organisationnel distribuer et informatiser au cours duquel l'information.<sup>3</sup>

## 4. Les Caractéristique des TIC :

Nous présentons quelques caractéristiques importantes propres aux TIC qui constituent des éléments essentiels pour comprendre:<sup>4</sup>

### 4.1. La diversité des moyens des Technologies de l'Information et de la Communication :

Les technologies mises au point font appel à la fois aux différentes disciplines traditionnelles (Informatique, mathématique, électronique, physique, chimie...) et aux sciences humaines et sociales, notamment dans le cadre du développement de leurs usages.

### 4.2. L'utilisation facile :

Les utilisateurs des TIC doivent développer des compétences relationnelles qui leur permettent d'interagir, de partager et de travailler en groupe. Dans certains cas, ces exigences peuvent former une barrière à l'utilisation et à la réussite des projets de TIC.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>[https://www.memoireonline.com/07/08/1195/m\\_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim0.html](https://www.memoireonline.com/07/08/1195/m_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim0.html) consulté le 20/03/2023.

<sup>2</sup> Gunia Nadège, « La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises. Impact des nouvelles technologies d'information et de communication », thèse de doctorat en sciences de gestion, 22 avril 2002, p.108.

<sup>3</sup> Saadoun Mélissa, op.cit, p.122.

<sup>4</sup> Robert Reix, « Système d'information et management des organisations », 5<sup>ème</sup> Edition Vuibert, Paris, 2004, p.3.

<sup>5</sup> Bellahcene Mohammed, « Technologies de l'information et de la communication et performance dans l'entreprise ; la dimension culturelle : Cas du secteur bancaire et des médias », thèse de doctorat en sciences de gestion Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, 2014 – 2015, p.38.

### 4.3. La flexibilité d'usage :

Les TIC ont un grand potentiel d'application. Contrairement aux technologies traditionnelles qui n'ont qu'un (ou peu) usages, les TIC peuvent être utilisées dans de nombreux domaines.

### 4.4. La rapidité :

Le système d'information doit diffuser l'information rapidement car elle a une durée très périssable, les gestionnaires de base de données ont permis via les réseaux locaux et publics de mettre à disposition de tous les utilisateurs une masse d'informations mise à jour instantanément en une seule fois.<sup>1</sup>

- Elles concernent tous les métiers.
- La maîtrise de l'information et de sa diffusion devient essentielle à tous les niveaux de la vie professionnelle ou personnelle.
- Toutes les entreprises et tous les particuliers sont directement ou indirectement Concernés par ces vecteurs d'information et de communication.

## 5. Les enjeux de l'adoption des TIC pour l'entreprise :

Sachant que lancer des projets TIC est plus que nécessaire et que la maîtrise de ces compétences est en soi une préoccupation importante, les enjeux sont plus grand pour l'entreprise qu'elle a besoin d'identifier les actions à mener.

### 5.1. Les technologies intranet et les nouveaux systèmes d'information :

« Le rôle des systèmes d'information dans les entreprises évolue. La décentralisation du pouvoir et de la mémoire provoquée par la prolifération des micro-ordinateurs les pousse vers de nouvelles architectures et des partages de responsabilité différents entre les utilisateurs des systèmes d'information et les informaticiens. Un éventail de technologies résumées sous le terme de « nouvelles technologies » modifie le champ des possibles. »<sup>2</sup>

### 5.2. Internet et e-commerce :<sup>3</sup>

L'enjeu est de taille car l'entreprise :

- Arrive à toucher un plus grand nombre de clients.
- Dispose d'une interface universelle pour la navigation.
- Gagne en compétitivité et en productivité.

<sup>1</sup> Félix Jolivet et Gérard Rebol, « Informatique appliquée à la gestion », 2 ème édition, Dunod, paris, 1996, p.28.

<sup>2</sup> Michel Voile, Economie des nouvelles technologies : Intranet, télécommunication, informatique audiovisuel, transport, aérien, paris, Economica, 1999, p.98.

<sup>3</sup> Sana Mohamed amine et Souici Mohamed amir, « l'impact des TIC sur les entreprises », mémoire de master en sciences économiques, université Abderrahmane mira de bejaia, 2018-2019, p.14.

### 5.3. Finance :<sup>1</sup>

Ce sont des éléments très importants pour toute activité d'une entreprise qui se traduit par :

- Réduisez les coûts de livraison en atteignant plus d'utilisateurs.
- Réduction des coûts de formation pour les nouvelles applications.

### 6. Les effets des TIC sur l'entreprise :<sup>2</sup>

Les TIC ont transformé de manière significative le fonctionnement des entreprises à travers le monde, et parmi les effets de transformation :

#### 6.1. Les effets multiplicateurs :

Les services du secteur des TIC ne sont pas seulement achetés par les entreprises en tant que biens d'équipement et/ou biens intermédiaires, mais également par les ménages en tant que biens de consommation finale. La forte croissance de la fourniture des produits basés sur les TIC aux entreprises et aux consommateurs entraîne une augmentation de la croissance économique globale. Le principal mécanisme supposé ici concerne l'existence de multiplicateurs d'investissement keynésiens liés aux TIC qui sont supérieurs à ceux du matériel non TIC.

#### 6.2. L'effet déflateur :

Le deuxième effet concerne l'impact de la baisse des prix des TIC, en particulier les prix des microprocesseurs et comprend : Compte tenu des avancées technologiques et du développement correspondant de la capacité de formation, l'impact sur le prix final est mineur. Cependant, les tendances des prix des appareils ne reflétaient qu'un seul phénomène : des baisses de prix limitées dans le secteur des TIC étaient étroitement associées à une augmentation des investissements dans les TIC.

#### 6.3. Doubles effets de substitution :

Cet effet indique une augmentation relative de la part du capital par rapport aux travaux sur l'utilisation des intrants. En conséquence, le capital est favorisé par rapport au travail et le travail qualifié est favorisé par rapport au travail non qualifié.

#### 6.4. L'effet qualité :

Les technologies de l'information peuvent inclure des changements qui affectent les éléments de production immatériels, en particulier la qualité du service et plus généralement la spécificité d'adaptation du produit au consommateur.

---

<sup>1</sup> Sana Mohamed amine et Souici Mohamed amir, op.cit, p.14.

<sup>2</sup> Ben Youssef Adel et Hatem M'Henni, « les effets des technologies de l'information et de la communication sur la croissance économique : le cas de la Tunisie », Région et Développement, n° 19, 2004, p.11.

### **6.5. L'effet productivité globales des facteurs :**

L'effet précédent participe au rôle des TIC dans la modification fondamentale de la dynamique du progrès technologique et de l'innovation dans tous les secteurs. Les externalités génétiques associées aux TIC sont largement transmises au reste de l'économie.

Cette diffusion permettrait ainsi d'accroître l'efficacité productive en même temps que le rythme du progrès technique.<sup>1</sup>

### **6.6. L'effet synthétiques des externalités technologiques :**

L'effet de pullovers fait référence à tous les effets d'entraînement que les innovations TIC ont sur l'économie dans son ensemble. Plus largement, l'interaction accrue entre le secteur des TIC et d'autres secteurs économiques (santé, automobile, bancaire, environnement, etc.) a conduit à de nombreuses innovations radicales et à l'amélioration des performances liées aux ordinateurs et plus globalement aux TIC.

---

<sup>1</sup> Ben Youssef Adel et Hatem M'Henni, op.cit, pp.13-14.

## Section 02 : Le rôle et l'impact de l'intégration des TIC dans l'entreprise

La plupart des recherches effectuées sur l'impact des TIC dans les entreprises se concentrent principalement sur leurs effets sur la performance de l'entreprise, son processus et sa structure. Dans cette section, nous allons présenter le rôle des TIC, l'impact des TIC dans les entreprises, les conditions nécessaires pour réussir l'implantation des TIC dans une entreprise ainsi les avantages et les inconvénients des TIC.

### 1. Le rôle des TIC dans l'entreprise :

Les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle très important dans l'entreprise et influencent sa performance. Voici quelques points sur l'apport des TIC dans l'entreprise :

- Elles permettent de gagner un temps précieux car elle renversent les barrières spatio-temporelles et évitent les déplacements entre les bureaux qui s'ils présentent certains avantages représentent comme tous les autres une perte de temps considérable.<sup>1</sup>
- Elles peuvent également profiter de la présence-absence d'individus, qui ont été observés pour échanger des messages même lorsque l'expéditeur et le destinataire sont présents dans l'entreprise.<sup>2</sup>
- L'introduction des TIC comme les intranets, le workflow et le groupware a apporté un certain soutien aux entreprises, notamment en termes de plaisir structurel de polyvalence et de développement de la communication horizontale.<sup>3</sup>
- Optimiser la diffusion de l'information interne pour améliorer la réactivité de l'entreprise, ils doivent répondre à leurs besoins en tenant compte de la complexité de leur organisation.<sup>4</sup>
- L'intégration des TIC contribue à améliorer la performance de l'entreprise. Elles améliorent également la performance technologique elle-même. Cette dernière se mesure par l'utilisation efficace des ressources de l'entreprise, telles que la recherche et le développement, l'observation technique, et joue un rôle très important dans le développement ultérieur de l'entreprise au sens de "l'innovation".<sup>5</sup>

On peut conclure que les TIC jouent un rôle important au sein de l'entreprise et à tous les

<sup>1</sup> Bernard Gangloff, « l'individu et les performances organisationnelles », Paris, 2000, p.110.

<sup>2</sup> Ibid.p.110

<sup>3</sup> Gilbert Patrick, « NTIC et changement organisationnel », Université Paris 1, Panthéon-Sorbonne, Paris, 2001, P.08.

<sup>4</sup> Gunia Nadège, op.cit, p.258.

<sup>5</sup> Benali yuba, « l'impact d'utilisation des TIC sur la performance des entreprises », mémoire de master en sciences de gestion, université Abderrahmane mira de bejaia, 2021-2022, p.34.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

niveaux en créant plus de valeur et en jouant un rôle stratégique au sein de l'entreprise.

### 2. Impact des TIC dans l'entreprise :

Il y a de nombreux changements internes qui sont causés par l'utilisation des TIC.

#### 2.1. Sur la compétitivité et l'organisation de l'entreprise :<sup>1</sup>

- Selon plus de la moitié des entreprises, l'utilisation des NTIC contribue à augmenter à la fois les ventes et l'image de l'entreprise.
- Les entreprises reconnaissent que l'utilisation des TIC permet d'économiser considérablement de l'argent en réduisant le temps consacré à des tâches sans valeur ajoutée, en simplifiant la gestion et en automatisant les procédures opérationnelles. Cet impact se traduit par une réduction des coûts de 8% à 10%, voire jusqu'à 30% dans le cas de la chaîne de gestion.
- Les TIC facilitent une meilleure organisation en améliorant la coordination et la collaboration en temps réel au sein de l'entreprise, tout en permettant de traiter des volumes d'informations de plus en plus importants.

#### 2.2. Sur les fonctions de l'entreprise :<sup>2</sup>

Selon la moitié des entreprises interrogées, leurs fonctions subissent une transformation due à l'impact des TIC. Plusieurs fonctions de l'entreprise semblent être particulièrement affectées :

- La fonction « achat » :

L'utilisation des TIC a entraîné une évolution radicale de la fonction d'achat au cours des dernières années, avec l'émergence de nouvelles méthodes telles que l'e-procurement, les enchères inversées et la gestion collaborative des approvisionnements.

- La fonction logistique :

Traditionnellement axée sur le transport et la gestion des stocks, la fonction logistique s'est progressivement étendue pour englober la gestion et l'optimisation des flux à travers l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. L'utilisation des TIC a joué un rôle clé dans cette expansion.

- Sur le choix d'externalisation :

Un certain nombre d'entreprises se concentrent davantage sur leur cœur de métier, et plus elles se recentrent, plus elles sont enclines à externaliser certaines activités à des prestataires externes. Les TIC ont un impact direct sur les décisions d'externalisation, car l'amélioration des systèmes d'information et de contrôle facilite ce processus et permet un contrôle plus efficace des activités externalisées. Cette externalisation concerne principalement des fonctions à faible valeur ajoutée, telles que le transport (plus de 75%) et l'entreposage (plus de 40%).

<sup>1</sup> Derrouiche Ridha, Gilles NEUBERT, Aziz BOURAS, « Impact des NTIC sur les acteurs de la Supply Chain », vol.18, 2006, p.34.

<sup>2</sup> Ibid.p.35.

### 2.3.L'impact des TIC sur la gestion de l'entreprise :<sup>1</sup>

Les impacts les plus mise en avant sont liés à l'organisation et aux ressources humaines :

- Autonomie des employés.
- Décentralisation des prises de décision.
- Structuration de l'entreprise et développement de l'auto-formation.

Cependant, en offrant de nouvelles possibilités d'échange et de partage d'informations, les TIC facilitent et potentiellement accélèrent un certain nombre de changements. Aujourd'hui, la clé réside non pas dans la taille, mais dans les stratégies adoptées par les acteurs. Il s'agit d'un défi stratégique d'une ampleur nouvelle.

L'impact des TIC sur le champ d'action de la gestion se fait ressentir progressivement : l'organisation, les structures et le travail quotidien du personnel sont touchés par la diffusion des TIC et leur influence dans l'ensemble des fonctions. En effet, les TIC ne sont pas utilisées comme de simples outils destinés à une simple modernisation.

Ces orientations découlent de décisions prises par la direction, qui se concentrent sur des axes stratégiques de natures diverses : commerciale, administrative ou technique. Elles peuvent résulter de choix entre différentes fonctions, où certaines voient un avantage à se moderniser.

La gestion des flux d'information en réseau assure une cohérence organisationnelle tout en améliorant l'efficacité de l'entreprise.

### 3. Les conditions pour la réussite de l'implantation des TIC en entreprise :

Une bonne préparation à ce changement est essentielle avant l'intégration des TIC au sein de l'entreprise.

En premier lieu, un diagnostic précis de l'état de l'organisation est nécessaire pour bien situer le point de départ du changement et de bien mesurer l'étendue des changements projetés.

Afin de réussir ce changement l'entreprise doit suivre un processus en trois étapes :<sup>2</sup>

#### 3.1.Le déséquilibre :

Premièrement, le besoin de changement se fait sentir et les organisations y font face.

Confronté à des problèmes de performance, il commence à bouger et cherche des nouvelles situations.

Les individus sont déséquilibrés : Les organisations nous demandent d'abandonner certaines

<sup>1</sup> Rachdi Abdelkader, « L'impact des TIC sur l'entreprise », mémoire de magister, Université de Saida, 2006, p.172

<sup>2</sup> Yvan Lauzon, « Changements technologiques et GRH », Conférence tenue à l'ENAP Québec, le 2 octobre 2010.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

des réalités qu'elles ont identifiées (rémunération, conditions de travail, statut, façons de travailler, etc.) et d'embrasser une nouvelle réalité, pas nécessairement définie. Être en désaccord.

### 3.2.La transition :

L'organisation se lance ensuite pleinement dans la mise en œuvre du changement. Les individus se trouvent dans une sorte de "zone neutre" entre l'ancienne et la nouvelle réalité. Pendant ce temps, l'individu expérimente la nouvelle réalité proposée.

### 3.3.L'intégration :

Finalement, l'organisation atteint une nouvelle situation d'équilibre. Les résultats obtenus sont satisfaisants et la bascule est faite. Les individus ont pu accepter le changement, faire le deuil de ce qu'ils étaient auparavant et accepter leur présent.

Par conséquent, il est important de préciser qu'une réflexion approfondie et une définition des besoins réels sont nécessaires avant de se lancer dans l'intégration technologique au sein d'une entreprise. En effet, les coûts impliqués sont non négligeables et il est important d'avoir une vision globale de la concurrence et des marchés pour déterminer les déploiements TIC nécessaires à votre entreprise.

## 4. Les avantages d'utilisation les TIC pour l'entreprise : <sup>1</sup>

Les TIC ont créé de nouveaux canaux de communication tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise. Ces nouvelles méthodes ont permis de rationaliser le partage d'informations et ont Révélé de nombreux autres avantages. Ils sont listés ci-dessous :

- Accroître la productivité individuelle.
- Assurer de meilleurs niveaux de service client.
- Améliorer l'efficacité collective.
- Faciliter la communication avec les équipes, qu'elles soient basées au bureau ou en déplacement, ainsi qu'avec les clients et les partenaires commerciaux.
- Accéder à de nouveaux marchés et augmenter le volume d'affaires gérées par l'entreprise.
- Renforcer la gestion de l'entreprise grâce à un meilleur contrôle et un accès instantané aux informations critiques.
- Faciliter la délégation des tâches et des projets aux collaborateurs.

---

<sup>1</sup> Dr.Mecelti Aneur et Dr.Larbaa Elhad, « L'intégration des NTIC dans le marketing des services Etude de cas des e-services d'Algérie Poste », Revue EL - Maqrizi pour les études économiques et financières, Volume 4, n°2, 2020, p.129.

### 5. Les inconvénients des TIC :<sup>1</sup>

Si les TIC parviennent à établir leur prééminence dans l'arène économique internationale grâce à leur utilisation abusive ou inappropriée, cela peut être négatif :

- Donner aux employés un sentiment d'irresponsabilité ce qui va réduire leurs autonomies dans le travail.
- Source de stress pour les employés (lorsqu'ils ne sont pas préparés).
- Augmentation du rythme et de l'intensité du travail.
- Nécessité d'une maintenance régulière, avec des coûts élevés de la maintenance.
- La possibilité d'avoir des problèmes de sécurité et de confidentialité.

---

<sup>1</sup> Benali yuba, op.cit, p.38.

## Section 03 : Les services électroniques postaux

Le passage au numérique est devenu une priorité stratégique pour les entreprises qui souhaitent rester dans la course. Dans le monde entier, les entreprises mettent en œuvre les nouvelles technologies afin de s'adapter aux exigences des clients en matière de services électroniques. Algérie poste a tenté d'introduire des pratiques administratives modernes qui suivent le rythme de développement électronique, en modernisant les services monétiques, postaux et financiers afin d'offrir des services électroniques postaux.

### 1. Les E-Services :

Les services électroniques sont devenus une partie intégrante de notre vie quotidienne, ils sont conçus pour simplifier notre vie, nous permettant de réaliser des transactions financières, de faire nos courses en ligne, ...

#### 1.1. La définition des services électroniques :

Selon Ruyter, Wetzels et Kleijnen : « Un service électronique est un service interactif, centré sur le contenu et basé sur Internet, propulsé par les consommateurs et intégré par des processus et des technologies organisationnelles de support à la clientèle ayant pour but de renforcer la relation entre le consommateur et le fournisseur du service. »<sup>1</sup>

Selon Rust et Lemon : « Un service électronique se définit comme étant un service qui est livré par l'entremise de réseaux électroniques comme Internet. »<sup>2</sup>

La définition de Boyer, Hallowell et Roth se résume sur « Les services électroniques sont constitués de tous les services interactifs qui sont livrés sur Internet utilisant des TIC. »<sup>3</sup>

### 2. Les services électroniques postaux :

Les services électroniques postaux sont devenus un élément essentiel de notre société numérique moderne. Grâce aux avancées technologiques, les services postaux traditionnels ont évolué pour répondre aux besoins changeants des consommateurs et des entreprises. Algérie Poste propose plusieurs services électroniques qui offrent des avantages tels que la rapidité, la traçabilité... qu'on évoquera ci-dessous :

<sup>1</sup> Ruyter, M. Wetzels, M.H.P. Kleijnen « customer adoption of E-service: an experimental study », international journal of service industry management, vol. 12, n° 2, 2001, pp. 184-207.

<sup>2</sup> Roland T. Rust and Katherine N. Lemon, "E-service and the consumer", journal international du commerce électronique, vol.5, n°3, 2001, p.85.

<sup>3</sup> Kenneth Boyer, Roger Hallowell et Aleda V. Roth "E-services: operating strategy-a case study and a method for analyzing benefits", journal of operations management, vol.20,n°2, 2002,P. 175.

## 2.1. Ouvrir et / ou consulter votre compte ccp :

### 2.1.1 Le compte e-ccp : vous permet via le web de :<sup>1</sup>

- Consulter le solde de votre compte CCP.
- Consulter et télécharger le relevé de votre compte CCP.
- Modifier le code confidentiel.
- Commander un carnet de chèques.

Pour utiliser ces services, vous aurez besoin d'un code PIN, qui vous sera délivré par le bureau de poste de votre choix sur présentation d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. (Accéder à <https://eccp.poste.dz/> )<sup>2</sup>

### 2.1.2. Les services CNEP à distance (E-CNEP) :<sup>3</sup>

Lors de la demande d'accès à distance à votre compte, le bureau de votre choix fournira gratuitement au client un code secret.

Pour les titulaires d'un compte d'épargne CNEP, ce service consiste à effectuer les opérations suivantes sur Internet :

- Modifier le code confidentiel.
- Consulter le solde du compte.
- Consulter et télécharger le relevé de compte jusqu'à 10 années de son historique CNEP.
- Consulter et télécharger l'attestation des intérêts.

Il vous suffit simplement de disposer d'un code confidentiel obtenu auprès de n'importe quel bureau de poste, L'adhésion et l'utilisation du service sont gratuites.

## 2.2. La carte EDAHABIA :

C'est une carte électronique de paiement et de retrait dans le cadre du système EMV (assurant la sécurité des transactions à ses porteurs) aux guichets automatiques des banques (GAB), et avec des comptes courant postaux (CCP) pour diverses opérations de retrait et de paiement et aussi sur les terminal de paiement électronique (TPE).<sup>4</sup>

Vous pouvez commander la carte EDAHABIA sur le site officiel d'Algérie Poste [www.poste.dz](http://www.poste.dz) et en suivant les étapes qui y sont définies.

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/services/particular/ccp-eccp> consulté le 27/03/2023.

<sup>2</sup> <https://eccp.poste.dz/> consulté le 30/03/2023.

<sup>3</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/cnep> consulté le 30/03/2023.

<sup>4</sup> <https://www.poste.dz/customer/edahabia> consulté le 30/03/2023.

### 2.2.1. Les services offerts par la carte EDAHABIA :<sup>1</sup>

- L'achat de divers articles et produits exposés dans la boutique en ligne d'Algérie poste et de ses partenaires.
- Le règlement des factures (ADE, SONELGAZ, SEAAL, ATM-ADSL, MOBILIS).
- Le rechargement du crédit des communications via téléphonie mobile.
- Retrait d'espèces.
- Consultation du solde de votre compte CCP.
- Virement de compte à compte.
- Réservation des billets d'avion.

### 2.3. BARIDIMOB :

C'est une application mobile qui met à votre disposition des services monétiques et financiers postaux d'Algérie Poste, elle contribue à optimiser votre temps, gérer votre compte CCP et vos opérations de n'importe où et à n'importe quel moment.<sup>2</sup>

#### 2.3.1. Les services de BaridiMob :<sup>3</sup>

- La consultation de compte courant postal (CCP).
- La gestion de votre carte monétique (EDAHABIA).
- Le virement de compte à compte.
- Blocage et déblocage de la carte EDAHABIA.
- Consulter le mini relevé des dix dernières opérations effectuées par la carte EDAHABIA.
- Sauvegarder les opérations de virement comme modèle pour pouvoir l'utiliser ultérieurement.

#### 2.3.2. Les fonctionnalités proposées par BaridiMob :<sup>4</sup>

La page d'accueil de BaridiMob est présentée sous forme d'icônes, elle comporte :

**Le compte :** Cette fonctionnalité vous permet d'afficher :

- Le solde et le statut de votre compte CCP.
- Les opérations réalisées sur le compte avec la carte EDAHABIA.

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/services/particular/service-carte> consulté le 30/03/2023.

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 01/04/2023.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

**Cartes :** Cette fonctionnalité vous permet d'afficher :

- Le solde de votre compte CCP.
- Le statut de votre carte monétique EDAHABIA.
- Les opérations réalisées avec la carte EDAHABIA.
- Blocage et le déblocage après un blocage initié par le client.

**Le virement :**

- Effectuer des virements de votre compte CCP vers d'autres comptes CCP.
- Le bénéficiaire de votre virement doit posséder une carte monétique (EDAHABIA).
- Le cumul de vos virements ne doit pas dépasser le plafond journalier fixé cité dans les plafonds de la carte.
- Chaque opération de virement est soumise à une taxe variante en fonction du montant spécifié.

### **2.4. BARIDIWEB :**

Algérie Poste lance le service BaridiWeb pour les clients utilisant la carte EDAHABIA, un portail web sécurisé et simple d'utilisation <https://baridiweb.poste.dz> Le service BaridiWeb permet aux clients d'Algérie Poste d'accéder aux services financiers postaux via le portail web [www.poste.dz](http://www.poste.dz), avec une facilité déconcertante et une rapidité d'exécution des opérations à tout moment (7J/7 et 24 H/24).<sup>1</sup>

#### **2.4.1. Les services offerts par BARIDIWEB :<sup>2</sup>**

- Consultation du compte CCP.
- Gestion de la carte EDAHABIA.
- Virement de compte à compte.
- Consultation des opérations effectuées par cartes.
- La Demande de réédition du code PIN de la carte.

### **2.5. Le service CARDLESS :**

Le retrait sans carte sur le GAB est désormais possible. Ce nouveau service CARDLESS permet aux clients d'Algérie Poste, détenteurs de la carte monétique EDAHABIA, de retirer de l'argent à n'importe quel guichet automatique du territoire sans utiliser de carte de paiement

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 01/04/2023.

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 01/04/2023.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

électronique. Cardless permet également des retraits d'espèces au profit de tiers. Ce service est disponible via l'application mobile BaridiMob. C'est un service sécurisé et rapide.<sup>1</sup>

### 2.6. TRACKING :

Ce service permet au client de suivre à distance le traitement réservé à son envoi par le biais du site web d'Algérie Poste, grâce au numéro de code à barre attribué à l'envoi (inscrit sur le récépissé qui lui a été remis pour tous les envois recommandés des deux régimes).<sup>2</sup>

### 2.7. Recharger le compte idoom :

Algérie Télécom collabore avec Algérie Poste pour informer les clients amis du lancement d'une nouvelle option de recharge via la carte EDAHABIA. Avec ce service, les clients peuvent utiliser la carte EDAHABIA via l'espace client d'Algérie Télécom pour recharger leurs comptes Internet et payer leurs factures téléphoniques en toute sécurité à tout moment.<sup>3</sup>

### 2.8. Vente des livres et des timbres en ligne :

Algérie Poste lance à l'occasion de la Journée mondiale de la poste un service de vente en ligne des livres et ouvrages en collaboration avec l'ANEP qui permet aux concitoyens, à travers le pays d'acquérir des livres et des ouvrages qu'ils peuvent lire et éventuellement commander et payer via la carte électronique EDAHABIA, puis les récupérer à partir du bureau de poste le plus proche de leur lieu de résidence.<sup>4</sup>

Ainsi que la vente en ligne des timbres via la carte EDAHABIA est toujours disponible, le citoyen peut les récupérer du siège postal.

### 2.9. Service « BARKI@TIC » :

Solution de messagerie qui consiste à envoyer électroniquement des messages clients d'un service postal à un autre et à les remettre physiquement au destinataire.

Tous les établissements postaux participent au service « BARKI@TIC ».<sup>5</sup>

### 2.10. Services EMS (Express Mail Service) :

EMS est l'unique opérateur de collecte et distribution en mode EXPRESS avec une couverture totale des 58 wilayas.

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/services/particular/cardless> consulté le 01/04/2023.

<sup>2</sup> <https://aptracking.poste.dz/> Consulté le 30/03/2023.

<sup>3</sup> <https://www.algeriatelecom.dz/fr/espace-presse/algerie-telecom-lance-le-service-de-rechargement-via-la-carte-edahabia-art193> consulté le 01/04/2023.

<sup>4</sup> <https://www.aps.dz/economie/128526-lancement-de-deux-plateformes-de-vente-en-ligne-de-livres-et-de-timbres> consulté le 24/03/2023.

<sup>5</sup> <https://www.poste.dz/customer/telegram> Consulté le 25/03/2023.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

Le service EMS répond aux besoins de traitement spéciale des correspondances, documents ou marchandises expédiés par les clients en offrant de multiples avantages tels que :<sup>1</sup>

- La rapidité, la fiabilité, la sécurité et la traçabilité électronique des envois.
- Un service EMS détaillé, adapté et personnalisé avec la connexion de réseaux EMS au niveau national et international avec une logistique solide.
- Des liaisons quotidiennes nationales et internationales.

### 2.11. Service premium :

Le Service Premium permet aux clients souscrivant à ce mode accéléré de bénéficier d'un service de qualité, personnalisé et adapté à leurs besoins. Il garantit également une livraison sûre et rapide de la carte monétique dans les 5 jours ouvrables après la confirmation de la commande.

Il est à préciser que le service premium est applicable aussi bien pour les clients primo-demandeur d'une carte EDAHABIA que ceux concernés par le renouvellement de leurs cartes et qui souhaitent bénéficier de ce mode prioritaire<sup>2</sup>.

### 2.12. Service H@WALATIC :

H@WALATIC est un service de transfert d'argent instantané, simple et sécurisé, à travers un mandat électronique, et qui vient enrichir l'offre des services financiers d'Algérie Poste.<sup>3</sup>

### 2.13. Service paiement mobile BaridPay :

Barid Pay est un nouveau moyen de paiement mobile convivial et hautement sécurisé basé sur une technologie de lecture de code-barres (QR code). Ce nouveau mode de paiement sans contact (ni carte EDAHABIA, ni espèces) se fait en scannant un QR code attribué aux commerçants depuis l'application BARIDIMOB. Il permet aux clients de payer les commerçants en transférant instantanément et en toute sécurité des fonds de leur compte vers le compte du commerçant.<sup>4</sup>

Pour bénéficier du service de paiement mobile de proximité par QR Code, le client doit remplir les conditions suivantes :

- Avoir une carte monétique d'Algérie Poste.

<sup>1</sup> [https://www.poste.dz/customer/cor\\_ems](https://www.poste.dz/customer/cor_ems) Consulté le 25/03/2023.

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/customer/premium> Consulté le 26/03/2023.

<sup>3</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/hawalatic> Consulté le 26/03/2023.

<sup>4</sup> [https://www.poste.dz/services/professional/Baridi\\_pay\\_pro](https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro) Consulté le 26/03/2023.

## Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux

---

- Déclarer un numéro de téléphone au niveau d'Algérie Poste.

Pour se faire, le client doit :

- Introduire son numéro de téléphone dans n'importe quel GAB du réseau d'Algérie Poste.
- Télécharger et installer l'application « BARIDI MOB » sur son Smartphone.

### **Conclusion du chapitre :**

Les technologies de l'information et la communication jouent un rôle très important dans la vie quotidienne des personnes et des entreprises. Nous avons constaté qu'elles sont un facteur du succès de l'activité des entreprises, un signe de bonne santé de son système organisationnel et un révélateur de ses capacités compétitives.

Il est important de rappeler que le fait d'intégration des TIC dans les entreprises à un réel impact sur le développement des entreprises.

Cependant, La notion des services électroniques occupe une place importante dans les économies de marché, il est donc primordial pour les entreprises ainsi qu'Algérie poste de mettre au point des actions pour se démarquer de la concurrence et sa performance.

## **Chapitre 02 : la performance de l'entreprise**

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

---

### Introduction du chapitre

Le monde des affaires est un univers dynamique et compétitif où les entreprises doivent constamment évaluer et améliorer leur performance pour prospérer. La performance de l'entreprise est un concept clé qui englobe une multitude des dimensions, allant de la rentabilité financière à la satisfaction des clients en passant par l'efficacité opérationnelle. Comprendre et mesurer la performance d'une entreprise est essentiel pour prendre des décisions éclairées, identifier les forces et les faiblesses, et tracer la voie vers le succès durable.

Nous examinerons les différentes dimensions de la performance, notamment la performance financière, la performance organisationnelle, la performance sociale, la performance stratégique ....

Ce chapitre est divisé en trois sections. Dans la première section, nous explorerons en profondeur la notion de performance de l'entreprise. Dans la deuxième section nous étudierons les indicateurs clé utilisés pour mesurer la performance et la troisième section sera consacré à la relation entre les services électroniques et la performance de l'entreprise.

### Section 01 : Généralité sur la performance

La performance est la capacité à atteindre des objectifs préalablement définis exprimés en termes d'efficacité de processus, de qualité de service ou d'efficacité de gestion. Une approche de la performance est un système de management qui vise à améliorer l'efficacité d'une organisation en orientant la direction vers des résultats avec des moyens donnés.

#### 1. La définition de la performance :

Pour mieux appréhender la notion de la performance, il est utile de montrer l'ensemble de définitions proposées par quelques auteurs :

Selon le Maitre-assistant B. SOGOBOSSI, dans son article tiré de la revue des sciences de gestion il présente le concept de performance comme suit : « La Performance est un concept couramment utilisé dans le domaine de la vie des affaires. En effet, ce concept recouvre un vaste corpus de définitions et de pratiques diverses, dans différents champs de l'activité socio-économique. Cependant, il demeure difficile d'en donner une définition simple du fait de ses multiples dimensions. »<sup>1</sup>

Selon A. Bourguignon : « La performance est la réalisation des objectifs organisationnels, quelles que soient la nature et la variété de ces objectifs. Cette réalisation peut se comprendre au sens strict (résultat, aboutissement) ou au sens large du processus qui mène au résultat (action).....»<sup>2</sup>

D'après Jean-Louis Malo & Jean-Charles Mathé, la performance se définit comme étant : « L'association de l'efficacité et de l'efficience où l'efficacité consiste pour une entreprise à obtenir des résultats dans le cadre des objectifs définies et l'efficience correspond à la meilleure gestion des moyens, des capacités en relation avec les résultats. »<sup>3</sup>

D'après ces définitions, la performance est le résultat quantifié obtenu dans un environnement concurrentiel qui représente l'atteinte des objectifs poursuivis au niveau de l'entreprise. Une entreprise performante doit être efficace et efficiente.

---

<sup>1</sup> Bertrand Sogbossi Bocco, « Perception de la notion de performance par les dirigeants des petites entreprises en Afrique », La Revue des sciences de gestion, 2010/1, n°241, p.05.

<sup>2</sup> A. Bourguignon, « Performance et contrôle de gestion », Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et audit, Ed, Economica, Paris, 2000, p.934.

<sup>3</sup> Jean-Louis Malo & Jean-Charles Mathé, « l'essentiel du contrôle de gestion », édition d'organisation, paris, 1998, p.46.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 2. Les critères de la performance :

Maîtriser la performance d'une entreprise est une tâche complexe car elle combine plusieurs dimensions pour y parvenir. Par conséquent, nous aborderons ci-dessous de nombreux concepts liés au concept de performance telle que : l'efficacité, l'efficience, la pertinence, l'économie.

#### 2.1.L'efficacité :

Selon H.M. Boislandelle, l'efficacité est : "la relation entre le résultat atteint par un système et le but poursuivi. Plus le résultat est proche du but visé, plus le système est efficace."<sup>1</sup>

Elle est résumée sous la formule suivante :

$$\text{Efficacités} = \text{Résultats atteints/ objectifs visés.}$$

#### 2.2.L'efficience :

Selon B. DORIATH : " L'efficience consiste à maximiser le montant que vous obtenez d'une quantité donnée de ressources ou à minimiser la quantité de ressources dépensées pour une quantité donnée de performances."<sup>2</sup>

Pour H. BOUQUIN : "l'efficience est la capacité à minimiser les ressources utilisées pour atteindre un résultat particulier."<sup>3</sup>

Les notions ci-dessous expriment l'efficience :<sup>4</sup>

- **La productivité** : est le rapport entre une production et un volume de facteurs consommés.
- **La profitabilité** : est le rapport d'un résultat au chiffre d'affaires qui lui est associé.
- **La rentabilité** : est le rapport du résultat aux capitaux investis pour l'obtenir.

Une action est considérée comme efficiente si elle atteint le résultat attendu au moindre coût.

Elle est résumée sous la formule suivante :

$$\text{Efficience} = \text{Résultats atteints / moyens mis en œuvre.}$$

<sup>1</sup> Henri Mache de Boislandelle, « gestion des ressources humaines dans les PME », édition d'organisation, paris, 1998, p.139.

<sup>2</sup> Brigitte Doriath, « Contrôle de gestion », 4ème Edition, DUNOD, Paris, 2005, p.126.

<sup>3</sup> Henri Bouquin, « Comptabilité de gestion », Edition, Economica, 2000, cité par B. DORIATH & C. GOUJET, CGO, « gestion prévisionnelle et mesure de la performance », 3ème Edition, DUNOD, Paris, 2007, p.173.

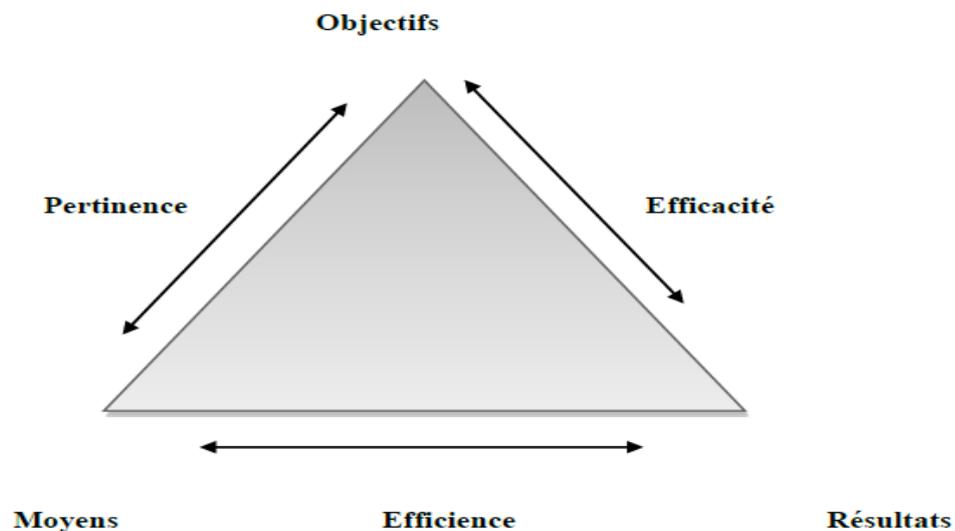
<sup>4</sup> Ibid. p.173.

### 2.3.La pertinence :

La notion de pertinence est encore très subjective et difficile à mesurer. Cependant, il est admis que la pertinence est la cohérence des moyens et des actions mis en œuvre pour atteindre un objectif particulier<sup>1</sup>. Être pertinent signifie donc atteindre les objectifs fixés de manière efficace et efficiente.

Le modèle de Gilbert (1980) résume ces critères à travers le triangle de la performance.

**Figure n°01** : Modèle de Gilbert sur la performance, 1980



**Source** : Filleau et Marques-Ripoul. Les théories de l'organisation et de l'entreprise, édition Ellipses, Paris, 2000, p.20.

### 2.4.L'économie :

Selon VOYER, l'économie est : « L'acquisition de ressources financières, humaines et matérielles adéquates, tant sur le plan quantitatif que qualitatif, tout en minimisant le temps, l'espace et les coûts. »<sup>2</sup> peut faire économiser.

### 3. Les objectifs de la performance :<sup>3</sup>

- Réduire les coûts de fabrication.
- Développer la créativité des employés.

<sup>1</sup> Melchior Salgado, « La performance : une dimension fondamentale pour l'évaluation des entreprises et des organisations », édition d'organisation, paris, 2013, p.4

<sup>2</sup> Pierre Voyer, « Tableau de bord de gestion et indicateur de performance », 2ème Edition, presse de l'université du Québec, sainte-foy, 1999, p.110.

<sup>3</sup> Saou Ouanissa et ABBACHE Khelaf, « L'appréciation de la performance de l'entreprise à travers l'analyse financière », Mémoire de fin de cycle en Sciences de Gestion, Université Abderrahmane MIRA de Bejaïa, 2017, p.6.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

- Augmenter la part de marché et fidéliser la clientèle.
- Renforcer et améliorer la sécurité au travail.
- Identifier et évaluer les compétences clés.
- Anticiper les besoins des clients et améliorer la rentabilité.

### 4. Les typologies de la performance :

Il existe, pourrait-t-on dire, plusieurs types de performance, à s'avoir la performance financière, organisationnelle, sociale, stratégique, économique, managériale, concurrentielle, commerciale et la performance de production.

#### 4.1. La performance financière :

La performance financière est la relation entre l'efficacité et l'efficience pour une entreprise d'atteindre des résultats dans le cadre d'objectifs définis, l'efficacité correspondant à une utilisation optimale des ressources et des capacités par rapport aux résultats.<sup>1</sup>

La performance financière est une mesure subjective de la capacité d'une entreprise à générer des revenus en utilisant des actifs dans son mode de fonctionnement principal. Le terme est également utilisé comme mesure générale de la santé financière globale d'une entreprise sur une période donnée.

#### 4.2. La performance organisationnelle :

La performance organisationnelle a été définie par M. KALIKA comme : « les mesures portant directement sur la structure organisationnelle et non pas sur ses conséquences éventuelles de nature sociale ou économique. Ces indicateurs sont intéressants dans la mesure où ils permettent de discerner les difficultés organisationnelles au travers de leurs premières manifestations, avant que les effets induits par celles-ci ne soient ressentis d'un point de vue économique. »<sup>2</sup>

M. KALIKA propose quatre facteurs de l'efficacité organisationnelle :<sup>3</sup>

- Le respect des structures formelles.
- La relation entre les composantes organisationnelles (logique d'intégration organisationnelle.)
- La qualité du flux d'informations, la flexibilité structurelle.

<sup>1</sup> Jean-Louis Malo & Jean-Charles Mathé, op.cit, p.182.

<sup>2</sup> Michel Kalika, « Structure d'entreprise : réalités, déterminants, performance », Edition, Economica, Paris, 1995, p.340.

<sup>3</sup> Bekki rachid, « la performance, un enjeu stratégique pour les institutions publiques, étude de cas : la douane algérienne. », mémoire de magistère en management, université d'oran -Es—senia, 2011-2012, p.36.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

---

### 4.3. La performance sociale :

La performance sociale d'une entreprise est définie par M. Ludruc comme : « La relation entre les efforts sociaux d'une organisation et les attitudes des personnes qu'elle emploie. »<sup>1</sup>

Parmi les indicateurs de la performance sociale : indicateurs emplois, indicateurs de rémunération, de formation et indicateurs de santé et la sécurité du travail.<sup>2</sup>

### 4.4. La performance stratégique :

Pour assurer la durabilité, les organisations doivent se fixer des objectifs stratégiques appropriés pour se différencier de leurs concurrents, Améliorer la qualité des produits, adopter un marketing exclusif ou introduire des techniques de fabrication plus efficaces. Pour la haute direction, la principale préoccupation à ce stade est de communiquer les objectifs stratégiques aux employés afin qu'ils se traduisent en objectifs opérationnels pour atteindre une performance à long terme ou stratégique. Parmi les indicateurs de mesure la performance stratégique : la valeur de marché, la valeur propre de l'entreprise.<sup>3</sup>

### 4.5. La performance économique (compétitivité) :

Elle traduit les résultats présentés par la comptabilité. Il s'agit principalement des soldes intermédiaires de gestion. La compétitivité peut être divisée en deux types : la compétitivité-prix et la compétitivité hors prix.

#### - La compétitivité prix<sup>4</sup> :

C'est la capacité d'une entreprise à produire des biens et à fournir des services à un prix inférieur à ses concurrents pour une qualité équivalente, elle a donc un avantage prix, elle dépend du : niveaux relatifs des coûts de production, marge du producteur, niveaux des taux de change pour les entreprises exportatrices.

---

<sup>1</sup> Michel Ludruc, « capital compétence dans l'entreprise », édition ESF, paris 2007, p.47.

<sup>2</sup> Kennouche Samia, « Évaluation multicritères de la performance des entreprises : cas d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia », THÈSE de doctorat en science de gestion, Université A. MIRA-BEJAIA, 2020-2021, p.27.

<sup>3</sup> Barette Jacques et Bérard Jocelyn, « Gestion de la performance : lier la stratégie aux opérations », Revue international de gestion, volume 24, numéro 4, hiver 2000. p.15.

<sup>4</sup> Kennouche Samia, op cit, p.28.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### - La compétitivité hors prix<sup>1</sup> :

La compétitivité hors-prix ou compétitivité structurelle est la capacité d'une entreprise à revendiquer ses produits ou services quel que soit le prix. La compétitivité hors prix dépend : de la qualité, des innovations et de la réputation.

### 4.6. La performance managériale :<sup>2</sup>

C'est la capacité du manager à gérer son temps et à assurer une bonne coordination entre l'esprit d'initiative, la capacité d'exécution, la capacité de médiation et de gestion des conflits, et la capacité à atteindre les objectifs préalablement fixés.

Afin de pouvoir évaluer la performance on peut citer quelque critère :

- **Le leadership** doit remplir quelque condition : logique de raisonnement, confiance en soi, une bonne communication.
- **Autres compétences** : telle que : contrôle de soi, objectivité relative, énergie et capacité d'adaptation.

### 4.7. La performance concurrentielle :

Pour rester compétitives, les entreprises doivent être capables de s'adapter aux différents comportements de la concurrence afin de rester compétitives. Cet ajustement ne peut être opéré que si la nature du système concurrentiel est prise en compte. Ce dernier permet de déterminer les stratégies à mettre en place pour maintenir la performance de l'entreprise.<sup>3</sup>

### 4.8. La performance commerciale :

Elle est définie par P. OUATTARA, 2007 comme étant « La capacité de l'entreprise à satisfaire sa clientèle en offrant des produits et des services de qualité répondant aux attentes des consommateurs. »<sup>4</sup>

V. PLAUCHU et A. TAIROU, 2008, la définissent quant à eux comme : « l'art d'être présent chez le bon interlocuteur au bon moment, avec une offre pertinente, qui permette d'établir des

<sup>1</sup> Kennouche Samia, op cit, p.28.

<sup>2</sup> Boyatzis, cité par A. PAYETTE, « l'efficacité des gestionnaires et des organisations », presse de l'université du québec, canada, 1988.

<sup>3</sup> G. OUBYA, « Contribution à l'étude des déterminants de la performance de l'entreprise : impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôtelières en Tunisie », Thèse de doctorat Sciences de gestion de UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR, 2016, p.44.

<sup>4</sup> [https://www.memoireonline.com/10/10/3964/m\\_Diagnostic-financier-et-performance-dune-entreprise-en-Cote-dIvoire18.html#toc36](https://www.memoireonline.com/10/10/3964/m_Diagnostic-financier-et-performance-dune-entreprise-en-Cote-dIvoire18.html#toc36) Consulté le 21/03/2023.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

relations d'affaires durables et profitables pour l'entreprise dans un contexte de recherche permanent de l'excellence de la prestation. »<sup>1</sup>

Les objectifs de la performance commerciale sont :

- L'augmentation du chiffre d'affaires.
- La fidélisation de la clientèle.
- L'augmentation du volume des ventes.
- Le renforcement des relations gagnant-gagnant avec les partenaires et la sécurisation d'une part de marché supérieure à celle des concurrents.

### 4.9. La performance de production :<sup>2</sup>

C'est la capacité d'une entreprise à combiner efficacement les facteurs de production et les moyens qui permettent de produire. Son but est d'exposer les différentes failles dans la production de l'entreprise et d'améliorer la productivité de l'entreprise.

Parmi les indicateurs de mesure la performance de production : le taux de rendement synthétique (TRS), niveau de stock, qualité de production et évolution des produits.

### 5. Les caractéristiques de la performance :

La performance regroupe un ensemble de caractéristiques qui peuvent être énumérés dans les points suivants :

- **La performance est construire support à des jugements :**

Elle est souvent définie par des critères qui correspondent aux descriptions que les théoriciens et les aristocrates se font de la performance et de sa mesure. « Cela inclut des jugements de valeur sur les activités, les résultats, les produits et l'impact environnemental d'une organisation. »<sup>3</sup>

- **Les composantes de la performance évoluent dans le temps :**

Les critères d'évaluation internes et ceux définie par l'environnement se modifiant. "Il faut bien admettre qu'il existe des combinaisons de facteurs humains, techniques et organisationnels qui

<sup>1</sup> Vincent Plauchu & Akim A. Tairou « Méthodologie du diagnostic d'entreprise », Edition Le Harmattan, 2008, p.133.

<sup>2</sup> Adjaoud Malika et Adjaoud Thinane, « l'impact de la communication sur la performance commerciale de l'entreprise », mémoire de master en science commerciales, université mouloud mammer de tizi-ouzou, 2020-2021, p.72.

<sup>3</sup> Saulquin Jean-Yves « gestion des ressources humaine et performance des services », in revue de gestion des ressources humaines, n°36, Juin, p.19.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

fonctionnent dans une situation et pas dans une autre. Ces combinaisons varient et évoluent dans le temps." <sup>1</sup>

### - La performance comme indicateur de pilotage :

« Les critères financiers seules ne suffisent plus aux managers, en effet les indicateurs non financiers viennent compléter les premières, donnant aux pilotes une vision globale critique de leur performance dans plusieurs domaines à la fois », la performance a un impact réactif sur l'organisation. En d'autres termes, elle influence le comportement des managers. Les gestionnaires reconsidèrent les décisions stratégiques lorsque les résultats sont inférieurs aux objectifs.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> J.Gharbi, « pilotage stratégique et émergence du sens : du réel à l'action », in revue gestion des ressources humaines, N°35, Mai 2000, p.37.

<sup>2</sup> Saulquin Jean-Yves, op.cit, p.21.

### Section 02 : La mesure de la performance

Pour bien gérer une entreprise, il faut mesurer la performance. Parce que vous ne pouvez pas gérer ce que vous ne pouvez pas mesurer.

La mesure de la performance revient à utiliser un ensemble et un mélange d'indicateurs plus ou moins complexe.

#### 1. La définition de la mesure de la performance :

Comme le mentionne H. BOUQUIN, : « La mesure des performances (vocabulaire anglo-saxon) est l'évaluation ex post des résultats obtenus, tandis que les spécialistes américains du contrôle de gestion l'entendent dans un sens plus large, englobant la notion de suivi courant des réalisations, par des outils tels que le contrôle budgétaire ou les tableaux de bord. »<sup>1</sup>

P. BESCOS et P. DOBLER définissent la mesure de la performance comme : « toute fonction de contrôle et de pilotage, un moyen d'orienter le comportement des acteurs d'une organisation et de les motiver. »<sup>2</sup>

La mesure de performance est une appréciation financière de la rentabilité d'un projet ou de différents actifs compte tenu des risques pris par l'investisseur (particulier, institutionnel ou entreprise). La mesure de la performance prend donc en compte différents indicateurs en fonction de l'investissement réalisé.

#### 2. La définition d'indicateur de performance :

Selon M.Essid : « Les indicateurs de performance constituent un des outils majeurs du système de contrôle de gestion pour permettre la déclinaison des stratégies, des objectifs et fournissent un moyen pour les mesurer et les suivre. Ils constituent l'outil pour mesurer la performance et contrôler à distance les allocations de ressources. »<sup>3</sup>

Ph Lorino définit l'indicateur de performance comme : « une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'évaluer le résultat. »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Henri Bouquin, « Le contrôle de gestion, contrôle d'entreprise », Edition Presses Universitaires de France – PUF, 1986, P. 173.

<sup>2</sup> Bescos. P & Dobler. P & all, « Contrôle de gestion et management », 3ème Edition, Montchrestien, Paris, 1995. P.18.

<sup>3</sup> M.ESSID, « Les mécanismes de contrôle de la performance globale : le cas des indicateurs non financiers de la RSE », Humanities and Social Sciences, Université Paris Sud - Paris XI, 2009, p. 35.

<sup>4</sup> Lorino Philippe, « Méthodes et pratiques de la performance », Edition d'organisation 2003, p.130.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 3. Les différents types d'indicateurs de performance :

Divers indicateurs de performance sont disponibles, incluant les indicateurs financiers, les indicateurs de marché ainsi que les indicateurs organisationnels.

#### 3.1. Les indicateurs financiers :

Il s'agit d'un ensemble des indicateurs utilisés pour connaître la santé financière de l'entreprise, à s'avoir : la croissance du chiffre d'affaires, le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement, la trésorerie nette, ...

##### 3.1.1. La croissance du chiffre d'affaires :

Est le moteur d'une entreprise et doit être comparé à des objectifs fixés, et s'il existe des écarts défavorables par rapport au chiffre d'affaires d'entreprises comparables, l'entreprise doit prendre des mesures correctives (telles que la maîtrise des coûts).<sup>1</sup>

##### 3.1.2. Le fonds de roulement net :<sup>2</sup>

Représente la part des capitaux permanents qui reste disponible après le financement des actifs immobilisés. Ce montant est ensuite utilisé pour couvrir les besoins liés au cycle d'exploitation.

Il est résumé sous la formule suivante :

$$\text{FRN} = \text{actifs circulant} - \text{dette à court terme}$$

##### 3.1.3. Le besoin en fonds de roulement (BFR) :

Le BFR est la part des emplois d'exploitation qui n'est pas assurée par les ressources d'exploitation, c'est-à-dire la différence entre les besoins de financement du cycle d'exploitation et les ressources de financement du cycle. »<sup>3</sup>

Il est résumé sous la formule suivante :<sup>4</sup>

$$\text{Besoin en Fonds de Roulement(BFR)} = \text{Actif circulant} - \text{Passif circulant}$$

<sup>1</sup> Selami Ahlam et Belaidi Samira, « Elaboration d'un tableau de bord financier dans le cadre d'évaluation et de pilotage de la performance d'une entreprise », Mémoire de Master en Science de Gestion, 2020-2021, p.42.

<sup>2</sup> A. CORHAY et M. MAPAPA, « fondement de gestion financier », revue et corrigée, 2eme édition, université de liege, 2007, p.13.

<sup>3</sup> Lionel Bobot, Didier Voyenne, « Le besoin en fonds de roulement », édition, Economica, paris, 2007, p.28.

<sup>4</sup> Ibid. p.29.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 3.1.4. La trésorerie nette :

La trésorerie nette est définie comme le fonds de roulement non consommé par le besoin en fonds de roulement. Elle est calculée sous la formule suivante :<sup>1</sup>

$$\text{Trésorerie Nette (TN)} = \text{FRN} - \text{BFR}$$

« La trésorerie est le résultat de décisions qui ont des effets à long terme et dépendent de la stratégie de l'entreprise. Les flux de trésorerie changent et se transforment chaque jour, à mesure que les besoins en fonds de roulement changent et se transforment chaque jour. Mais le fonds de roulement est également en mouvement et en déplacement sur une base quotidienne et plus volatil... la trésorerie est affectée au même rythme. »<sup>2</sup>

### 3.1.5. La marge commerciale :

La marge commerciale est la différence entre le montant des ventes des marchandises et le coût d'achat. Elle fournit des informations sur les bénéfices bruts des entreprises uniquement par le biais de leurs activités commerciales. C'est un agrégat très important pour les entreprises commerciales. Calculé comme suit<sup>3</sup>:

$$\text{La marge commerciale} = \text{vente de marchandises} - \text{coûts des marchandises vendues.}$$

**Source :** Christian Hoarau, analyse et évaluation financière des entreprises et des groupes, édition vuibert, juin 2008, p.161.

### 3.2. Autres indicateurs de performance :

Les ratios sont des indicateurs exprimés en pourcentage qui représentent les relations entre différentes catégories des états financiers. Un ratio peut être défini comme « un rapport entre deux quantités comparés dans le but d'évaluer la situation financière ou la performance de l'entreprise. »<sup>4</sup>

Les ratios sont regroupés en trois catégories :

- Ratio de rentabilité.

<sup>1</sup> Lionel Bobot, Didier Voyenne, oc. Cit, p.30

<sup>2</sup> Ibid.p. 29.

<sup>3</sup> Kennouche Samia, op.cit, p.71.

<sup>4</sup> khalfi Mohamed Anis, «Audit interne, sa contribution à la performance financière de l'entreprise », Mémoire de Fin de Cycle pour l'Obtention du Diplôme de Master En Sciences Commerciales, école supérieure de commerce, 2018, p.49.

- Ratio de liquidité.
- Ratio de structure financière.

### 3.2.1. Les ratios de la rentabilité :

Les ratios de rentabilité évaluent la performance globale d'une entreprise, ce qui permet de mesurer les résultats des activités. Ainsi, les ratios de rentabilité sont utilisés pour évaluer les performances des différentes activités et de l'entreprise dans son ensemble. Les ratios de rentabilité sont :<sup>1</sup>

#### 3.2.1.1. Ratio de rentabilité commerciale :

Ce ratio permet à l'entreprise d'apprécier l'efficacité de l'activité commerciale. Il est mesuré comme suit :<sup>2</sup>

$$\text{Ratio de rentabilité commerciale} = \frac{\text{Résultat net}}{\text{chiffre d'affaires}}$$

#### 3.2.1.2. Ration de la rentabilité économique :<sup>3</sup>

C'est un ratio réalisé par l'entreprise par l'utilisations des capitaux permanents (fond propres et les dettes). Il est mesuré comme suit :

$$\text{Ratio de rentabilité économique} = \frac{\text{résultat net} + \text{impôt et taxe} + \text{charge financier}}{\text{capitaux permanents}}$$

#### 3.2.1.3. Ratio de rentabilité financière :<sup>4</sup>

La rentabilité financière également connue sous le nom de rentabilité des capitaux propres ou rentabilité des actionnaires, mesure le rapport entre le résultat net et les capitaux propres investis par les actionnaires. La rentabilité financière, également appelée "Return On Equity" ou "ROE" selon la comptabilité anglo-saxonne, représente la capacité des actionnaires et des associés à générer un niveau de profit à partir des capitaux investis. Il est représenté par la formule suivante :

$$\text{Ratio de rentabilité financière} = \frac{\text{résultat net}}{\text{capitaux propre}}$$

<sup>1</sup> khalfi Mohamed Anis, op.cit, p.49.

<sup>2</sup> Jérôme MERIC et Flora SFEZ, « la gestion financière des entreprises », HACHETTE LIVRE, Paris, 2011, p.101.

<sup>3</sup> Saou Ouanissa et Abbache Khelaf, op.cit, p.35.

<sup>4</sup> Francois engel et Frédéric kletz, « Cours de comptabilité générale », Editeur : presses des mines transvalor, les cours de l'école des mines, 2007, p.117.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 3.2.2. Les ratios de liquidités :

Le ratio de liquidité mesure la capacité d'une entreprise à respecter ses obligations à court terme en utilisant son fonds de roulement et en convertissant les éléments de son actif circulant en liquidités dans le cadre de ses opérations normales. Par liquidité, il entend tous les actifs qui peuvent être convertis rapidement en espèces ou sont déjà en espèces, tels que la caisse, les comptes bancaires, les effets de commerce, les placements négociables, les créances clients et les stocks.<sup>1</sup>

#### 3.2.2.1. Ratio de liquidité générale :

Ce ratio permet d'évaluer la capacité de l'entreprise à rembourser ses dettes à court terme en utilisant la totalité de ses actifs disponibles. Il s'est calculé comme suit :<sup>2</sup>

$$\text{Ratio de liquidité générale} = \text{actif courant} / \text{passif courant}$$

#### 3.2.2.2. Ratio de liquidité réduite :

Ce ratio permet d'évaluer la capacité de l'entreprise à respecter ses engagements à court terme en utilisant uniquement les actifs circulants les plus liquides, excluant ainsi l'utilisation des stocks. Il s'est calculé comme suit<sup>3</sup> :

$$\text{Ratio de liquidité réduite} = (\text{Actif circulant-stocks}) / \text{passif à court terme}$$

#### 3.2.2.3. Ratio de liquidité immédiate :<sup>4</sup>

Ce ratio permet d'évaluer la capacité de remboursement des dettes à court terme en utilisant uniquement les valeurs disponibles. Il offre un aperçu de la liquidité de l'entreprise. En général, ce ratio est inférieur à 100%, et un ratio trop élevé indique un excès de liquidité par rapport à l'ensemble des dettes, ce qui peut témoigner d'une mauvaise utilisation des ressources financières de l'entreprise. Il s'est calculé comme suit :

$$\text{Ratio de liquidité immédiate} = \text{Disponibilités} / \text{dettes à court terme}$$

<sup>1</sup> [www.compta-facile.com/](http://www.compta-facile.com/) consulté le 20/04/2023.

<sup>2</sup> Jérôme MERIC, Flora SFEZ, op.cit, p.68.

<sup>3</sup> Ibid.p.68.

<sup>4</sup> Jérôme MERIC, Flora SFEZ, op.cit, p.68.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 3.2.3. Les ratios de la structure financière :

Cette catégorie de ratios vise à étudier le degré de stabilité de la structure financière de l'entreprise en examinant ses composants tels que les investissements, la solvabilité, etc.<sup>1</sup>

#### 3.2.3.1. Ratio d'autonomie financière (AF) :<sup>2</sup>

Ce ratio peut être définie comme la capacité de l'entreprise à rembourser ses dettes. Il s'est calculé comme suit :

$$\text{Ratio d'autonomie financière} = \text{Capitaux propres (CP)} / \text{Total dette}$$

### 3.3. Les indicateurs économiques :

Les soldes intermédiaires de gestion permettent d'examiner l'évolution des différents postes au fil du temps et d'évaluer la performance de l'entreprise.

#### 3.3.1. Production de l'exercice :

La production de l'exercice est directement liée à l'activité de transformation industrielle et/ou à la prestation de service de l'entreprise.<sup>3</sup>

$$\text{Production de l'exercice} = \text{production vendue} + \text{production stockée} + \text{production immobilisée}$$

#### 3.3.2. Valeur ajoutée (VA) :

La valeur ajoutée produite brute reflète la création ou l'augmentation de valeur que l'entreprise apporte aux biens et services provenant de tiers dans le cadre de ses activités professionnelles régulières.<sup>4</sup>

$$\text{VA} = \text{production de l'exercice} - \text{consommation de l'exercice}$$

<sup>1</sup> [www.zonebourse.com](http://www.zonebourse.com) consulté le 20/04/2023.

<sup>2</sup> khalfi Mohamed Anis, op.cit, p.51.

<sup>3</sup> Bernard HUBERT, « Analyse financière, information financière, Diagnostic et évaluation », édition : Dunod, Paris, 2010, p. 166.

<sup>4</sup> Pierre conso et Hemicci farouk, « Gestion financière de l'entreprise », 11eme édition Dunod, Paris, 2005, p.104.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

### 3.3.3. L'excédent brut d'exploitation (EBE) :

Ce ratio évalue la richesse générée par l'entreprise après la rémunération du personnel et le paiement des impôts et taxes (hors impôt sur le bénéfice). Ce solde représente le dernier niveau prenant en compte uniquement les opérations susceptibles d'avoir une incidence sur la trésorerie (c'est-à-dire avant les charges et les produits calculés). Toutefois, il inclut les variations de stocks et la production immobilisée.<sup>1</sup> Il se calcule comme suite :

$$\text{EBE} = \text{valeur ajoutée} + \text{subventions d'exploitation} - (\text{charges de personnel} + \text{impôts})$$

### 3.3.4. Résultat d'exploitation :

Il exprime la ressource nette générée par l'activité régulière de l'entreprise, sans considération de sa politique financière, mais en prenant en compte sa politique d'amortissement, de dépréciations et de provisions.<sup>2</sup> Il se calcule comme suite :

$$\text{Résultat d'exploitation} = \text{EBE} + \text{autres produits opérationnelles} - \text{autres charges opérationnelles} - \text{dotations aux amortissements, dépréciations et provisions} + \text{reprise sur pertes de valeur et provisions}$$

### 3.3.5. Résultat financier (RF) :

Le Résultat Financier englobe toutes les opérations financières de l'entreprise. Il est calculé comme la différence entre les produits financiers et les charges financières. Ce ratio permet d'évaluer l'efficacité de l'activité financière de l'entreprise et de mesurer les résultats obtenus dans ce domaine.<sup>3</sup>

$$\text{RF} = \text{produits financiers} - \text{charges financières}$$

### 3.3.6. Résultat ordinaire avant impôt (ROAI) :

Il justifie simultanément les performances de l'activité financière et économique de l'entreprise, en excluant les opérations extraordinaires.

<sup>1</sup> I. Chambost et T. Cuyaubert, « Gestion financière », édition : DUNOD, 2006, p.30.

<sup>2</sup> Béatrice et Francis Grandguillot, « L'essentiel de l'analyse financière », 12ème édition Gualino, Paris, 2014-2015, p.58.

<sup>3</sup> Aminata fall, « Evaluation de la performance financière d'une entreprise : Cas de la SAR », thèse de master professionnel en comptabilité et gestion financière, centre africain d'études supérieures en gestion, 2013, p.25.

$$\text{ROAI} = \text{résultat d'exploitation} + \text{résultat financier} \\ (\text{RF})$$

### 3.3.7. Résultat extraordinaire :<sup>1</sup>

Il s'agit d'une mesure des activités exceptionnelles de l'entreprise, c'est-à-dire des opérations qui ne sont pas liées à son exploitation régulière et continue.

$$\text{Résultat extraordinaire} = \text{Produits extraordinaires} - \text{Charges} \\ \text{extraordinaires}$$

### 3.3.8. Résultat net (RN) :

Selon VIZZINOV : « Le calcul du résultat net met en évidence la manière dont le bénéfice est réparti entre les principales parties concernées, à savoir l'État, le personnel et les actionnaires. »<sup>2</sup>

$$\text{Résultat net} = \text{ROAI} + \text{Résultat extraordinaire} + \text{Participations des} \\ \text{salariés} - \text{IBS}$$

## 4. Les caractéristiques d'un bon indicateur :

Les caractéristiques regroupés en quatre volets pour évaluer un bon indicateur ou tout autre instrument de mesure sont les suivants :<sup>3</sup>

### 4.1. La pertinence :

L'indicateur doit être en adéquation avec les objectifs de l'organisation. Il ne faut pas sacrifier la mesure de l'accomplissement de l'objectif en privilégiant uniquement la facilité de collecte.

### 4.2. La qualité :

L'indicateur doit être formulé de manière claire et précise. Il doit être suffisamment sensible pour mettre en évidence les variations significatives de l'objet mesuré, tout en étant homogène dans le temps et dans l'espace afin de permettre la comparaison.

### 4.3. La faisabilité :

Il s'agit de la possibilité de mesurer ou de la disponibilité des données. Il est essentiel d'avoir les informations nécessaires pour produire l'indicateur. Celui-ci doit être facile à déterminer et

<sup>1</sup> khalfi Mohamed Anis, op.cit, p.48.

<sup>2</sup> Vizzavona Patrice, « Gestion financière et marchés financiers », 10ème édition ATOL EDITION, Neuilly Sur-Seine, 1996, p.43.

<sup>3</sup> Pierre voyer, op.cit, p.446.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

---

toutes les données nécessaires doivent être fiables, disponibles en temps opportun et de manière rentable.

### 4.4. La convivialité :

Ce volet concerne l'aspect opérationnel, visuel et cognitif de l'utilisation directe et confortable de l'indicateur. Il doit être accessible, compréhensible et bien illustré.

En respectant ces critères, on peut évaluer la qualité d'un indicateur ou d'un instrument de mesure.

### Section 03 : Les services électroniques et la performance de l'entreprise

Le monde a connu une expansion et un développement considérable ces dernières années, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cela a incité les entreprises à exploiter ce développement pour communiquer des données et des informations via la technologie moderne et l'internet, dans le but de fournir des services électroniques plus large aux clients<sup>1</sup>.

Les services électroniques aident les organisations à bien des égards, car elle réduit les efforts et le temps, aide à obtenir des avantages concurrentiels, s'adapte à un environnement en évolution rapide, répond rapidement aux clients et augmente l'efficience et l'efficacité, en effet réalise une performance pour l'entreprise.

Revenant à l'internet, l'Internet joue le rôle le plus important dans les processus de fourniture et d'obtention des services électroniques, car pour que l'utilisateur puisse obtenir les différents services électroniques, il doit disposer d'un appareil connecté à Internet afin de recevoir par son intermédiaire le service fourni par le fournisseur de services, qui est également connecté à Internet.

Il est reconnu aussi que les services électroniques à travers l'utilisation des TIC sont un vecteur de l'évolution de la performance de l'entreprise. Donc il existe une relation positive entre les services électroniques et la performance de l'entreprise. Ces deux dernières décennies, l'économie mondiale a connue de profonds changements radicaux. En effet, depuis la création d'internet, l'évolution et l'expansion des nouvelles technologies de l'information et de communication ont fait qu'instaurer un climat de concurrence et de complexité élargie.

Après l'émergence du terme services électroniques, il a commencé à se développer et à s'étendre jusqu'à inclure de nombreux domaines, éléments et applications différents. Les domaines les plus importants des services électroniques sont le domaine du commerce et de diverses entreprises, car la plupart des entreprises dépendent des applications électroniques et méthodes de travail modernes.

---

<sup>1</sup> Touati Kamel, « Les technologies de l'information et de la communication(TIC) : une chance pour le développement du monde arabe », éditions lavoisier, vol.10, 2008, p.264.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

---

### 1. Les services électroniques et la performance financière d'entreprise :

Il existe une corrélation positive entre l'utilisation des services électroniques et la performance financière des entreprises. Les services électroniques, tels que les ventes en ligne, le commerce électronique, les systèmes de gestion de la relation client, les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement et les systèmes de gestion de l'information, peuvent améliorer l'efficacité opérationnelle et réduire les coûts pour les entreprises. Ces avantages peuvent conduire à une augmentation des revenus et des marges bénéficiaires, ainsi qu'à une meilleure satisfaction des clients.

Une étude menée par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a montré que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut améliorer la productivité des entreprises et stimuler la croissance économique.<sup>1</sup>

Une autre étude réalisée par le cabinet de conseil en stratégie McKinsey a révélé que les entreprises qui ont adopté les technologies de l'information et de la communication ont connu une croissance plus rapide de leurs revenus et de leurs bénéfices que les entreprises qui n'ont pas adopté ces technologies.<sup>2</sup>

### 2. Les services électroniques et la performance globale des entreprises :

La décision d'investir aux services électroniques est prise par des managers ciblant des objectifs organisationnels divers au niveau organisationnel, les critères utilisés pour évaluer les performances des technologies de l'information et de la communication sont aussi nombreux que les objectifs ayant motivé leur implantation. Si la productivité de la main d'œuvre et la rentabilité des capitaux sont certainement utilisées, les managers utilisent aussi d'autres mesures telles que la part de marché, la variété de la production et la qualité des produits pour justifier leurs investissements aux services électroniques.<sup>3</sup>

Au niveau scientifique, cette constatation a motivé le passage d'une conceptualisation étroite de la performance vers une conception plus large et plus globale. Ainsi, au-delà des indicateurs de productivité et de rentabilité, une dernière série de travaux mobilisa plusieurs indicateurs

---

<sup>1</sup> OCDE, "Les TIC et la croissance économique", Études de l'OCDE sur les politiques de la science et de l'innovation, Éditions OCDE, Paris cedex 16, France, 2003, p. 63

<sup>2</sup> McKinsey Global Institute, "Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity", McKinsey & Company, 2011.

<sup>3</sup> BELLAHCENE Mohammed, op.cit, p.97.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

de la performance globale de l'entreprise : croissance des ventes, part de marché, résultats opérationnels, retour sur investissement, développement de nouveaux produits, développement de nouveaux marchés, recherche et développement, réduction des coûts, développement du personnel, etc.

Plusieurs études ont montré la corrélation entre l'utilisation des services électroniques et la performance globale des entreprises. Une étude menée par l'Université de Cambridge a montré que les entreprises qui ont adopté les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont connu une croissance plus rapide de leurs revenus et de leurs bénéfices que les entreprises qui n'ont pas adopté ces technologies.<sup>1</sup>

Une autre étude réalisée par le cabinet de conseil en stratégie McKinsey a révélé que les entreprises qui ont utilisé les technologies de l'information pour transformer leur entreprise ont connu une augmentation de leur productivité et de leur rentabilité.<sup>2</sup>

### 3. Les services électroniques et la performance économique<sup>3</sup>:

Suite à l'approche économique de la performance, Michel KALIKA utilise deux approches complémentaires : la productivité et la maîtrise des coûts. Selon l'étude de Michel KALIKA, Les managers considèrent qu'il existe un rapport direct et positif entre les services électroniques et la performance économique en termes de productivité individuelle et de maîtrise des coûts et que celui-ci est partagé par un nombre croissant de responsables d'entreprise.

Les services électroniques sont un sujet d'actualité, et de grande importance du fait qu'il peut contribuer à changer la situation économique actuel des pays en développement et pays pauvres.

La mise en place de services électroniques postaux peut avoir un impact significatif sur la performance de l'entreprise.

#### - **Meilleure expérience client :**

Les services électroniques postaux permettent aux clients de suivre facilement leurs colis, de recevoir des mises à jour en temps réel et de gages que les services électroniques postaux peuvent offrir et qui peuvent améliorer la performance de l'entreprise.

<sup>1</sup> Erik Brynjolfsson and Lorin M. Hitt "Beyond the Productivity Paradox", Communications of the ACM, Vol. 43, No. 8, 2000, pp. 23-29.

<sup>2</sup> McKinsey Global Institute, "Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity", McKinsey & Company, 2011.

<sup>3</sup> Kalika Michel, « Management & TIC », 5 ans de e-management dans les entreprises, Editions liaisons, 2006, pp. 217-222.

## Chapitre 02 : La performance de l'entreprise

---

### - **Rapidité et efficacité :**

Les services électroniques postaux permettent aux clients d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques en temps réel, ce qui réduit considérablement le temps de traitement par rapport aux méthodes traditionnelles.

### - **Économies de coûts :**

Le passage aux services électroniques postaux peut réduire les coûts d'expédition, d'impression, de papier et d'autres frais associés à la méthode traditionnelle.

### - **Précision et sécurité :**

Les services électroniques postaux garantissent un niveau de précision et de sécurité supérieur à la méthode traditionnelle, car les courriers électroniques sont facilement traçables et respectent les protocoles de sécurité numérique.

### - **Flexibilité et accessibilité :**

Les services électroniques postaux sont facilement accessibles depuis n'importe quel endroit, ce qui offre aux clients une grande flexibilité pour gérer leurs envois à distance ou à partir de différents appareils.

En fin, l'utilisation de services électroniques postaux permet aux entreprises d'améliorer leur productivité, leur efficacité et leur rentabilité, ce qui contribue à la performance globale de l'entreprise.

### Conclusion du chapitre

Ce chapitre nous a permis de définir et de comprendre l'ensemble des aspects de la performance de l'entreprise. On peut dire que le dirigeant d'une entreprise met en place des indicateurs de performance pour avoir une meilleure visibilité sur le pilotage de son activité, alors l'essentiel de la performance peut se résumer en deux notions simples. D'abord, la croissance de chiffre d'affaires organique en tant que vrai témoignage de la performance, ensuite le résultat opérationnel en tant que traduction de la capacité de l'entreprise à exploiter au mieux ses ressources et à rémunérer le capital investi par les actionnaires.

La mesure de la performance constitue une source d'informations qui seront utilisées par les gestionnaires de l'entreprise afin de prendre les meilleures décisions possibles.

L'introduction des services électroniques aide les entreprises à être plus efficace, rentable et compétitive. Donc, il existe une relation positive entre les services électroniques et la performance de l'entreprise.

**Chapitre 03 : L'impact des services  
électroniques postaux sur la performance  
de l'entreprise au sein de DUPW Jijel**

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

---

### Introduction du chapitre

Après avoir présenté de façon théorique les indicateurs de mesure la performance de l'entreprise dans le deuxième chapitre, il convient à ce niveau d'aborder les notions préalablement étudiées sous un autre aspect : l'aspect pratique.

De ce faire, nous avons bénéficié d'un stage pratique au niveau de la directions d'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW), pour analyser comment l'utilisation des services électroniques postaux peut influencer ces dimensions de performance au sein de DUPW Jijel.

Ce chapitre se décompose de trois sections :

- La première section traite la présentation de l'entreprise Algérie poste (DUPW) Jijel.
- La deuxième est destinée à la mesure de la performance d'Algérie poste par des indicateurs de performance.
- La troisième est réservée à l'évolution des services électroniques postaux et leur impact sur la performance de DUPW Jijel

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

### Section 1 : Présentation d'Algérie Poste

Nous verrons dans un premier temps, l'historique d'Algérie poste, sa naissance, ses missions, ses domaines d'activité et en terminèrent par la présentation de la direction de l'unité postale de la wilaya de Jijel et son organigramme.

#### 1. Historique d'Algérie Poste :<sup>1</sup>

Aux temps territoriaux et coloniaux de l'Algérie, la poste était chargée d'entretenir les liens avec la métropole en recevant les mandats, les chèques postaux, la vente des timbres-poste, le dépôt d'argent dans les caisses d'épargne, le paiement des pensions, des employés municipaux. Et les salaires des départements de l'administration publique.

Sous la dénomination officielle de « Poste, Télégraphe et Téléphone », qui est resté bien après l'indépendance, tout le monde a préféré l'acronyme composé des trois initiales « PTT », qui au fil du temps a été adopté par Affectueusement et avec humour : « Petit Travail Tranquille ».

À l'indépendance, le service postal algérien a hérité d'une infrastructure endommagée par la guerre, limitée et imparfaite, desservant principalement un petit nombre de colons.

Le départ massif des postiers pieds noirs et des grandes villes a laissé un énorme vide dans la fonction publique générale. Désespérés de retrouver la souveraineté sur la poste, les travailleurs algériens ont eu l'honneur de relever le défi et d'occuper ce qui était alors un réseau de près de six cents (600 Bureaux de poste).

#### 2. La Naissance de « E.P.I.C Algérie Poste » :<sup>2</sup>

Algérie-Poste a été créée en 2003 suite aux réformes initiées par le décret 02/43 du 14 janvier 2002, qui visait à moderniser l'organisation postale. Cet établissement public, placé sous la Tutelle du Ministère de la Poste, des Télécommunications, des Technologies et du Numérique (MPTTN), exerce à la fois des missions de service public administratif et de service public industriel et commercial.

Les principales activités d'Algérie-Poste sont axées sur le traitement du courrier-colis et la fourniture de services financiers postaux. En tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), il bénéficie de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Dans

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/page/historique> consulté le 10/04/2023.

<sup>2</sup> Ibid.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

ses relations avec l'État, il se conforme aux règles du droit public, tandis qu'il est considéré comme un acteur commercial dans ses interactions avec les tiers.

### 3. Les missions d'Algérie Poste :<sup>1</sup>

L'établissement est chargée d'assurer la mise en œuvre des politiques nationales de développement des services postaux et des services financiers postaux à l'échelle nationale en s'occupant de la gestion des services, du renouvellement et des activités de développement des infrastructures connexes.

Algérie poste déploie un réseau local fort et riche sur tout le territoire, s'inscrivant durablement dans la dynamique de modernisation de ses structures en assurant notamment sa transformation numérique dans divers secteurs et en articulant le développement d'une économie numérique basée sur les technologies de l'information et de la communication.

La vision stratégique d'Algérie Poste s'articule autour des actions de chaque métier avec l'ambition d'être :

- Un leader de la distribution de services de proximité et à domicile.
- Institutions d'inclusion financière citoyenne de référence.
- Les grands transporteurs de courrier/colis en accélérant leur transformation numérique et la convergence des réseaux physiques et numériques

### 4. Les domaines d'activité :

Algérie Poste mène à bien plusieurs services au sein de ses structures :

#### 4.1. Les services monétiques (EDAHABIA) :<sup>2</sup>

- Recharge téléphonie mobile.
- Recharge ADSL.
- Réservation des billets d'avion.
- Adhésion aux services de l'application mobile BaridiMob.
- Paiement de factures (ADE, SONELGAZ, SEAAL, ATM-ADSL, MOBILIS).
- Consultation du solde de votre compte CCP.

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/page/presentation> consulté le 09/04/2023.

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/services/particular> consulté le 09/05/2023.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

---

- Consultation du mini relevé des 10 opérations effectuées avec votre carte EDAHABIA.
- Virement d'argent de votre compte CCP vers un autre compte CCP.
- Blocage et déblocage de votre carte EDAHABIA.
- Géo localisation des GAB d'Algérie Poste sur tout le territoire national.

### 4.2. Les services postaux :<sup>1</sup>

- Services de base envois courrier / colis.
- Services Express Mail Service (EMS).
- Services BERKI@TIC.
- Service premium.
- Garde du courrier.

### 4.3. Les services financiers (CCP) :<sup>2</sup>

- Services associés à un compte CCP (commander, consultation, clôture, ...)
- Mandat et transfert d'argent.
- Service d'épargne CNEP.
- Services de proximité.
- Service H@WALATIC.
- Service paiement mobile BARIDPAY.
- BaridiWeb / BaridiMob.

## 5. Présentation de la Direction de l'Unité Postale de la Wilaya de Jijel :<sup>3</sup>

La direction de l'unité postale de Jijel se situe au chef-lieu de wilaya, sis à boulevard rouïbah hocine Jijel, dans un immeuble de 2 étages. Tous les bureaux de poste répartis au niveau de la wilaya sont placés géographiquement sous l'autorité de la Direction d'Unité Postale de Wilaya

---

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/customer> consulté le 09/05/2023.

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/services/professional> consulté le 09/05/2023.

<sup>3</sup> Document interne de l'entreprise.

## **Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel**

(DUPW). Elle est Placé sous la tutelle du Ministère de la Poste, des Télécommunications (MP&T).

La Direction de l'Unité Postale de la wilaya de Jijel est l'une des directions actives dans la société en raison du rôle central joué par ses Infrastructures postales d'une part et sa clientèle d'autre part.

L'organigramme de la DUPW JIJEL est toujours en développement, et pour l'instant on a ce qui est en (ANNEXE 01).

### **5.1.Sous-Direction d'Inspection (SD Inspection) :**

Il se compose de trois inspecteurs principaux et son objectif principal est de fournir un service de qualité au client.

Chargé de préserver le patrimoine de l'entreprise et de veiller au déploiement permanent et qualitatif des activités au niveau des établissements postaux de la Wilaya.

### **5.2.Sous-Direction Exploitation Postale et Services Financiers et Diversification (EPSFD) :**

Elle se compose de trois départements : département Monétique et Services Financiers Postaux (MSFP), département Exploitation Postale- Courrier/colis-EMS et département Mouvements de FINDS-CCP.

Et elle se charge principalement de :

- La mise en œuvre de la politique commerciale de la division monétique & services financiers et courrier /colis au niveau des bureaux de poste de la Wilaya.
- Suivre et mettre en œuvre la stratégie marketing élaborée pour les produits de la division courrier /Colis.
- Garantir la disponibilité des produits.
- Effectuer des visites régulières au niveau des bureaux de poste pour vérifier la qualité de services.
- Diffuser les supports d'information destinés à la clientèle.
- Servir les reportings et alimenter les tableaux de bord.

## **Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel**

---

### **5.3.Sous-Direction de Budget et de la Comptabilité (SD/BC) :**

Elle se compose de deux départements à savoir : département Comptabilité Postale (CP), département Comptabilité et Budget (CB). Elle se charge de :

- La gestion rationnelle du budget.
- Evaluation et étude des consommations annuelles et mensuelles.
- Réaliser diverses opérations d'inventaire réalisées par l'unité.
- Financer divers centres postaux avec des fonds en fournissant des liquidités financières à tous les bureaux de poste.

### **5.4.Sous-Direction des Moyens Généraux et Ressources Humaines et (MGRH) :**

Elle se compose de trois départements à savoir : département Moyens Généraux(MG), département des Ressources Humaines (RH) et département œuvres sociales. Elle se charge principalement de :

- Mettre en œuvre les textes législatifs et les lois applicables relatifs au contrôle technique et de sécurité du secteur postal.
- Créer des demandes de rendez-vous selon les besoins de l'état et organiser des stages appliqués.
- Mise en place de programmes de formation et de perfectionnement, où il informe les employés intéressés et les oriente vers les centres de formation.
- Surveiller l'utilisation des voitures affectées à l'unité.
- S'occuper des tâches spéciales assignées par l'administration publique.

### **5.5.Sous-Direction Informatique (S/D Informatique) :**

Elle est chargée :

- Protection et maintenance des logiciels de médias électroniques.
- Gérer les propositions de programmes et les canaux médiatiques automatisés.

## **Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel**

---

- Élaborer des statistiques de consommation des utilisateurs de médias automatisés et des canaux de communication.
- Assurer l'intégrité d'internet dans tous les bureaux de poste.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

### Section 02 : La mesure de la performance d'Algérie poste

Dans le deuxième chapitre Nous avons présenté les différents indicateurs de performance appliqués dans les entreprises pour mesurer la performance à savoir les indicateurs de rentabilité, de solvabilité, de liquidité.

Dans cette section on va mesurer la performance d'Algérie poste en utilisant les indicateurs de performance économique et financiers, qu'ils fournissent une vision globale de sa performance et qui permet de prendre des décisions éclairées de formuler des politiques visant à améliorer ses activités.

#### 1. La présentation des états financier d'Algérie poste :

Tableau n°01 : Actifs du bilan d'Algérie poste

Actifs	Montant Brut	Amortissement /Pv	2020	2019
Actifs non courant	0	0	0	0
Ecart d'acquisition « goodwill »	0	0	0	0
<b>Immobilisation incorporelles</b>	<b>3 339 506 772,32</b>	<b>2 865 032 699,65</b>	<b>474 474 072,6 7</b>	<b>79 451 017,46</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Terrains	12 559 877 619,33	0	12 559 877 619,33	12 557 096 465,62
Bâtiments	21 204 181 778,54	14 028 880 331,3	6 275 301 447,24	6 742 917 359,99
Autre immobilisations corporelles	51 324 042 800,72	35 058 579 855,03	16 267 463 145,69	14 717 684 952,76
Immobilisations en concession	48 050 240	0	48 050 240	42 050 240
<b>Immobilisations en cours</b>	<b>3 678 053 981,7</b>	<b>0</b>	<b>1 676 053 981, 7</b>	<b>2 774 523 33 5,98</b>
<b>Immobilisations financières</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Titre de participation évalués par équilibre (titre	0	0	0	0

### Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

mis en équivalence-entreprise associée)				
Autre participations et créances rattachées	349 600 000	0	349 600 000	349 600 000
Autre titre immobilisés	340 000 000 000	0	340 000 000 000	335 000 000 000
Prêts et autre actifs financiers non courants	14 323 810 731,67	0	14 323 810 731,67	14 124 864 898,33
Impôts différés actif	2 830 000 690,38	0	2 830 000 690,38	2 380 036 576,92
Compte de liaison	0	0	0	0
<b>Total actif non courant</b>	<b>449 657 124 614,66</b>	<b>52 850 492 685,98</b>	<b>396 806 631 928,68</b>	<b>388 768 224 847,06</b>
Actif courant	0	0	0	0
Stocks en cours	4 769 392 034,6	18 765 267,09	4 750 626 767,51	3 893 469 703,15
Créance et emplois assimilés	0	0	0	0
Clients	23 345 044 632,55	1 141 656 168,8	22 203 388 463,75	16 068 695 285,4
Autre débiteurs	28 659 201 531,5	483 625 423,66	28 175 576 107,84	18 795 185 992,06
Impôts et assimilés	13 815 073 841,15	0	13 815 073 841,15	9 860 886 727,51
Autre actifs courants (autre créances et emplois assimilés)	5 158 899 845,12	0	5 158 899 845,12	4 585 098 968,52
Disponibilités et assimilés	0	0	0	0
Placements et autre actifs financiers courants	0	0	0	0
Trésorerie	301 852 888 297,88	4 170 312 762,2	297 682 575 535,68	326 372 848 553,67
<b>Total actif courant</b>	<b>377 600 500 182,8</b>	<b>5 814 359 621,75</b>	<b>371 786 140 561,05</b>	<b>379 576 185 230,31</b>
<b>Total général actif</b>	<b>827 257 624 797,46</b>	<b>58 664 852 307,73</b>	<b>768 592 772 489,73</b>	<b>768 344 410 077,37</b>

Source : Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Tableau n°02 : Passif du bilan d'Algérie poste

Passifs	2020	2019
Capitaux propres	0	0
Capital émis (capital social ou fonds de dotation, ou fonds d'exploitation)	500 000 000	500 000 000
Capital non appelé	0	0
Primes et réserves	52 011 265 597,78	52 011 265 597,78
Ecart de réévaluation	0	0
Ecart d'équivalence	0	0
Résultat net-part du groupe	5 627 115 099,05	11 370 144 954,73
Autres capitaux propre (Report à nouveau)	41 841 050 018,68	35 215 018 012,58
Part de la société consolidant	0	0
Part des minoritaires	0	0
<b>Total 1</b>	<b>99 979 430 715,51</b>	<b>99 096 428 565,09</b>
Passifs non courants	0	0
Emprunts et dettes financiers	5 311 897 457,13	3 908 197 612,17
Impôts (différés et provisionnés)	3 711 129 861,11	3 659 403 944,44
Autre dettes non courantes (droits du concédant)	3 377 373,45	993 580
Provisions et produits comptabilisés d'avance	10 678 743 678,76	10 849 323 981,31
<b>Total 2 (Total passifs non courants)</b>	<b>19 705 148 370,45</b>	<b>18 417 919 117,92</b>
Passif courants (capitaux courant)	0	0
Fournisseurs et comptes rattachés	21 194 123 673,04	20 472 088 998,72
Impôts	4 272 605 915,59	3 860 042 180,64
Autre dettes	598 531 587 886,56	605 118 850 528,53
Trésorerie passif	24 909 875 928,58	21 379 080 686,47
<b>Total 3 (Total passif courant)</b>	<b>648 908 193 403,77</b>	<b>650 830 062 394,36</b>
<b>Total général passif</b>	<b>768 592 772 489,73</b>	<b>768 344 410 077,37</b>

Source : Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

Tableau n°03 : Compte de résultat d'Algérie poste :

	2019	2020
ventes de marchandises	0	0
Ventes de produits finis	139 359	272 970
Autres prestations de services	41 547 013 038,01	42 423 339 984,83
Ventes de travaux	0	0
produits annexes	0	1 619 484,55

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Rabais, remises et ristournes accordés	2 801 374,66	6 330 932,68
Ventes de marchandises	41 549 953 771,67	42 431 563 372,06
Production de l'exercice (01)	0	0
Production immobilisée	0	0
Subventions d'exploitation	550 816 814,37	527 335 192,29
<b>I-PRODUCTION DE L'EXERCICE</b>	<b>42 100 770 586,04</b>	<b>42 958 898 564,35</b>
Achats de marchandises vendues	0	0
Matières premières	35 510 900	9 267 900
Autres approvisionnements	575 152 421,42	934 667 382,11
Variations des stocks	0	0
Achats d'études et de prestations de services	22 440	1 200
Services extérieurs et autres consommations	268 108 036,12	241 101 648,95
Rabais, remises, ristournes obtenus sur achats	100 898	2 795 055
Sous-traitance générale	264 370 150,45	9 566 320,67
Locations	113 470 176,28	104 991 656,45
Entretien, réparations et maintenance	751 691 741,4	826 928 477,34
Primes d'assurances	142 004 270,21	146 675 924,89
Documentation et divers	0	0
Personnel extérieur e l'entreprise	0	0
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	319 333 963,65	250 772 072,29
Publicité, publication, relations publiques	72 163 343,11	55 392 931,2
Déplacements missions et réceptions	165 123 562,64	129 500 254,77
Autres services extérieurs	2 594 782 415,72	5 429 666 056,86
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs	17 351 062,33	14 199 707,7
<b>II-CONSOMMATION DE L'EXERCICE</b>	<b>5 319 185 381,33</b>	<b>8 155 526 588,23</b>
<b>III-VALEUR AJOUTEE D'EXPLOITATION (1-2)</b>	<b>36 781 779 000,71</b>	<b>34 803 371 976,12</b>
Charges du personnel	31 684 424 250,15	37 096 276 411,18
Impôts, taxes versements assimilés	1 038 889 991,44	1 298 738 953,91
<b>IV-EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>4 058 270 963,12</b>	<b>-3 591 643 388,9</b>

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Autres produits opérationnels	2 329 973 832,31	2 420 253 191,02
Autres charges opérationnelles	398 963 519,47	971 285 965,98
Dotations aux amortissements, provisions et pertes de valeur	7 373 397 029,38	6 939 936 372,07
Reprises sur pertes de valeur de provisions	22 101 740,67	2 659 731,67
<b>V-RESULTAT OPERATIONNEL</b>	<b>-1 362 014 012,75</b>	<b>-9 079 952 804,33</b>
Produits financiers	16 852 566 793,64	17 343 218 462,96
Charges financières	45 778 461,76	313 184 885,37
<b>VI-RESULTAT FINANCIER</b>	<b>16 806 788 331,88</b>	<b>17 030 033 577,59</b>
<b>VII-RESULTAT ORDINAIRE AVANT IMPOT (5+6)</b>	<b>15 444 774 319,13</b>	<b>7 950 080 773,26</b>
Eléments extraordinaires (produits)	0	0
Eléments extraordinaires (charges)	0	0
<b>IX-RESULTATS EXTRAORDINAIRE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Impôts exigibles sur résultats ordinaires	4 613 841 152,53	2 745 926 622,34
Impôts différés (Variations) sur résultats ordinaires	539 017 992,13	398 238 196,79
<b>X-RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>10 830 933 166,60</b>	<b>5 204 154 150,92</b>

Source : Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

### 2. Les indicateurs de performance économique :

Les indicateurs de performance économique sont des outils essentiels pour mesurer la santé économique d'Algérie poste telles que la production de l'exercice, la consommation de l'exercice, ...

#### 2.1. Production de l'exercice :

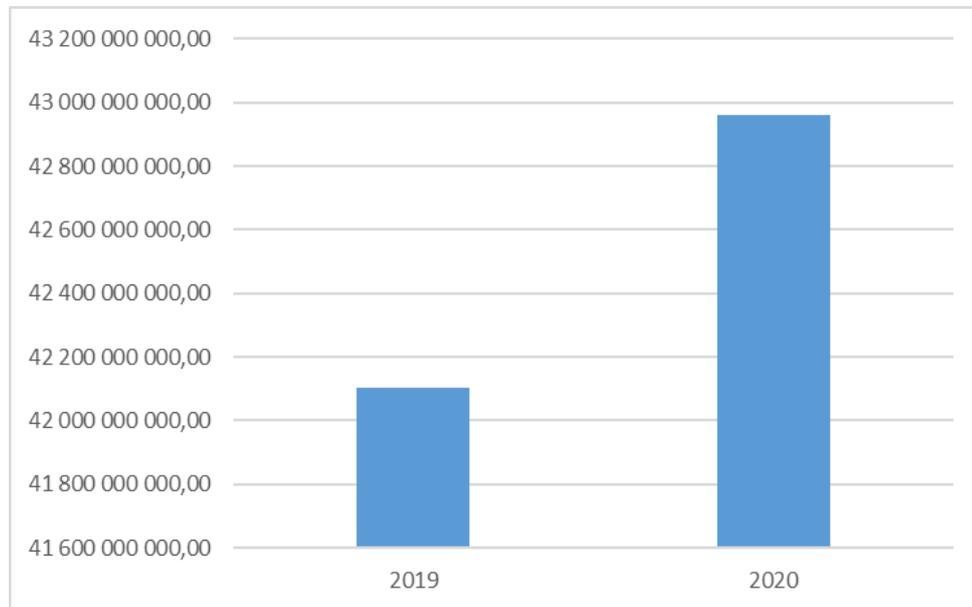
Tableau n°04 : Calcul de la production de l'exercice

Elément	Formule	2019	2020
<b>Production de l'exercice</b>	Ventes de marchandises + Production immobilisée + subventions d'exploitation	42 100 770 586,04	42 958 898 564,35

Source : Elaboré par moi-même à partir des données de

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°01 : Evolution de la production de l'exercice**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°04.

### **Interprétation :**

D'après le graphe ci-dessus, nous remarquons que durant les deux années, Algérie poste a connu une augmentation progressive de sa production. Cette tendance s'explique principalement par l'adoption de stratégie de modernisation et de digitalisation dans les activités d'Algérie poste.

### **2.2.Valeur ajoutée (VA) :**

La VA constitue un outil de gestion des entreprises industrielles. Il exprime la différence entre ce que l'entreprise produit et ce qu'elle consomme comme biens et services acquis à l'extérieur.

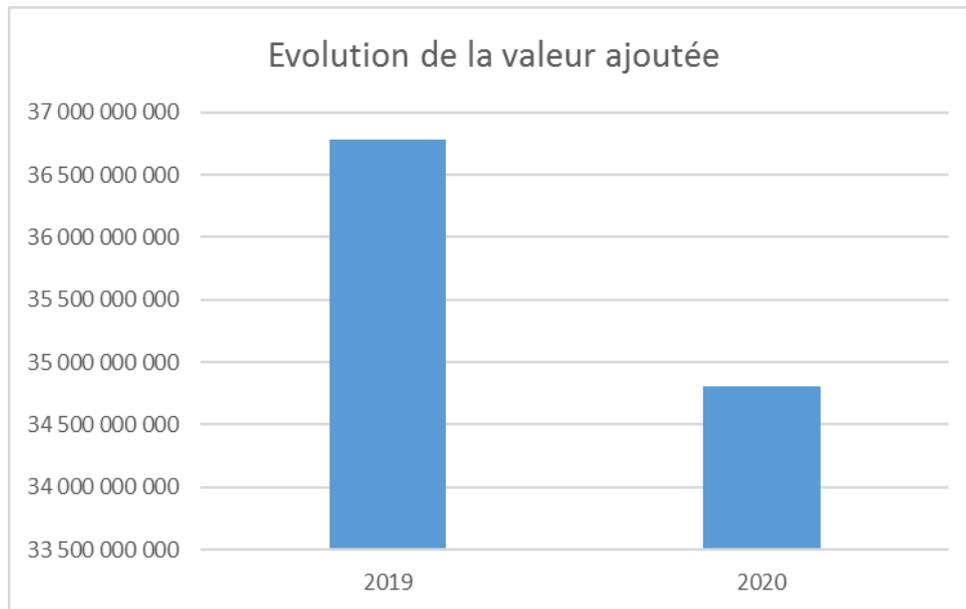
**Tableau n°05 : Calcul de la valeur ajoutée**

Elément	Formule	2019	2020
<b>valeur ajoutée (VA)</b>	production de l'exercice – consommations de l'exercice	36 781 585 204,71	34 803 371 976,12

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°02 : Evolution de la valeur ajoutée**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°05.

### **Interprétation :**

D'après le graphe ci-dessus, nous remarquons que durant les deux années, Algérie poste a connu une diminution de (-5,31%) par rapport à la valeur de 2019. Cette diminution est causée principalement par l'insuffisance d'investissement dans l'innovation et l'amélioration de la qualité de ces services.

### **2.3.L'excédent brut d'exploitation (EBE) :**

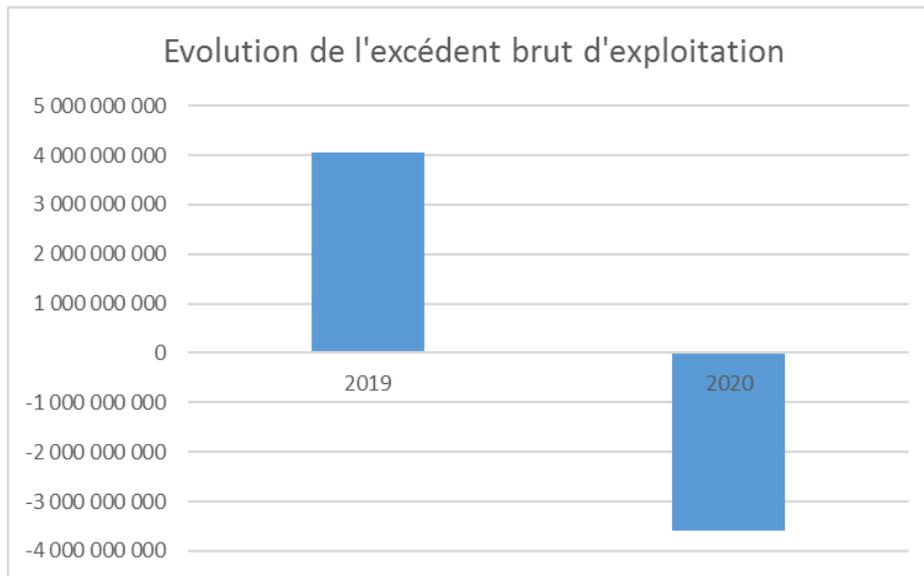
**Tableau n°06 : Calcul de l'excédent brut d'exploitation**

<b>Elément</b>	<b>Formule</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Excédent Brut d'exploitation (EBE)</b>	Valeur Ajoutée – Charges de personnel – impôts, Taxes et versements assimilés	4 058 270 963,12	-3 591 643 388,97

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°03 : Evolution de l'excédent brut d'exploitation**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°06.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous remarquons que en 2019, Algérie poste a dégagé un EBE positive signifie qu'elle a réalisé une performance économique appréciable.

En 2020, elle a connu une diminution de son excédent brut d'exploitation à cause de la pandémie de COVID-19 qui a probablement affecté la performance de l'entreprise et la concurrence accrue sur le marché des services postaux en Algérie.

### 2.4.Résultat opérationnel (RO) :

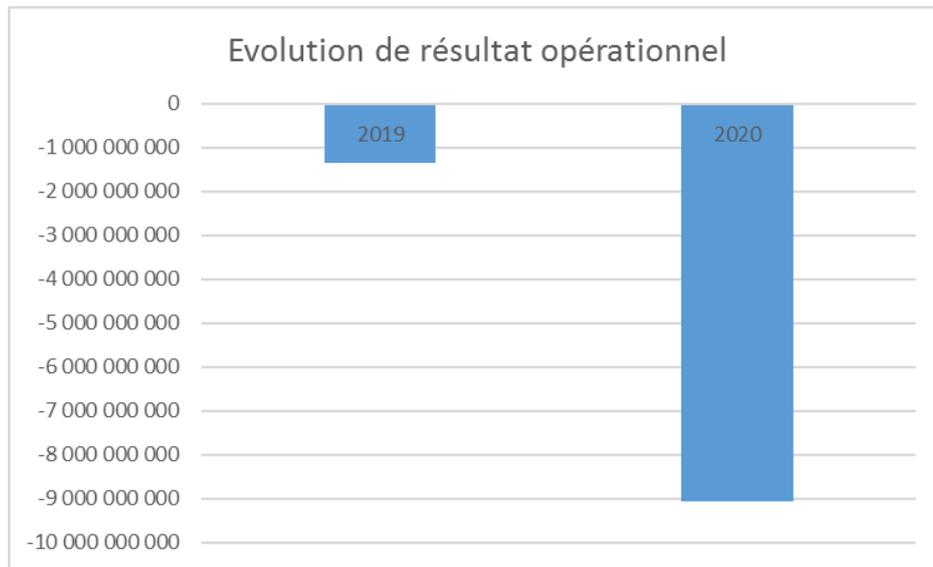
**Tableau n°07 : Calcul de résultat opérationnel**

Elément	Formule	2019	2020
<b>résultat opérationnel (RO)</b>	EBE + autres produits opérationnels – autres charges opérationnels –dotations aux amortissements et provisions+ reprises sur perte de valeur	-1 362 014 012,75	-9 079 952 804,33

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°04 : Evolution de résultat opérationnel**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°07.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous constatons que durant les deux années, Algérie poste a réalisé un résultat opérationnel négative. Cela signifie que les dépenses de l'entreprise sont trop importantes par rapport aux CA réalisé.

### 2.5.Résultat financier :

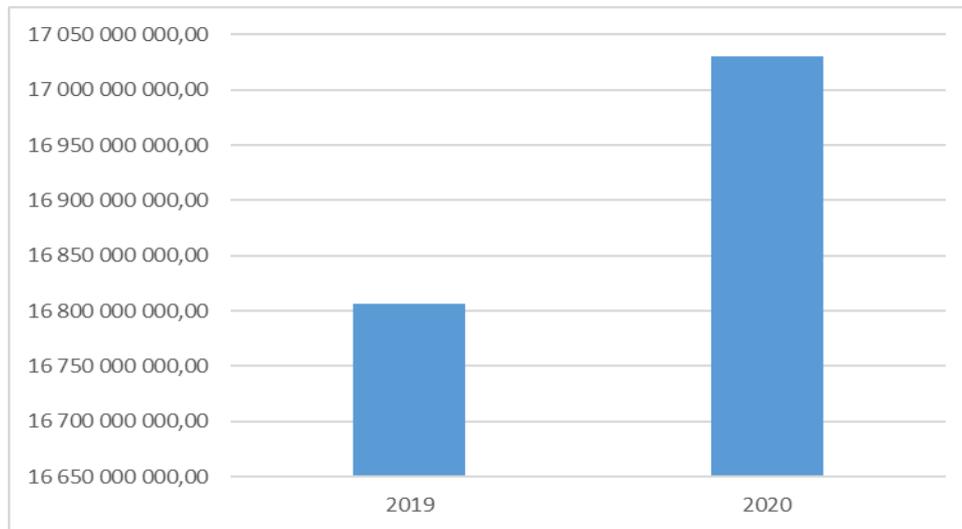
**Tableau n°08 : Calcul de résultat financier**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Résultat financier</b>	produits financiers – charges financières	16 806 788 331,88	17 030 033 577,59

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°05 : Evolution de résultat financier**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°08.

### **Interprétation :**

D'après le graphe ci-dessus, nous constatons que Algérie poste a réalisé un résultat financier positif durant les deux années. Donc les produits financiers peuvent financer l'ensemble des charges financières.

### **2.6.Résultat ordinaire avant impôts (ROAI) :**

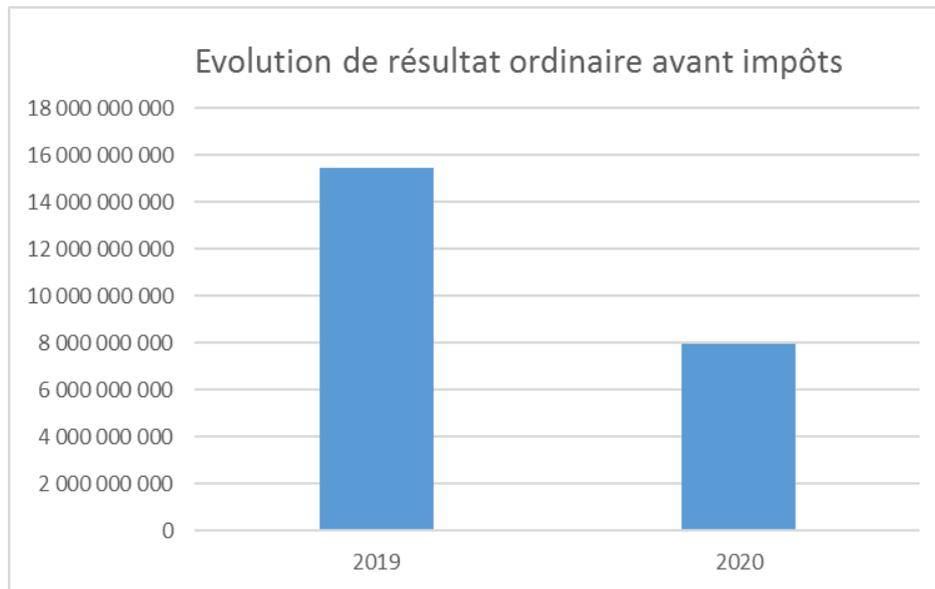
**Tableau n°09 : Calcul de résultat ordinaire avant impôt**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Résultat ordinaire avant impôts (ROAI)</b>	Résultat opérationnel + résultat financier	15 444 774 319,13	7 950 080 773,26

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°06 : Evolution de résultat ordinaire avant impôt**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°09.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous constatons que Algérie poste a enregistré un ROAI positive durant les deux années avec une diminution de (-48,37%) par rapport à 2019, cette diminution en raison de la pandémie COVID-19 qui a entraîné une baisse des volumes de courrier envoyé et la hausse des coûts des équipements de protection sanitaire pour les employés.

### 2.7.Résultat net (RN) :

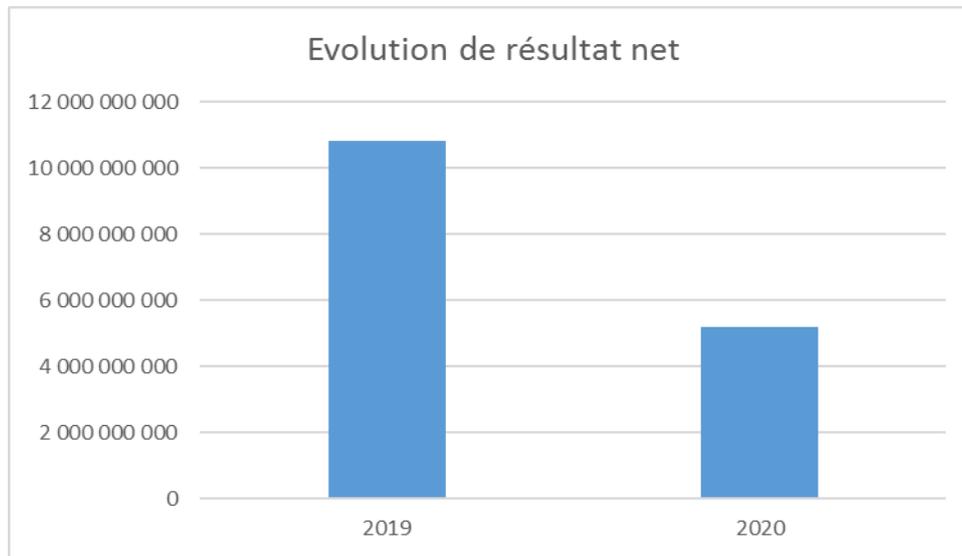
**Tableau n°10 : Calcul de résultat net**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Résultat net ( RN )</b>	Résultat ordinaire après impôts + résultat extraordinaire	10 830 933 166,60	5 204 154 150,92

**Source :** Elaboré par moi-même à partir des données de l'entreprise.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°07 : Evolution de résultat net



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°10.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous constatons que Algérie poste a dégagé un résultat net positif durant les deux années avec une diminution de (-50,51%) par rapport à 2019, cette diminution est la conséquence de l'impact du COVID-19 sur l'entreprise par la baisse de la demande de ces services.

### 3. Les indicateurs de performance financière :

L'entreprise Algérie poste utilise des indicateurs fiables, faciles à calculer et susceptibles d'être retenus pour évaluer sa performance.

#### 3.1. Les indicateurs de l'équilibre financiers :

Elles sont utilisées pour étudier l'équilibre entre les emplois et les ressources d'Algérie poste à partir de quelques instruments tel que : FRN, BFR, TN.

##### 3.1.1. Fonds de roulement net (FRN) :

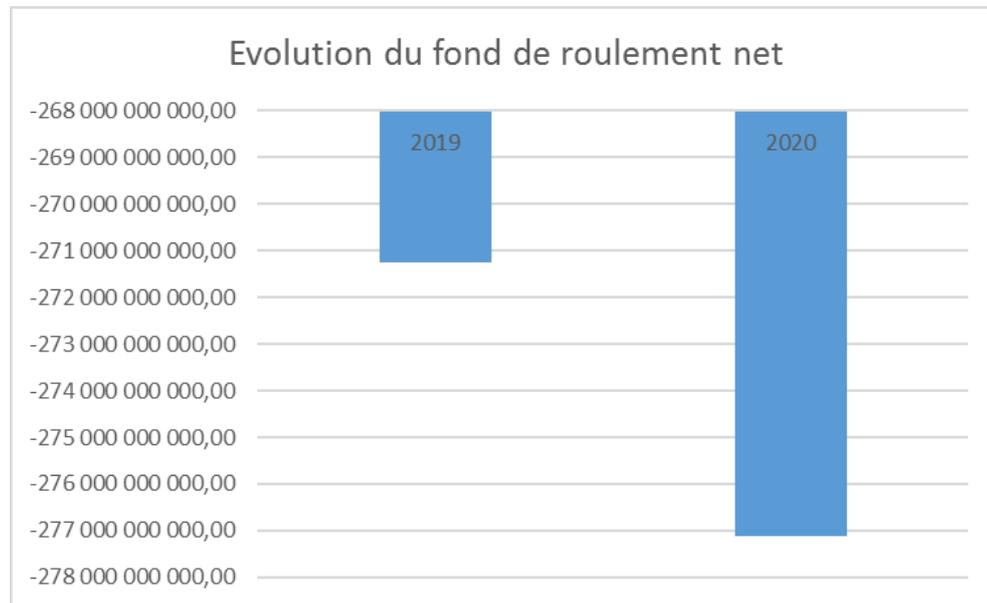
Tableau n°11 : Calcul du fonds de roulement net

Elément	Formule	2019	2020
Fond de roulement net (FRN)	Actif courant–	-271 253 877	-277 122 052
	Dettes à court terme	164,05	842,72

Source : Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°08 : Evolution du fonds de roulement net**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°11.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous constatons que le FRN est négatif ( $FRNG < 0$ ) durant les deux années. Les actifs courants de l'entreprise sont inférieurs aux dettes à court terme, Ce qui signifie que les actifs courants ne couvrent pas les dettes à court terme. Donc nous pouvons dire que Algérie poste avait des difficultés financières en 2019 et en 2020.

### 3.1.2. Besoin en fonds de roulement (BFR) :

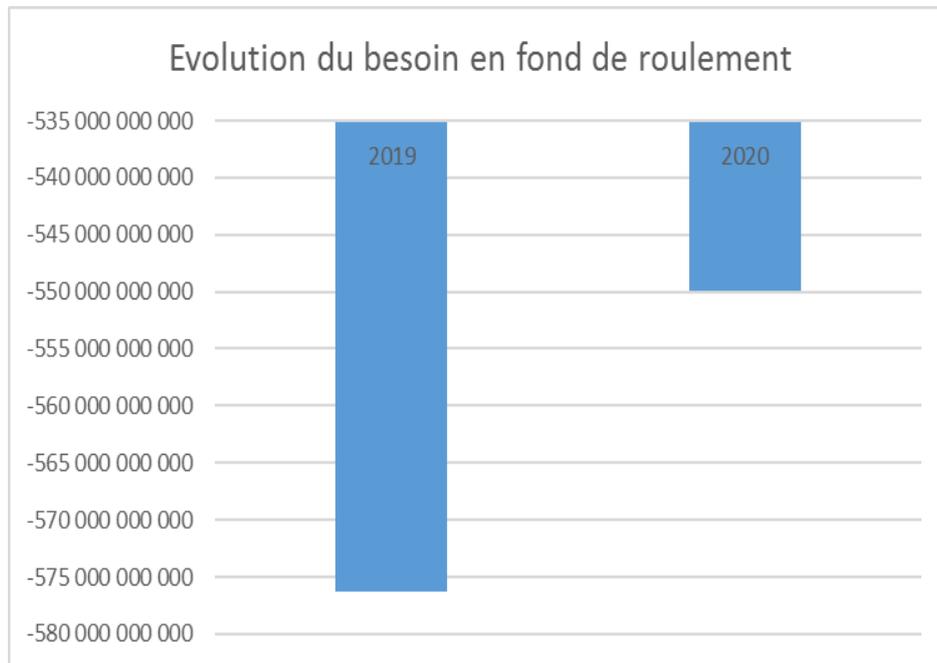
**Tableau n°12 : Calcul du besoin en fonds de roulement**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Besoin en fond de roulement (BFR)</b>	$(\sum \text{Actif courant} - \sum \text{trésorerie actif}) - (\sum \text{passif courant} - \sum \text{trésorerie passif})$	-576 247 645 031,25	-549 894 752 449,82

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°09 : Evolution du besoin en fonds de roulement**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°12.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous remarquons que le BFR est négatif ( $BFR < 0$ ) durant les deux années. Cela signifie que Algérie poste est en bonne gestion financière et dispose de suffisamment d'argent pour être capable d'honorer ses dettes de court terme.

### 3.1.3. La trésorerie nette (TN) :

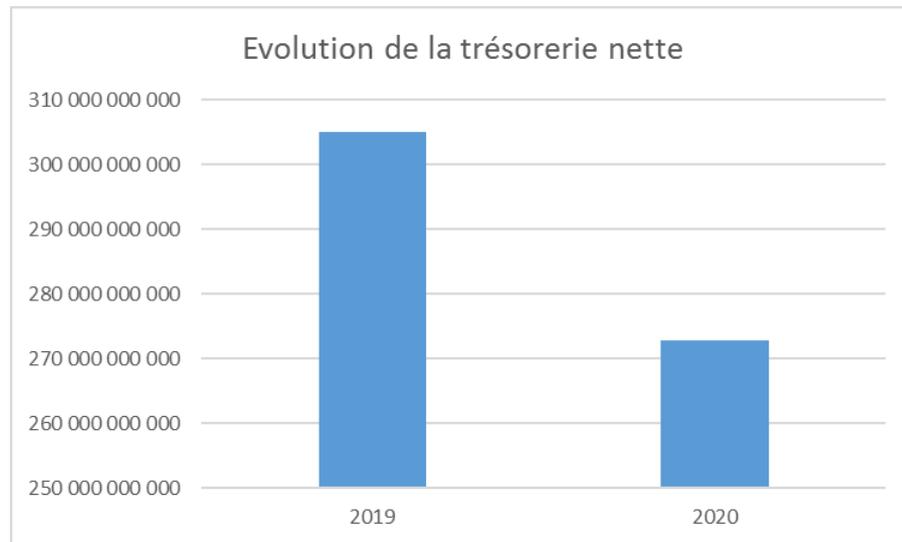
**Tableau n°13 : Calcul de la trésorerie nette**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Trésorerie nette (TN)</b>	Fond de Roulement net(FRN) – besoin de fond de Roulement(BFR)	304 993 767 867,2	272 772 699 607,1

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°10 : Evolution de la trésorerie nette**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°13.

### Interprétation :

D'après le graphe ci-dessus, nous remarquons que la TN est positive ( $TN > 0$ ) durant les deux années, cela signifie que les fonds de roulements peuvent financer la totalité des besoins en fonds de roulement (un signe de bonne santé financière pour Algérie poste. Donc elle est performante financièrement.

### 3.2. Les ratios de rentabilités :

Ces ratios fournissent l'information sur la rentabilité d'Algérie poste. Dans les tableaux ci-dessous nous présentons les différents ratios de rentabilité.

#### 3.2.1. Ratio de rentabilité économique :

La rentabilité économique exprime la capacité de l'entreprise à créer un certain niveau de bénéfice.

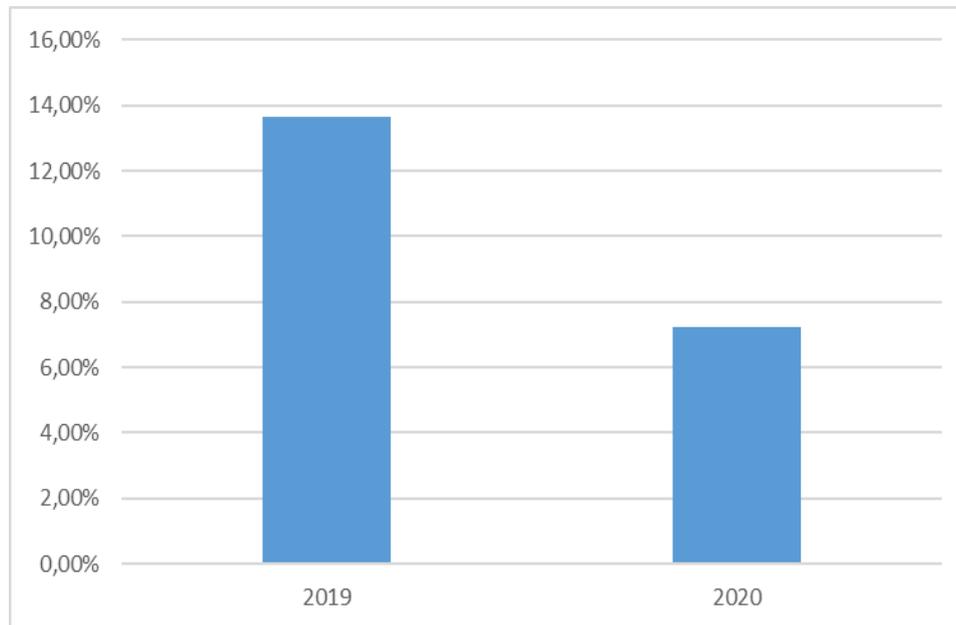
**Tableau n°14 : Calcul le ratio de rentabilité économique**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Ratio de rentabilité économique</b>	$(\text{Résultat net} + \text{impôts} + \text{charge financière} / \text{capitaux permanents}) * 100$	13,64%	7,23%

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°11 : Evolution du ratio de rentabilité économique



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°14.

### Interprétation :

On remarque qu'il y a une diminution de (-46,99%) par rapport à 2019. Cette diminution pourrait s'expliquer par la baisse du résultat d'exploitation.

### 3.2.2. Ratio de rentabilité financière :

La rentabilité financière mesure la capacité d'Algérie poste à rémunérer ses actionnaires.

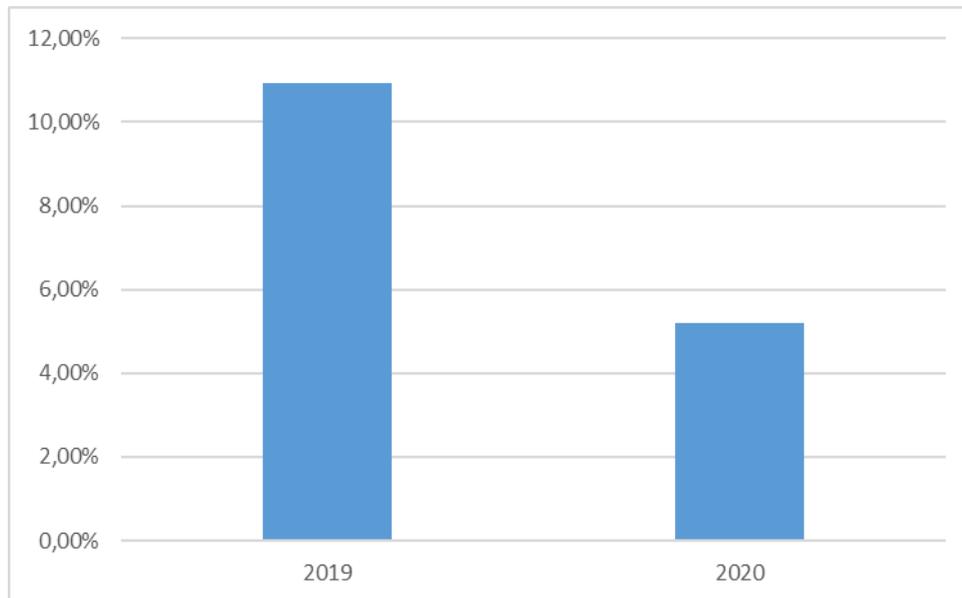
Tableau n°15 : Calcul le ratio de rentabilité financière

Élément	Formule	2019	2020
Ratio de rentabilité financière	$(\text{résultat net} / \text{capitaux propres}) * 100$	10,92%	5,20%

Source : Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°12 : Evolution du ratio de rentabilité financière**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°15.

### **Interprétation :**

On remarque que la rentabilité financière d'Algérie poste est positive durant les deux années avec une diminution de (-52,38%) par rapport à 2019, ce qui pourrait s'expliquer par la baisse de résultat net.

### **3.3.Les ratios de liquidité :**

C'est ratios évalue la capacité d'Algérie poste à suivre ses engagements à très court terme.

#### **3.3.1. Ratio de liquidité générale :**

Ce ratio mesure la capacité d'une entreprise à acquitter ses dettes à court terme.

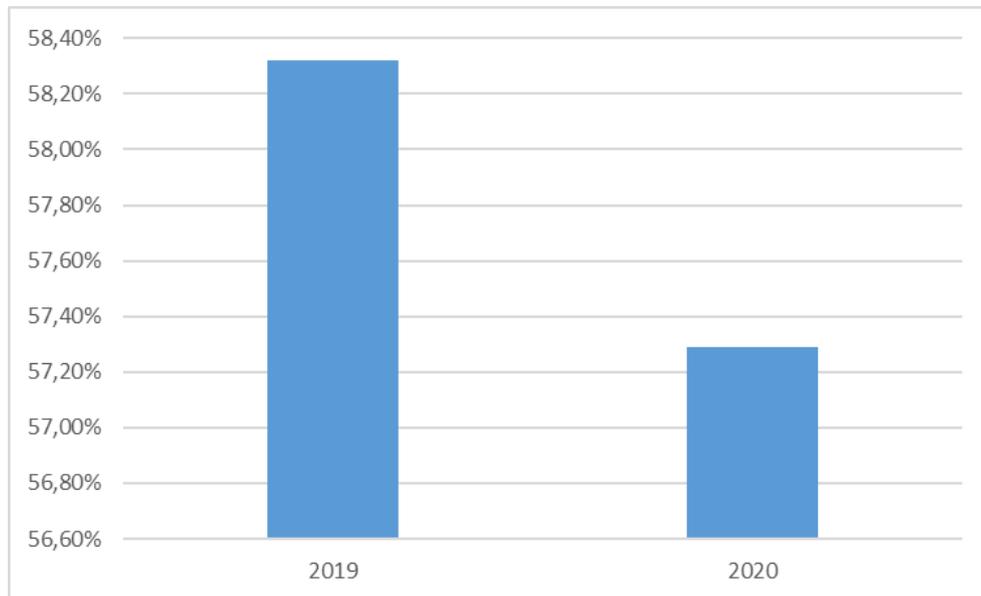
**Tableau n°16 : Calcul le ratio de liquidité générale**

<b>Elément</b>	<b>Formule</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Ratio de liquidité générale</b>	(Actif courant / DCT)*100	58,32%	57,29%

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°13 : Evolution du ratio de liquidité générale**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°16.

### Interprétation :

Durant les deux années on remarque que le ratio est inférieur à 100%, cela signifie que le FRN négatif durant ces années et que les actifs stables sont couverts par des ressources courantes.

### 3.3.2. Ratio de liquidité réduite :

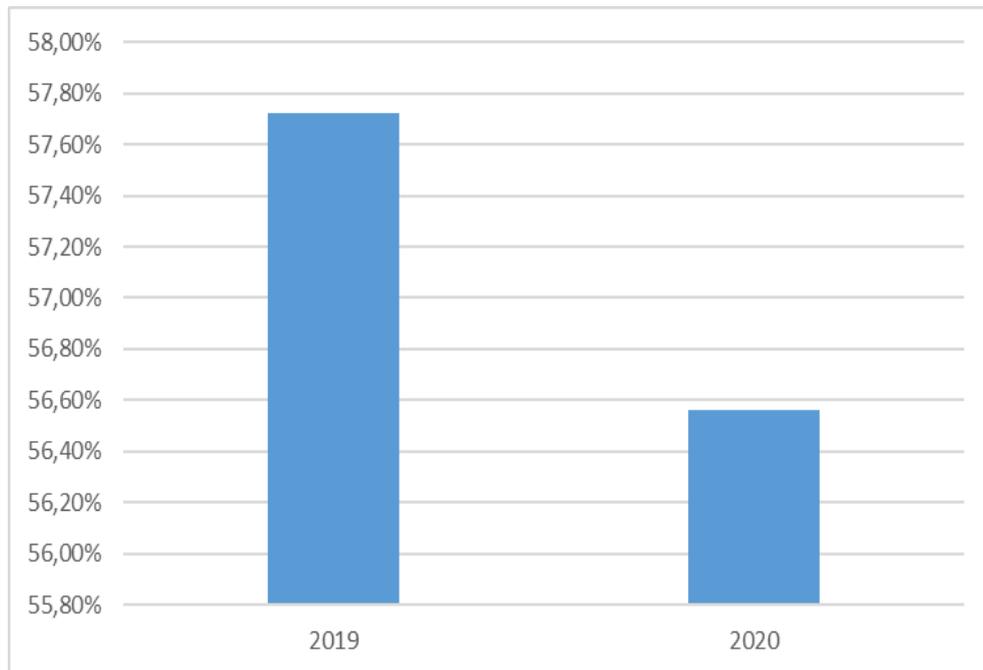
**Tableau n°17 : Calcul le ratio de liquidité réduite**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Ratio de liquidité réduite</b>	$((\text{Actif courant} - \text{Stocks}) / \text{DCT}) * 100$	57,72%	56,56%

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°14 : Evolution du ratio de liquidité réduite



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°17.

### Interprétation :

Le ratio est inférieur à 100%, cela signifie que l'ensemble des créances et disponibilités ne couvrent pas les dettes à court terme d'Algérie poste.

### 3.3.3. Ratio de liquidité immédiate :

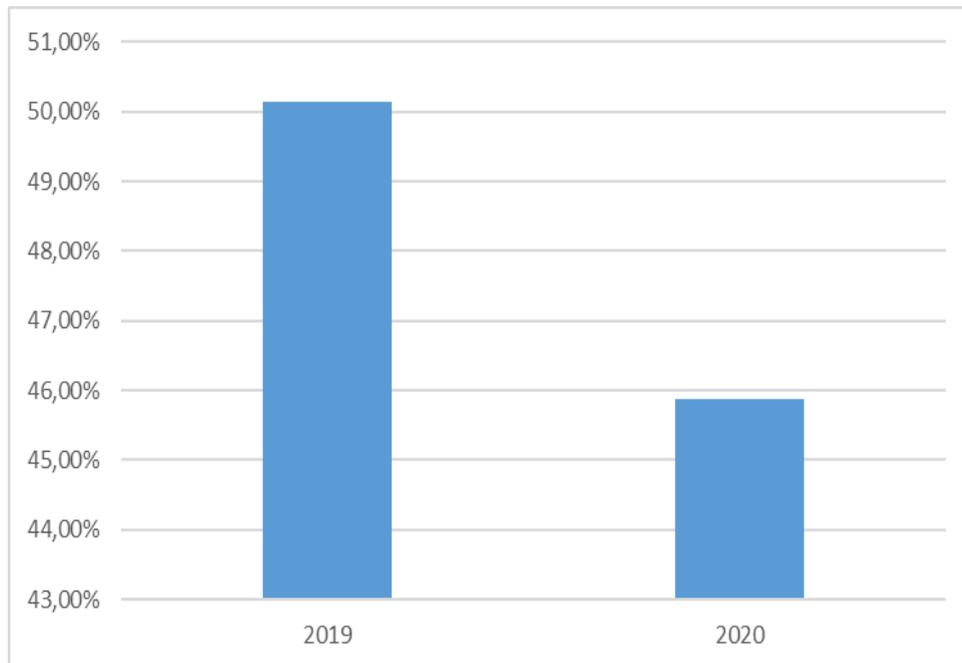
Tableau n°18 : Calcul le ratio de liquidité immédiate

Élément	Formule	2019	2020
Ratio de liquidité immédiate	$(\text{Trésorerie} / \text{DCT}) * 100$	50,14%	45,87%

Source : Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°15 : Evolution du ratio de liquidité immédiate



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°18.

### Interprétation :

Durant les deux années le ratio est inférieure à 50%, cela signifie que Algérie poste n'arrive pas à couvrir ces dettes à court terme par la trésorerie.

### 3.4. Les ratios de la structure financière :

Sont des indicateurs essentiels dans l'analyse de la situation financière de l'entreprise

#### 3.4.1. Ratio d'autonomie financière (AF) :

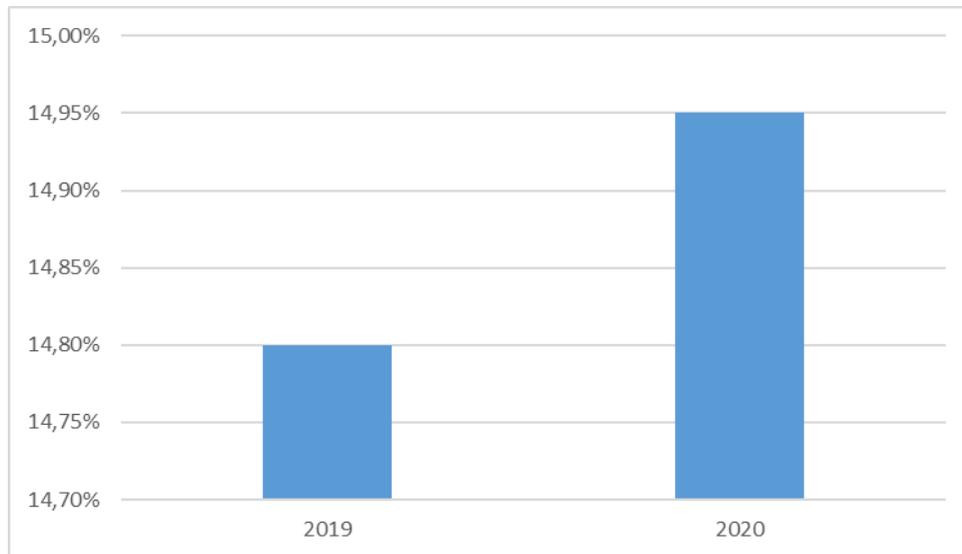
Tableau n°19 : Calcul d'Autonomie financière

Elément	Formule	2019	2020
<b>Autonomie financière (AF)</b>	$(\text{capitaux propres} / \sum \text{dettes}) * 100$	14,80%	14,95%

Source : Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020)

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°16 : Evolution d'autonomie financière**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°19.

### **Interprétation :**

Le ratio d'autonomie financière est inférieur à 30%, ce qui signifie que les capitaux propres ne couvrent pas l'ensemble des dettes. Nous remarquons que ce ratio s'améliore en 2020 par une augmentation sensible des capitaux propres.

### **3.4.2. Solvabilité générale :**

**Tableau n°20 : Calcul de solvabilité générale**

Elément	Formule	2019	2020
<b>Solvabilité générale</b>	Total actif / (DMLT + DCT)	114.80%	114.95%

**Source :** Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

### **Interprétation :**

Nous remarquons que le ratio est supérieur à 100% pendant les deux années, cela signifie que Algérie poste à une capacité de payer l'ensemble des dettes par ses actifs.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

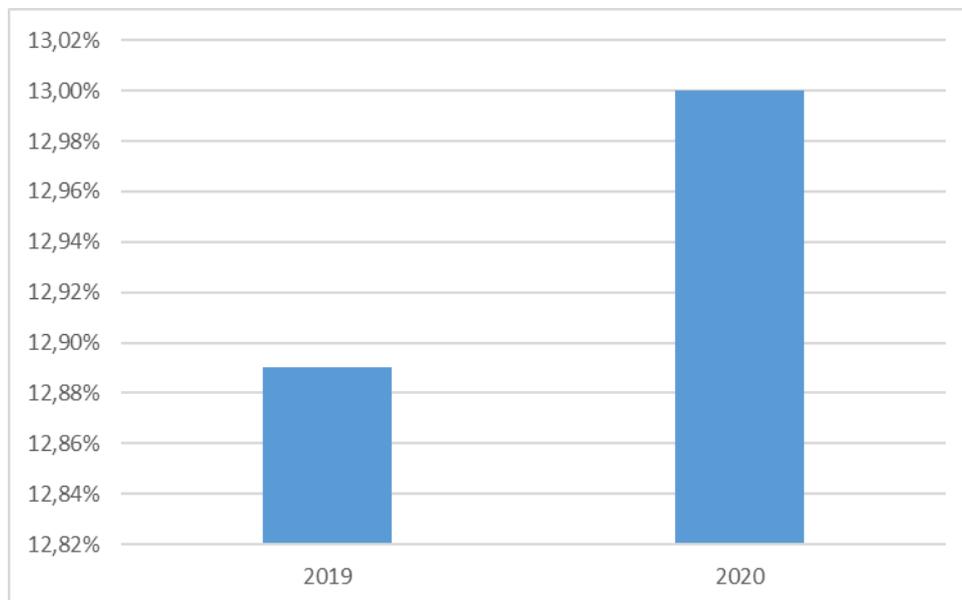
### 3.4.3. Ratio de financement total :

Tableau n°21 : Calcul le ratio de financement total

Élément	Formule	2019	2020
Ratio de financement total	$(\text{Capitaux propre} / \text{Total passif}) * 100$	12,89%	13%

Source : Etabli par moi-même à partir des états financiers (2019, 2020).

Graphique n°17 : Evolution du ratio de financement total



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°21.

#### Interprétation :

Dans les normes, ce ratio doit être supérieur ou égal à (33,33%). Dans notre cas le ratio est inférieur à (33,33%) durant les deux années 2019 et 2020, donc Algérie poste n'est pas dans les normes d'où les capitaux propres représentent respectivement 12,89% et 13% du total des ressources.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

### Section 03 : Evolution des services électroniques postaux et leur impact sur la performance de l'entreprise

Les services électroniques postaux sont de plus en plus utilisés en raison de leur efficacité, rapidité et leur traçabilité. Dans cette partie on essaye d'étudier l'évolution de ces services dans le but d'éclaircir l'impact des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie poste.

Nous avons opté pour une méthode analytique reposant sur la collecte de données chiffrées, en s'appuyant sur l'évolution de différents service électroniques postaux les plus utilisé à savoir : BaridiWeb, BaridiMob, la carte EDAHABIA, GAB, TPE.

#### 1. La modernisation des services d'Algérie Poste :<sup>1</sup>

Algérie Poste s'est lancée dans un processus de modernisation de ses services postaux et financiers afin d'améliorer la qualité de ses services pour les citoyens. Cette modernisation comprend les actions suivantes :

- La mise en place généralisée des moyens de paiement électroniques EDAHABIA.
- La distribution des terminaux de paiement électroniques TPE.
- Le lancement des services en ligne BaridiWeb et l'application BaridiMob.
- Lancement de nouveaux services via le guichet automatique des billets (GAB).

#### 2. Evolution du chiffre d'affaire des services postaux :

**Tableau n°22 : Chiffre d'affaire des services postaux**

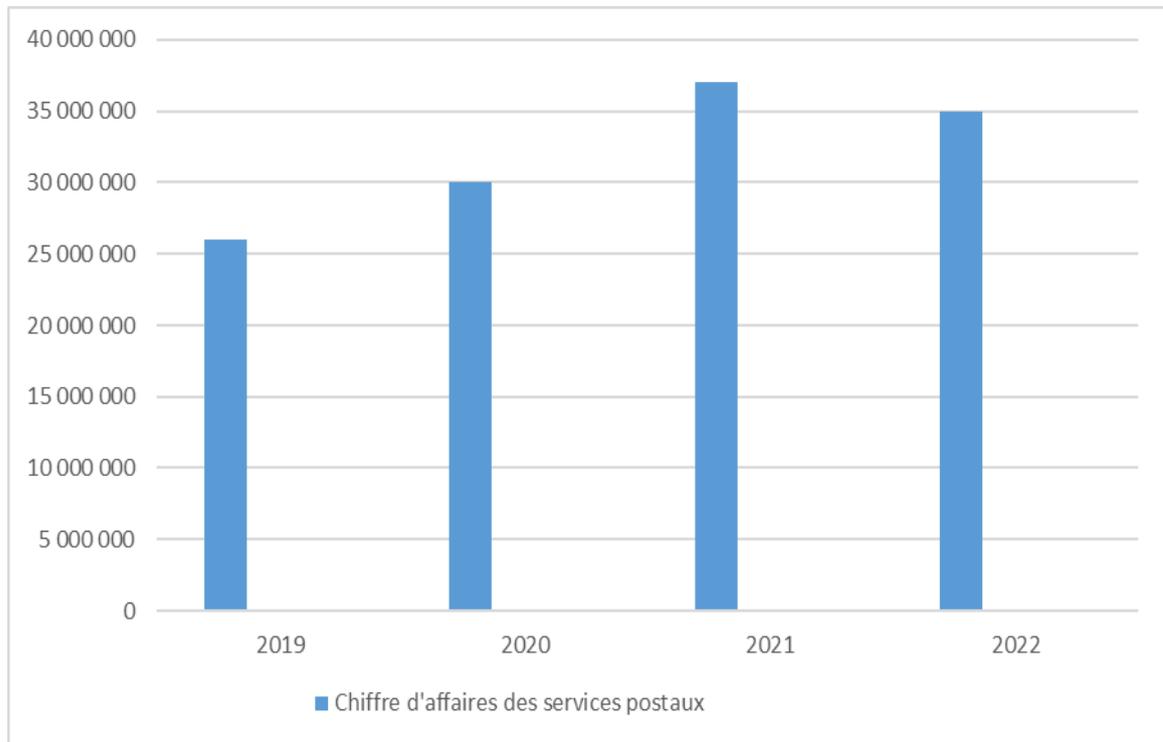
	2019	2020	2021	2022
<b>Chiffre d'affaire des services postaux</b>	<b>26 000 000</b>	<b>30 000 000</b>	<b>37 000 000</b>	<b>35 000 000</b>

**Source :** Etabli par moi-même à partir des données collectées de DUPW Jijel.

<sup>1</sup> Hamouche jamila et Bouabdellah wassila, « l'évaluation de différents leviers du marketing digital au sein d'Algérie poste », revue d'économie et de management, vol.21, n°02,2022, p.116.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°18 : Evolution du chiffre d'affaire des services postaux



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°22.

D'après les résultats obtenus dénotent que le chiffre d'affaires des services postaux de la direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) est en évolution de 26 000 000 DA en 2019 à 35 000 000 DA en 2022, justifié par l'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'essor des services électroniques postaux. Ces services offrent des avantages significatifs en terme de vitesse, de coût et de praticité, ce qui a conduit de nombreuses entreprises au niveau de la wilaya de Jijel à les adopter dans leur stratégie de gestion des opérations postales, En parallèle favoriser une croissance du chiffre d'affaires des services postaux de (DUPW) Jijel.

Ainsi que, ces services postaux avec la numérisation il permettent l'envoi et la réception des documents et de colis de manière électronique sans nécessiter de support physique.

### 3. Evolution de l'application BaridiMob et le service BaridiWeb :

Algérie Poste a introduit l'application mobile BaridiMob, qui permet d'accéder à toutes les fonctionnalités offertes par la carte EDAHABIA. Ces fonctionnalités incluent la consultation du compte CCP, la gestion de la carte EDAHABIA, les virements de compte à compte, ainsi

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

que la consultation du relevé des dix opérations les plus récentes effectuées avec la carte EDAHABIA<sup>1</sup>.

La page de l'application sur Play Store « BaridiMob », la taille de l'application (8,9 Mo), les évaluations (3,8 d'étoiles), le nombre de téléchargements plus d'un million et même les commentaires des gens qui ont déjà utilisé cette application. (ANNEXE 02)

Le service BaridiWeb permet aux clients d'Algérie poste de bénéficier des prestations financières postales avec une rapidité d'exécution des opérations à tout moment.

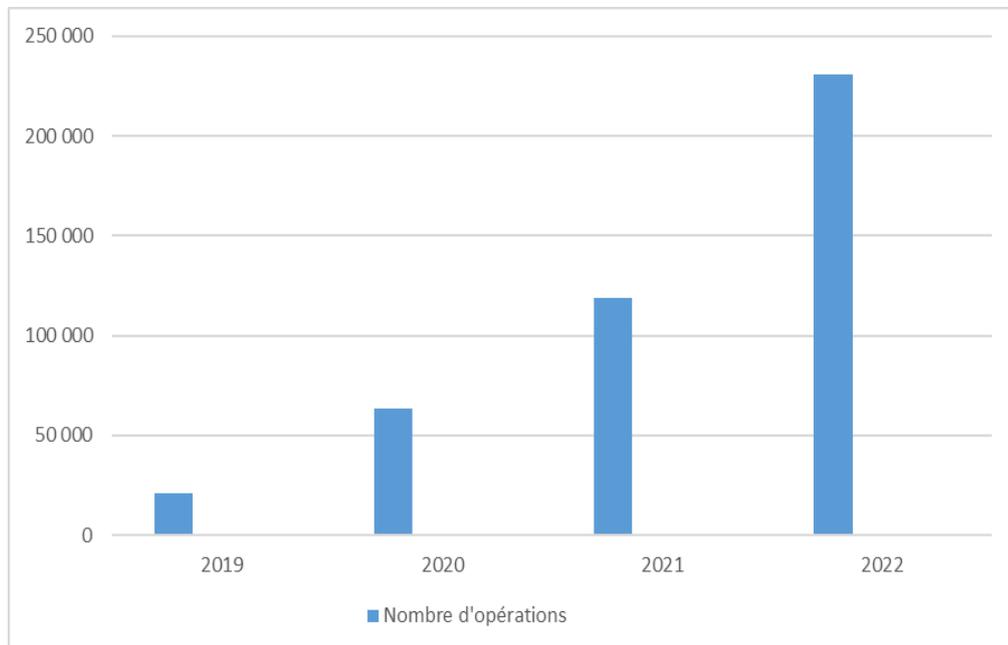
Le tableau ci-dessus représente l'évolution du nombre d'opérations effectuer par les deux services :

**Tableau n°23 : Nombre d'opérations sur BaridiMob et BaridiWeb**

	2019	2020	2021	2022
Nombre d'opérations	20 800	63 215	118 682	230 968

**Source :** Etabli par moi-même à partir des données collectées de DUPW Jijel.

**Graphique n°19 : Evolution du nombre d'opération sur BaridiMob et BaridiWeb.**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°23.

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb> consulté le 21/05/2023.

## Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

D'après les résultats obtenus dénotent que le nombre d'opérations sur BaridiMob et BaridiWeb est en évolution de 20 800 opérations en 2019 jusqu'à 230 968 opérations en 2022 à cause de l'utilisation quotidienne de ces services par les clients d'Algérie poste qui préfèrent effectuer leurs opérations en ligne plutôt qu'en se rendent physiquement à un bureau de poste en plus la rapidité et la sécurité de ces services. A travers l'utilisation des services BaridiMob et BaridiWeb, la direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) génère des frais de transaction qui contribue à l'augmentation des revenus donc l'amélioration de la performance financière de l'entreprise.

### 4. Evolution de la carte EDAHABIA :

La carte EDAHABIA est une carte de paiement et de retrait électronique mis à la disposition des clients dont l'objectif est de faciliter la vie au citoyen. Cette nouvelle carte permettra d'effectuer tous types de transactions financières sur internet et sans se déplacer au bureau de poste, comme le règlement des factures d'eau et d'électricité, le règlement des achats chez les commerçants qui disposent de terminaux de paiement électronique (TPE)... (ANNEXE 03)

Pour étudier l'évolution de la carte EDAHABIA, nous avons pris deux indicateurs afin de mesurer la performance de cette carte comme critères principales : Nombre de cartes émises, Nombre de cartes distribuées.

Le tableau ci-dessous présente les données chiffrées de la carte EDAHABIA au niveau de la direction d'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) :

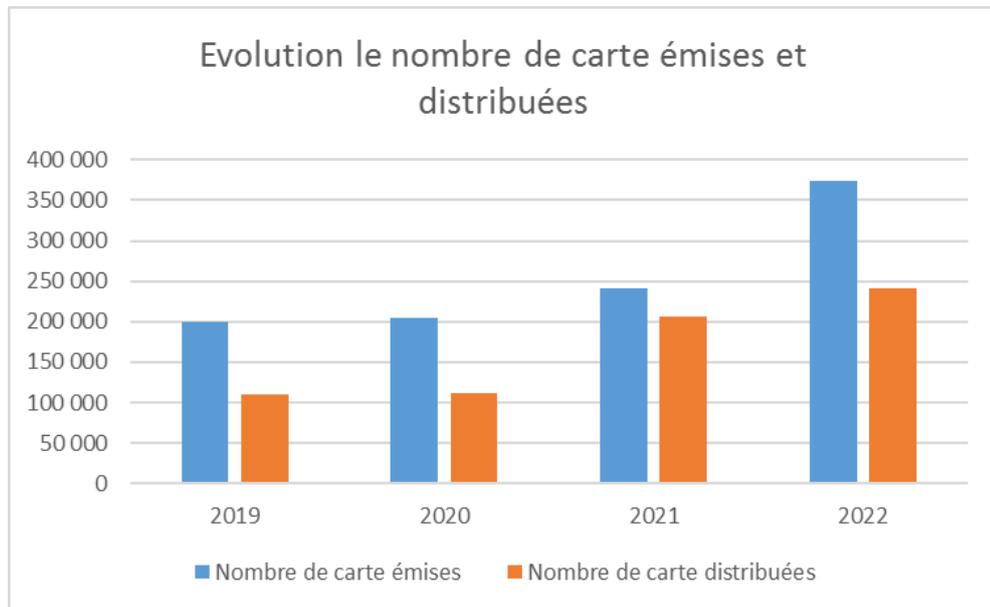
**Tableau n°24 : Nombre des cartes EDAHABIA émises et distribuées**

	2019	2020	2021	2022
Nombre de carte émises	200 115	204 700	241 000	374 500
Nombre de carte distribuées	110 165	112 130	206 700	241 600

**Source :** Etabli par moi-même à partir des données collectées de DUPW Jijel.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

**Graphique n°20 : Evolution le nombre de carte émises et distribuées.**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°24.

Les résultats obtenus indiquent que le nombre de cartes émises par Algérie Poste est en progression. En effet, DUPW Jijel a enregistré 200 115 demandes de la carte EDAHABIA en 2019 et 374 500 cartes en 2022. Parmi les cartes émises, les cartes qui ont été distribuées sont au nombre de 110 165 cartes en 2019 et 241 600 cartes en 2022.

La différence entre le nombre de cartes émises et le nombre de cartes distribuées est énorme, entre autres, au fait que les clients n'ont pas récupéré leurs cartes au niveau de la direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) pour diverses raisons (voyage, manque de temps, décès...).

Durant les quatre années on remarque que le taux de distribution de la carte est en évolution, grâce aux avantages qu'elle offre.

La distribution croissante de la carte EDAHABIA peut entraîner une augmentation des revenus pour la direction d'unité postal wilaya de Jijel (DUPW) par les frais de transactions, les commissions sur les paiements et les services supplémentaires, ce qui génère des flux de revenus supplémentaires pour l'entreprise. La carte EDAHABIA permet d'automatiser certains processus, ce qui peut réduire les coûts liés à la main-d'œuvre et aux opérations physiques, donc elle favorise la satisfaction clients et entraîner une fidélisation accrue, ce qui signifie une augmentation du chiffre d'affaire et une meilleure performance financière pour (DUPW) Jijel.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

### 5. Evolution des activités sur guichet automatique de billets (GAB) :

L'activité sur le GAB est en croissance continue ces dernières années grâce aux efforts fournis par Algérie poste pour automatiser ces services financiers et ainsi assurer une meilleure qualité de service en continuité 24h/24.

Le tableau ci-dessous présente les données chiffrées de l'activité sur le GAB au niveau de la direction d'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) :

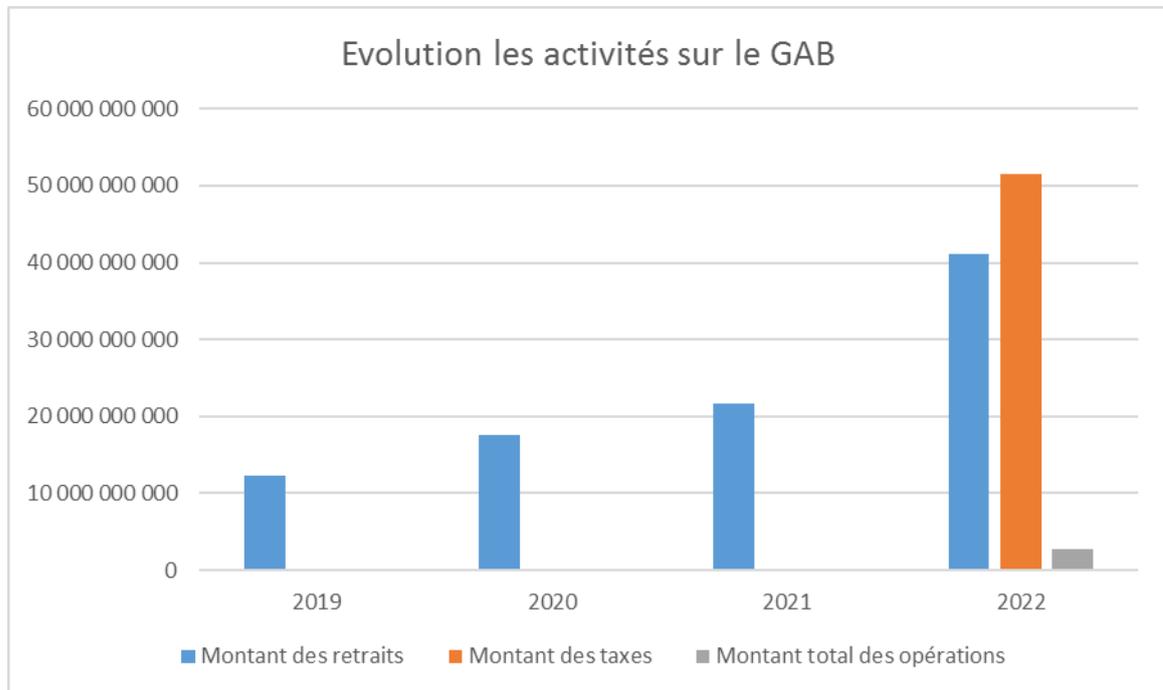
**Tableau n°25 : Activité sur le GAB**

	2019	2020	2021	2022
Nombre du GAB	27	27	29	33
Nombre d'opération de retraits	1 012 000 000	1 036 000 000	1 180 000 000	1 450 000 000
Nombre total des opérations	1 200 000 000	1 425 000 000	1 900 000 000	2 500 000 000
Montant des retraits	12 326 000 000	17 590 000 000	21 619 000 000	41 113 290 000
Montant des taxes				51 600 000 000
Montant total des opérations				2 800 000 000

**Source :** Etabli par moi-même à partir des données collectées de DUPW Jijel.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

Graphique n°21 : Evolution les activités sur le GAB



Source : Elaboré par moi-même d'après le tableau n°25.

Les résultats obtenus dénotent que le nombre du GAB a connu une augmentation de 27 GAB en 2019 à 33 GAB en 2022, ce qui à entrainer une évolution sur le nombre total des opérations effectuer sur le GAB de 1 200 000 000 opérations en 2019 à 2 500 000 000 opérations en 2022. Cependant que le montant des retraits à augmenter de 12 326 000 000 da en 2019 jusqu'au 41 113 290 000 da en 2022.

Ce qui signifie que les clients avec l'évolution technologique et l'augmentation d'utilisation des cartes EDAHABIA préfèrent d'effectuer les diverses opérations via le GAB afin d'éviter la chaine au niveau des bureaux de poste et retirer de l'argent liquide en toute sécurité.

Les GAB permettent aux clients d'Algérie poste d'effectuer des transactions rapidement et efficacement, ce qui augmente le volume global des transactions réalisées par les clients. Une augmentation des transactions implique une augmentation des frais de transaction générés par (DUPW) Jijel, cela peut contribuer à améliorer la performance financière de l'entreprise.

### 6. Evolution du terminal de paiement électronique (TPE) :

Le terminal de paiement électronique (TPE) comporte un système permettant le contrôle du code confidentiel et qui est agréé par le RMI (réseau monétique interbancaire). Il existe au niveau des bureaux de poste pour le règlement des factures et chez les commerçants pour le règlement des achats.

## Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel

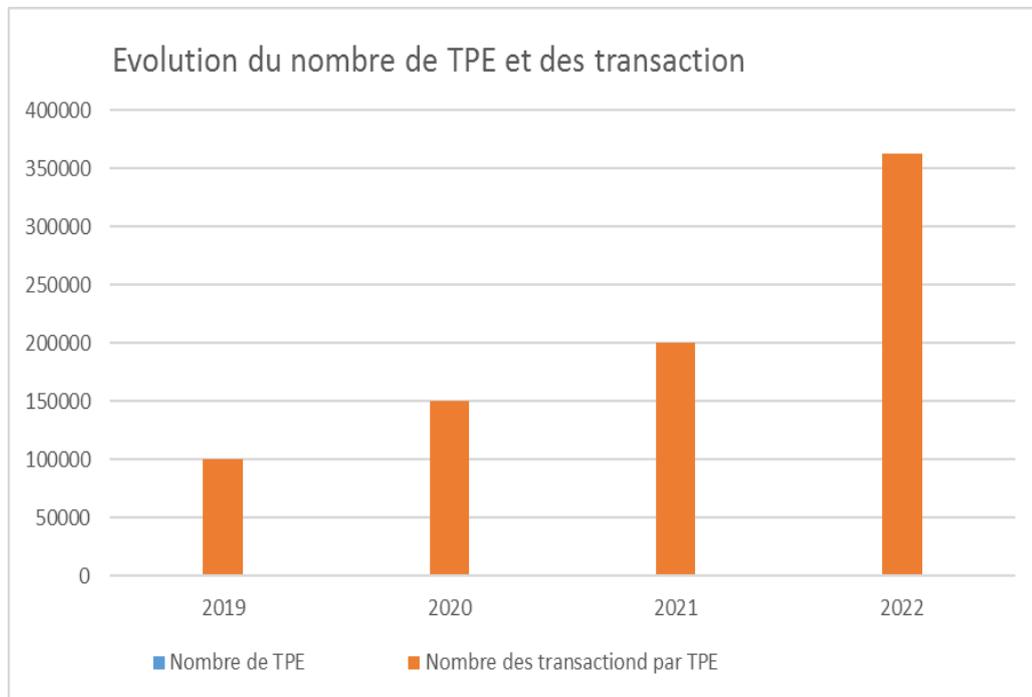
Le tableau ci-dessous représente les données chiffrées sur l'évolution du nombre TPE et des transactions au niveau de la direction d'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) :

**Tableau n°26 : Nombre de TPE et des transactions**

	2019	2020	2021	2022
Nombre de TPE	50	62	92	92
Nombre des transactions TPE	100 018	150 369	200 158	362 259

**Source :** Etabli par moi-même à partir les données collectées de DUPW Jijel.

**Graphique n°22 : Evolution le nombre de TPE et des transactions**



**Source :** Elaboré par moi-même d'après le tableau n°26.

Le nombre de terminaux de paiement électroniques (TPE) en 2019 est de 50 TPE, il a enregistré une progression en 2020 et atteint 62 TPE, ces chiffres ont ensuite connu une stabilisation remarquable durant les années 2021 et 2022 (92 TPE), ce qui a causé une croissance significative de nombre des transactions par TPE, ce dernier a subi une augmentation de 100 018 transactions en 2019 à 362 259 transactions en 2022 réalisé par la carte EDAHABIA.

## **Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel**

---

Et cela c'est par rapport à la demande client qui exige d'avoir une opération monétique rapide et sécurisé contre les vols, les agressions et la fausse monnaie.

D'une autre part (DUPW) Jijel offre aux commerçants la solution du paiement proximité à travers la carte EDAHABIA pour l'acceptation des transactions financières sur les terminaux de paiement électroniques (TPE), cette solution permet la rapidité et la sécurité des transactions.

Le traitement électronique des paiements réduit les risques d'erreurs et de manipulations de fonds. Cela peut entraîner une augmentation du chiffre d'affaire pour (DUPW) Jijel et améliorer sa performance financière.

## **Chapitre 03 : l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'DUPW Jijel**

---

### **Conclusion du chapitre :**

Dans ce troisième chapitre, nous avons récapitulé les résultats obtenus de notre étude concernant l'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein d'Algérie poste (DUPW) Jijel.

Après l'analyse du bilan d'Algérie poste et le calcul de FRN, BFR et TN, nous avons constaté que Algérie poste est performante financièrement car elle dégage une trésorerie nette positive.

A travers la troisième section nous avons remarqué que l'évolution de différents services électroniques postaux (BaridiMob, BaridiWeb, la carte EDAHABIA, TPE,) a permis à (DUPW) d'améliorer l'efficacité, grâce à l'utilisation de ces services par les clients d'Algérie poste qui a généré des revenus supplémentaires pour l'entreprise.

Grâce à cette étude, nous avons pu observer que l'évolution des technologies a permis une évolution des services électroniques postaux, ce qui a eu un impact direct sur l'amélioration de la performance de la direction d'unité postale de la wilaya de Jijel (DUPW).

**Conclusion Générale**

## Conclusion Générale

---

Les avancées technologiques dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont ouvert des opportunités significatives pour le secteur postal. Cela s'est traduit par une adoption plus répandue des nouvelles technologies et la proposition des services électroniques postaux.

Les services électroniques postaux ont joué un rôle crucial dans l'amélioration de la performance d'Algérie Poste. Leur intégration a permis à l'entreprise de renforcer son efficacité opérationnelle, d'augmenter sa productivité et d'améliorer la qualité des services fournis.

L'étude de l'impact des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie poste au sein de la direction d'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW) nous a permis de conclure que l'intégration des services électroniques postaux a été bénéfique pour l'entreprise, offrant de nouvelles opportunités de croissance et de développement. En tirant parti de ces avantages, l'entreprise pourra continuer à renforcer sa position sur le marché postal national et contribuer efficacement à la modernisation du secteur postal en Algérie.

Il est également important de souligner que la mise en place de ces services a nécessité des efforts significatifs en termes de développement des infrastructures technologiques, de formation du personnel et de sensibilisation des clients. Cependant, les avantages obtenus ont largement compensé ces investissements, avec des gains notables en termes de productivité, de réduction des coûts et d'optimisation des processus.

Nous avons constaté que l'analyse d'évolution des services électroniques postaux est considérée comme un principal outil de la performance et elle est indispensable pour la direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW).

Après analyse et interprétation des résultats de l'ensemble des données collectées au sein de la direction de l'unité postal de la wilaya de Jijel (DUPW), nous parvenons à valider les deux hypothèses mises au départ :

**Hypothèse 02 :** : la performance de l'entreprise se réalise en prenant en considération les différents indicateurs financiers.

**Hypothèse 03 :** Les services électroniques ont un impact significatif sur l'entreprise et apportent des améliorations considérables à la performance financière de cette dernière.

## Conclusion Générale

---

L'introduction des services électroniques postaux peut avoir un impact significatif sur la performance d'Algérie Poste. Voici quelques suggestions sur la manière dont ces services peuvent améliorer la performance de cette entreprise :

- Renforcement de la sécurité.
- Réduction des coûts.
- Amélioration de la qualité des services.
- Formation adéquate du personnel pour s'adapter aux nouvelles technologies et processus.

Il est important également de reconnaître qu'il peut y avoir des défis et des critiques liés à l'impact des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie Poste qui sont les suivantes :

- Faible taux de numérisation : Une partie de la population en Algérie peut avoir une faible familiarité avec les technologies numériques et l'utilisation des services en ligne. Cela peut entraîner une adoption limitée des services électroniques postaux et une résistance au changement.
- Infrastructures limitées.
- Manque d'éducation et de sensibilisation.

En conclusion, cette étude a mis en évidence l'impact significatif des services électroniques postaux sur la performance d'Algérie Poste. Les résultats ont démontré que l'adoption de ces services a permis à l'entreprise de renforcer sa compétitivité, d'améliorer son efficacité Opérationnelle et de mieux répondre aux attentes des clients. Les services électroniques ont contribué à une plus grande accessibilité, une plus grande rapidité et une meilleure qualité des prestations postales.

En dernier lieu à l'issue de notre travail nous présentons quelques recommandations pouvant être appliquées au futur dans le but d'améliorer la performance d'Algérie poste qui sont les suivantes :

- Une collaboration étroite avec les acteurs du secteur des TIC.
- Une adaptation agile aux changements du marché.
- Utiliser différents moyens de communication et sensibilisation pour représenter les avantages des services électroniques postaux.

## Bibliographie

### Livres :

- Alain Garnier & Jérôme Bondu, « L'impact des Réseaux Sociaux », Paris, 2008.
- ALBERT CORHAY & MAPAPA MBANGALA, « fondement de gestion financier », revue et corrigée, 2ème édition, université de Liège, 2007.
- ALIN, Frédéric, LAFONT Denis, MACARY Jean-François, « Le projet intranet. De l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en œuvre des solutions », Paris, Editions Eyrolles, 1998.
- A. Bourguignon, « Performance et contrôle de gestion », Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et audit, Ed, Economica, Paris, 2000.
- Bernard Hubert, « Analyse financière, information financière, Diagnostic et évaluation », édition : Dunod, Paris, 2010.
- Bernard Gangloff, « l'individu et les performances organisationnelles », Paris, 2000.
- Brigitte DORIATH, « Contrôle de gestion », 4ème Edition, DUNOD, Paris, 2005.
- Bescos. P, Dobler. P & all, « Contrôle de gestion et management », 3ème Edition, Montchrestien, Paris, 1995.
- Béatrice & Francis Grandguillot, « "L'essentiel de l'analyse financière », 12ème édition Gualino, Paris, 2014-2015.
- BOYATIZIS, cité par PAYETTE.A, « l'efficacité des gestionnaires et des organisations », presse de l'université du Québec, Canada, 1988.
- Cindy Felio & Loïc, « les cadres face aux TIC », L'Harmattan, Paris, 2015.
- Francis Balle & autres, « Lexique d'information communication », 1éd, Dalloz, Paris, 2006.
- François Engel & Frédéric Kletz, « Cours de comptabilité générale », Editeur : Presses des mines transvalor, les cours de l'école des mines, 2007.
- Félix Jolivet et Gérard Reboul, « Informatique appliquée à la gestion », 2ème édition, Dunod, Paris, 1996.
- Henri BOUQUIN, « Le contrôle de gestion, contrôle d'entreprise », Edition Presses Universitaires de France – PUF, 1986.

- Henri Mache de Boislandelle, « gestion des ressources humaines dans les PME », édition d'organisation, paris, 1998.
- Henri BOUQUIN, « Comptabilité de gestion », Edition, Economica, 2000, cité par B. DORIATH & C. GOUJET, CGO, « gestion prévisionnelle et mesure de la performance », 3ème Edition, DUNOD, Paris, 2007.
- Isabelle Chambost & Thierry Cuyaubère, « Gestion financière », édition : DUNOD, 2006.
- Jean-Louis Malo & Jean-Charles Mathé, « l'essentiel du contrôle de gestion », édition d'organisation, paris, 1998.
- Jérôme MERIC & Flora SFEZ, « la gestion financière des entreprises », HACHETTE LIVRE, Paris, 2011.
- Kalika Michel, « Management & TIC », 5 ans de e-management dans les entreprises, Editions liaisons, 2006.
- Lionel Bobot, Didier Voyenne, « Le besoin en fonds de roulement », édition, Economica, paris, 2007.
- Lorino, Philippe, « Méthodes et pratiques de la performance », Edition d'organisation 2003.
- Mastafi Mohamed, « Définitions des TIC(E) et acception, Université Chouaib Doukkali d'El Jadida », Maroc, 1 Mar 2019.
- Louadi Mohamed, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », Centre de Publication Universitaire (CPU), 2005.
- Marie-Hélène Westphalen, « Communicator », dunod, 4eme édition, 2004.
- Saadoun Melissa, « technologie de l'information et de management », édition HERMES science publication, paris, 2000.
- Michel Voile, « Economie des nouvelles technologies : Intranet, télécommunication, informatique audiovisuel, transport, aérien »,., paris, Economica, 1999.
- Melchior Salgado, « La performance : une dimension fondamentale pour l'évaluation des entreprises et des organisations », édition d'organisation, paris, 2013.
- Michel Ledru, « capital compétence dans l'entreprise », édition ESF, paris 2007.
- Michel Kalika, « Structure d'entreprise : réalités, déterminants, performance », Edition, Economica, Paris, 1995.
- M. Essid, « Les mécanismes de contrôle de la performance globale : le cas des indicateurs non financiers de la RSE », Humanities and Social Sciences, Université Paris Sud - Paris XI, 2009.
- Philippe-Morel, « communication d'entreprise », 2ème édition, paris, 2015

- Pierre Voyer, « Tableau de bord de gestion et indicateur de performance », 2<sup>ème</sup> Edition, presse de l'université du Québec, sainte-foy, 1999.
- Pierre conso et Hemici farouk, « Gestion financière de l'entreprise », 11<sup>eme</sup> édition Dunod, Paris, 2005.
- Robert Reix, « Système d'information et management des organisations », 5<sup>ème</sup> Edition Vuibert, Paris, 2004.
- Virga, Mennfng Michel, « Dictionnaire de l'internet et de l'intranet », Marabout, Belgique, 1998.
- Vincent Plauchu & Akim A. Tairou, « Méthodologie du diagnostic d'entreprise », Edition Le Harmattan, 2008.
- Vizzavona Patrice, « Gestion financière et marchés financiers », 10<sup>ème</sup> édition ATOL EDITION, Neuilly Sur-Seine, 1996.

#### **Articles :**

- Barette Jacques et Bérard Jocelyn, « Gestion de la performance : lier la stratégie aux opérations », Revue international de gestion, volume 24, numéro 4, hiver 2000.
- Ben youssef Adel et M'henni Hatem, « les effets des technologies de l'information et de la communication sur la croissance économique : le cas de la Tunisie », revue région et développement, n° 19, 2004.
- Bertrand Sogbossi Bocco, « Perception de la notion de performance par les dirigeants des petites entreprises en Afrique », La Revue des sciences de gestion, 2010/1, n°241.
- Derrouiche Ridha, Neubert Gilles, Bouras Aziz, « Impact des NTIC sur les acteurs de la Supply Chain », vol.18, 2006.
- Dr.Mecelti Ameer et Dr.Larbaa Elhad, « L'intégration des NTIC dans le marketing des services Etude de cas des e-services d'Algérie Poste », Revue EL - Maqrizi pour les études économiques et financières, Volume 4, n°2, 2020.
- Erik Brynjolfsson and Lorin M. Hitt, "Beyond the Productivity Paradox", Communications of the ACM, Vol. 43, n°. 8, 2000.
- Hamouche jamila et Bouabdellah wassila, « l'évaluation de différents leviers du marketing digital au sein d'Algérie poste », revue d'économie et de management, vol.21, n°02,2022.
- J.Gharbi, « pilotage stratégique et émergence du sens : du réel à l'action », in revue gestion des ressources humaines, n°35, Mai 2000.

- Kenneth Boyer, Roger Hallowell et Aleda V. Roth, “E-services: operating strategy-a case study and a method for analyzing benefits”, journal of operations management, vol.20,n°2, 2002.
- Ruyter, M. Wetzels, M.H.P. Kleijnen, « customer adoption of E-service: an experimental study », international journal of service industry management, vol. 12, n° 2, 2001.
- Roland T. Rust and Katherine N. Lemon, “E-service and the consumer”, journal international du commerce électronique, vol.5, n°3, 2001.
- Saulquin Jean-Yves, « gestion des ressources humaine et performance des services », in revue de gestion des ressources humaines, n°36, Juin, 2000.
- Touati Kamel, « Les technologies de l’information et de la communication(TIC) : une chance pour le développement du monde arabe », éditions lavoisier, vol.10, 2008.

#### **Mémoires et thèses :**

- Adjaoud Malika et Adjaoud Thinhnane, « l’impact de la communication sur la performance commerciale de l’entreprise », mémoire de master en science commerciales, université mouloud mammer de tizi-ouzou, 2020-2021,
- Bekki rachid, « la performance, un enjeu stratégique pour les institutions publiques, étude de cas : la douane algérienne. », mémoire de magistère en management, université d’oran -Es—senia, 2011-2012.
- Bellahcene Mohammed, « Technologies de L’information et de la Communication et Performance dans L’entreprise, La dimension culturelle », thèse du doctorat en science de gestion, université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, 2014 – 2015.
- Benali yuba, « l’impact d’utilisation des TIC sur la performance des entreprises », mémoire de master en sciences de gestion, université Abderrahmane mira de bejaia, 2021-2022.
- Ben abou Djilali, « Management du savoir et Développement des compétences a l’heure des TIC », Thèse de doctorat, université Abou Baker BELKAID, Tlemcen.
- Ben El Maati Abdelkader, « TIC et Développement Humain au Maroc », Thèse de doctorat En Sciences de l’Information et de la Communication, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Volume1, 2013.

- Fall Aminata, « Evaluation de la performance financière d'une entreprise : Cas de la SAR », thèse de master professionnel en comptabilité et gestion financière, centre africain d'études supérieures en gestion, 2013.
- Gunia Nadège, « la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises : impacte des NTIC », thèse de doctorat en science de gestion, Université Toulouse1, science sociales, 22 avril 2002.
- G. Oubya, « Contribution à l'étude des déterminants de la performance de l'entreprise : impact de la création de valeur pour le client sur la performance des entreprises hôtelières en Tunisie », Thèse de doctorat Sciences de gestion de UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR, 2016.
- Kennouche Samia, « Évaluation multicritères de la performance des entreprises : cas d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia », thèse de doctorat en sciences de gestion, université de bejaia, 2020-2021.
- Khalfi Mohamed Anis, « Audit interne, sa contribution à la performance financière de l'entreprise », Mémoire de Fin de Cycle pour l'Obtention du Diplôme de Master En Sciences Commerciales, école supérieure de commerce, 2018.
- Rachedi Abdelkader, « L'impact des TIC sur l'entreprise », mémoire de magister, Université de Saida, 2006.
- Sana Mohamed amine et Souici Mohamed amir, « l'impact des TIC sur les entreprises », mémoire de master en sciences économiques, université Abderrahmane mira de bejaia, 2018-2019.
- Saou Ouanissa et Abbache Khelaf, « L'appréciation de la performance de l'entreprise à travers l'analyse financière », Mémoire de fin de cycle en Sciences de Gestion, Université Abderrahmane MIRA de Bejaïa, 2017.
- Selami Ahlam et Belaidi Samira, « Elaboration d'un tableau de bord financier dans le cadre d'évaluation et de pilotage de la performance d'une entreprise », Mémoire de Master en Science de Gestion, 2020-2021.

**Sites internet :**

[https://www.memoireonline.com/07/08/1195/m\\_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim0.html](https://www.memoireonline.com/07/08/1195/m_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim0.html)

<https://www.poste.dz/services/particular/ccp-eccp>

<https://eccp.poste.dz/>

<https://www.poste.dz/services/professional/cnep>

<https://www.poste.dz/customer/edahabia>

<https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>

<https://www.poste.dz/services/particular/cardless>

<https://aptracking.poste.dz/>

<https://www.algeriatelecom.dz/fr/espace-presse/algerie-telecom-lance-le-service-de-rechargement-via-la-carte-edahabia-art193>

<https://www.aps.dz/economie/128526-lancement-de-deux-plateformes-de-vente-en-ligne-de-livres-et-de-timbres>

<https://www.poste.dz/customer/telegram>

[https://www.poste.dz/customer/cor\\_ems](https://www.poste.dz/customer/cor_ems)

<https://www.poste.dz/customer/premium>

<https://www.poste.dz/services/professional/hawalatic>

[https://www.poste.dz/services/professional/Baridi\\_pay\\_pro](https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro)

[https://www.memoireonline.com/10/10/3964/m\\_Diagnostic-financier-et-performance-dune-entreprise-en-Cote-dIvoire18.html#toc36](https://www.memoireonline.com/10/10/3964/m_Diagnostic-financier-et-performance-dune-entreprise-en-Cote-dIvoire18.html#toc36)

[www.compta-facile.com/](http://www.compta-facile.com/)

[www.zonebourse.com](http://www.zonebourse.com)

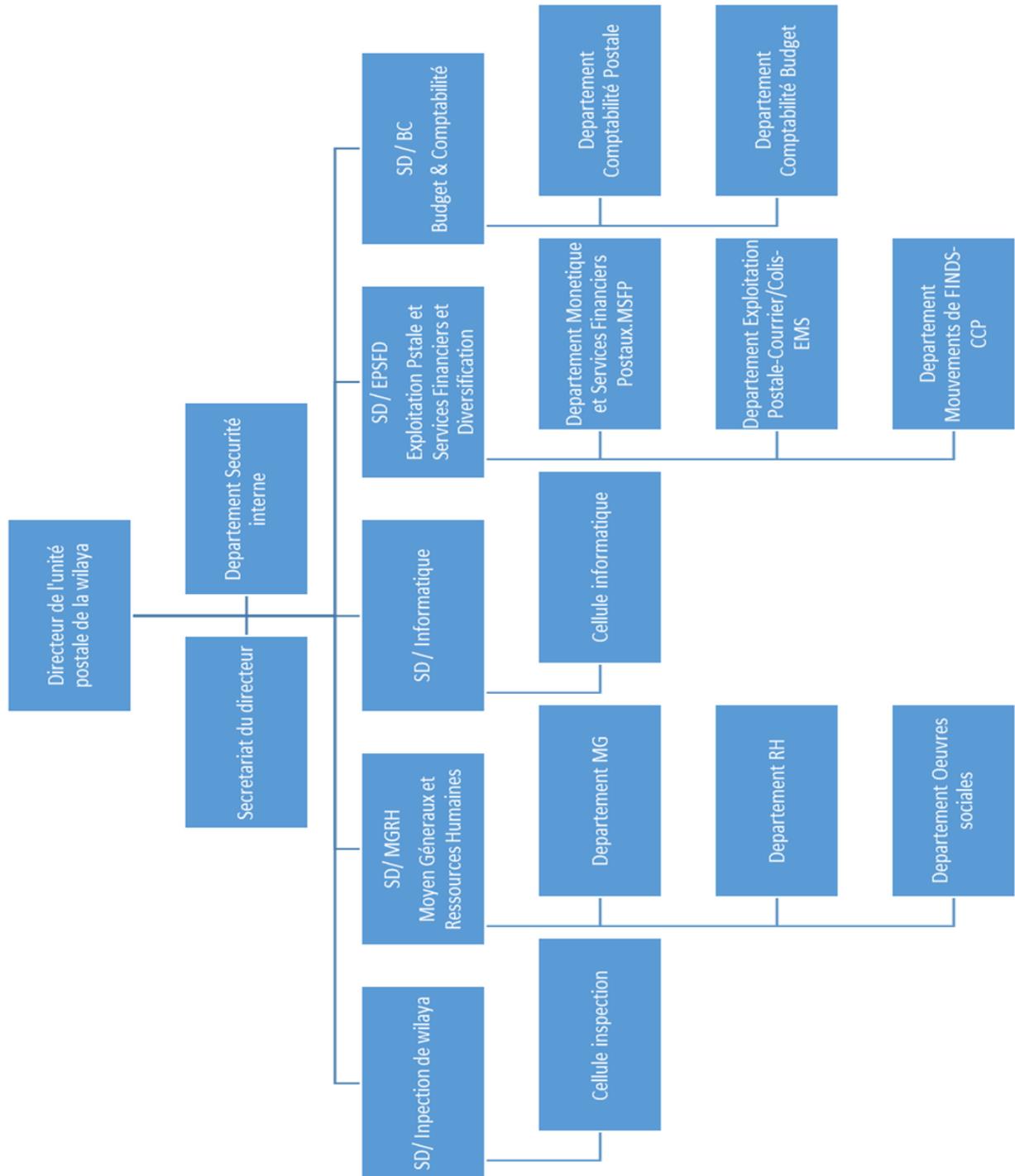
<https://www.poste.dz/page/historique>

<https://www.poste.dz/page/presentation>

**Annexes**

# Annexes

## Annexe 01 : Organigramme de l'Unité Postale de la Wilaya de Jijel



Source : document interne de DUPW Jijel

## Annexe 02 : Baridi Mob



**BaridiMob**  
ALGERIE POSTE

3,8 ★  
39 k avis

Plus de 1 M  
Téléchargements

3+  
3 ans et plus

Installer



### À propos de l'appli



Une application intuitive qui gère vos opérations monétaires et financières.

N° 1 du classement "top des applications gratuites" dans...

### Noter cette application

Donnez votre avis aux utilisateurs



Source : PlayStore

### Annexe 03 : La carte EDAHABIA



Source :Baridinet.poste.dz

# Table de matières

Sommaire.....	I
Liste des tableaux .....	II
Liste des figures : .....	III
Liste des graphes : .....	III
Liste des abréviations :.....	IV
Résumé.....	V
Introduction général.....	a
Chapitre 01 : Les TIC et les services électroniques postaux.....	1
Introduction du chapitre.....	2
Section 01 : les technologies de l'information et de la communication .....	3
1. La Définition des TIC : .....	3
2. Historique et évolution des TIC : .....	3
3. Outils des TIC :.....	4
3.1. L'internet : .....	4
3.1.1. Echange de courrier électronique (E-mail) :.....	4
3.1.2. Site Web : .....	5
3.1.3. L'intranet : .....	5
3.1.4. L'extranet :.....	5
3.1.5. Les réseaux sociaux : .....	5
3.1.6. Commerce électronique (E-commerce) :.....	6
3.2. Groupware :.....	6
3.3. Le Workflow :.....	6
4. Les Caractéristique des TIC :.....	6
4.1. La diversité des moyens des Technologies de l'Information et de la Communication :.....	6
4.2. L'utilisation facile : .....	6
4.3. La flexibilité d'usage :.....	7
4.4. La rapidité : .....	7
5. Les enjeux de l'adoption des TIC pour l'entreprise : .....	7
5.1. Les technologies intranet et les nouveaux systèmes d'information : .....	7
5.2. Internet et e-commerce :.....	7
5.3. Finance : .....	8
6. Les effets des TIC sur l'entreprise :.....	8
6.1. Les effets multiplicateurs : .....	8

6.2.	L'effet déflateur :	8
6.3.	Doubles effets de substitution :	8
6.4.	L'effet qualité :	8
6.5.	L'effet productivité globales des facteurs :	9
6.6.	L'effet synthétiques des externalités technologiques :	9
<b>Section 02 : Le rôle et l'impact de l'intégration des TIC dans l'entreprise</b>		<b>10</b>
1.	Le rôle des TIC dans l'entreprise :	10
2.	Impact des TIC dans l'entreprise :	11
2.1.	Sur la compétitivité et l'organisation de l'entreprise :	11
2.2.	Sur les fonctions de l'entreprise :	11
2.3.	L'impact des TIC sur la gestion de l'entreprise :	12
3.	Les conditions pour la réussite de l'implantation des TIC en entreprise :	12
3.1.	Le déséquilibre :	12
3.2.	La transition :	13
3.3.	L'intégration :	13
4.	Les avantages d'utilisation les TIC pour l'entreprise :	13
5.	Les inconvénients des TIC :	14
<b>Section 03 : Les services électroniques postaux</b>		<b>15</b>
1.	Les E-Services :	15
1.1.	La définition des services électroniques :	15
2.	Les services électroniques postaux :	15
2.1.	Ouvrir et / ou consulter votre compte ccp :	16
2.1.1	Le compte e-ccp	16
2.1.2.	Les services CNEP à distance (E-CNEP) :	16
2.2.	La carte EDAHABIA :	16
2.2.1.	Les services offerts par la carte EDAHABIA :	17
2.3.	BARIDIMOB :	17
2.3.1.	Les services de BaridiMob :	17
2.3.2.	Les fonctionnalités proposées par BaridiMob :	17
2.4.	BARIDIWEB :	18
2.4.1.	Les services offerts par BARIDIWEB :	18
2.5.	Le service CARDLESS :	18
2.6.	TRACKING :	19
2.7.	Recharger le compte idoom :	19
2.8.	Vente des livres et des timbres en ligne :	19
2.9.	Service « BARKI@TIC » :	19

2.10.	Services EMS (Express Mail Service) :	19
2.11.	Service premium :	20
2.12.	Service H@WALATIC :	20
2.13.	Service paiement mobile BaridPay :	20
Conclusion du chapitre :		22
Chapitre 02 : la performance de l'entreprise.....		23
Introduction du chapitre.....		24
Section 01 : Généralité sur la performance.....		25
1.	La définition de la performance :	25
2.	Les critères de la performance :	26
2.1.	L'efficacité :	26
2.2.	L'efficience :	26
2.3.	La pertinence :	27
2.4.	L'économie :	27
3.	Les objectifs de la performance :	27
4.	Les typologies de la performance :	28
4.1.	La performance financière :	28
4.2.	La performance organisationnelle :	28
4.3.	La performance sociale :	29
4.4.	La performance stratégique :	29
4.5.	La performance économique (compétitivité) :	29
4.6.	La performance managériale :	30
4.7.	La performance concurrentielle :	30
4.8.	La performance commerciale :	30
4.9.	La performance de production :	31
5.	Les caractéristiques de la performance :	31
Section 02 : La mesure de la performance .....		33
1.	La définition de la mesure de la performance :	33
2.	La définition d'indicateur de performance :	33
3.	Les différents types d'indicateurs de performance :	34
3.1.	Les indicateurs financiers :	34
3.1.1.	La croissance du chiffre d'affaires :	34
3.1.2.	Le fonds de roulement net :	34
3.1.3.	Le besoin en fonds de roulement (BFR) :	34
3.1.4.	La trésorerie nette :	35
3.1.5.	La marge commerciale :	35

3.2.	Autres indicateurs de performance :	35
3.2.1.	Les ratios de la rentabilité :	36
3.2.1.1.	Le Ratio de rentabilité commerciale :	36
3.2.1.2.	Ration de la rentabilité économique :	36
3.2.1.3.	Ratio de rentabilité financière :	36
3.2.2.	Les ratios de liquidités :	37
3.2.2.1.	Ratio de liquidité générale :	37
3.2.2.2.	Ratio de liquidité réduite :	37
3.2.2.3.	Ratio de liquidité immédiate :	37
3.2.3.	Les ratios de la structure financière :	38
3.2.3.1.	Ratio d'autonomie financière (AF) :	38
3.3.	Les indicateurs économiques :	38
3.3.1.	Production de l'exercice :	38
3.3.2.	Valeur ajoutée (VA) :	38
3.3.3.	L'excédent brut d'exploitation (EBE) :	39
3.3.4.	Résultat d'exploitation :	39
3.3.5.	Résultat financier (RF) :	39
3.3.6.	Résultat ordinaire avant impôt (ROAI) :	39
3.3.7.	Résultat extraordinaire :	40
3.3.8.	Résultat net (RN) :	40
4.	Les caractéristiques d'un bon indicateur :	40
4.1.	La pertinence :	40
4.2.	La qualité :	40
4.3.	La faisabilité :	40
4.4.	La convivialité :	41
Section 03 : Les services électroniques et la performance de l'entreprise		42
1.	Les services électroniques et la performance financière d'entreprise :	43
2.	Les services électroniques et la performance globale des entreprises :	43
3.	Les services électroniques et la performance économique :	44
Conclusion du chapitre		46
Chapitre 03 : L'impact des services électroniques postaux sur la performance de l'entreprise au sein de DUPW Jijel		47
Introduction du chapitre		48
Section 1 : Présentation d'Algérie Poste		49
1.	Historique d'Algérie Poste :	49
2.	La Naissance de « E.P.I.C Algérie Poste » :	49
3.	Les missions d'Algérie Poste :	50

<b>4. Les domaines d'activité :</b> .....	<b>50</b>
<b>4.1. Les services monétiques (EDAHABIA) :</b> .....	<b>50</b>
<b>4.2. Les services postaux :</b> .....	<b>51</b>
<b>4.3. Les services financiers (CCP) :</b> .....	<b>51</b>
<b>5. Présentation de la Direction de l'Unité Postale de la Wilaya de Jijel :</b> .....	<b>51</b>
<b>5.1. Sous-Direction d'Inspection (SD Inspection) :</b> .....	<b>52</b>
<b>5.2. Sous-Direction Exploitation Postale et Services Financiers et Diversification (EPSFD) :</b> .....	<b>52</b>
<b>5.3. Sous-Direction de Budget et de la Comptabilité (SD/BC) :</b> .....	<b>53</b>
<b>5.4. Sous-Direction des Moyens Généraux et Ressources Humaines et (MGRH) :</b> <b>53</b>	
<b>5.5. Sous-Direction Informatique (S/D Informatique) :</b> .....	<b>53</b>
<b>Section 02 : La mesure de la performance d'Algérie poste</b> .....	<b>55</b>
<b>1. La présentation des états financier d'Algérie poste :</b> .....	<b>55</b>
<b>2. Les indicateurs de performance économique :</b> .....	<b>59</b>
<b>2.1. Production de l'exercice :</b> .....	<b>59</b>
<b>2.2. Valeur ajoutée (VA) :</b> .....	<b>60</b>
<b>2.3. L'excédent brut d'exploitation (EBE) :</b> .....	<b>61</b>
<b>2.4. Résultat opérationnel (RO) :</b> .....	<b>62</b>
<b>2.5. Résultat financier :</b> .....	<b>63</b>
<b>2.6. Résultat ordinaire avant impôts (ROAI) :</b> .....	<b>64</b>
<b>2.7. Résultat net (RN) :</b> .....	<b>65</b>
<b>3. Les indicateurs de performance financière :</b> .....	<b>66</b>
<b>3.1. Les indicateurs de l'équilibre financiers :</b> .....	<b>66</b>
<b>3.1.1. Fonds de roulement net (FRN) :</b> .....	<b>66</b>
<b>3.1.2. Besoin en fonds de roulement (BFR) :</b> .....	<b>67</b>
<b>3.1.3. La trésorerie nette (TN) :</b> .....	<b>68</b>
<b>3.2. Les ratios de rentabilités :</b> .....	<b>69</b>
<b>3.2.1. Ratio de rentabilité économique :</b> .....	<b>69</b>
<b>3.2.2. Ratio de rentabilité financière :</b> .....	<b>70</b>
<b>3.3. Les ratios de liquidité :</b> .....	<b>71</b>
<b>3.3.1. Ratio de liquidité générale :</b> .....	<b>71</b>
<b>3.3.2. Ratio de liquidité réduite :</b> .....	<b>72</b>
<b>3.3.3. Ratio de liquidité immédiate :</b> .....	<b>73</b>
<b>3.4. Les ratios de la structure financière :</b> .....	<b>74</b>
<b>3.4.1. Ratio d'autonomie financière (AF) :</b> .....	<b>74</b>
<b>3.4.2. Solvabilité générale :</b> .....	<b>75</b>

3.4.3. Ratio de financement total :.....	76
<b>Section 03 : Evolution des services électroniques postaux et leur impact sur la performance de l'entreprise .....</b>	<b>77</b>
1. La modernisation des services d'Algérie Poste :.....	77
2. Evolution du chiffre d'affaire des services postaux : .....	77
3. Evolution de l'application BaridiMob et le service BaridiWeb :.....	78
4. Evolution de la carte EDAHABIA :.....	80
5. Evolution des activités sur guichet automatique de billets (GAB) : .....	82
6. Evolution du terminal de paiement électronique (TPE) :.....	83
<b>Conclusion du chapitre : .....</b>	<b>86</b>
<b>Conclusion Générale .....</b>	<b>87</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>90</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>96</b>
<b>Table de matières.....</b>	<b>100</b>