

LA DELOCALISATION DES SERVICES EN REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO : IMPACT DES APPLICATIONS WEB

DELOCALIZATION OF SERVICES IN THE DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO: WEB APPLICATIONS IMPACT

MUKENGE MBUMBA Josich

Institut Supérieur de Commerce de Kinshasa (République Démocratique du Congo)

Résumé : De nos jours, la mondialisation a révolutionné tellement le monde dans tous les domaines que les Technologies de l'Information et de la Communication ne peuvent s'y échapper. Ceci est d'autant plus remarquable que de grandes firmes occidentales (multinationales) ne cessent de délocaliser leurs activités dans les pays en développement, en raison de la main d'œuvre bon marché.

Cet article se donne pour objectif principal d'étudier le degré de connaissance et d'utilisation de ces technologies dans notre pays afin de savoir si réellement ce dernier, en tant que pays en développement, profite comme il se doit des avantages de la délocalisation des services en ce qui concerne les applications Web.

Mots clés : Mondialisation, Technologies de l'Information et de la Communication, Délocalisation, Dématérialisation, Programmation Web, Architecture Client-Serveur. Web2, Administration en ligne.

Abstract: Nowadays, globalization has revolutionized the world so much in all areas that Information and Communication Technologies cannot escape it. This is all the more remarkable as large Western firms (multinationals) are constantly relocating their activities to developing countries, due to cheap labour.

The main objective of this article is to study the degree of knowledge and use of these technologies in our country in order to know if the latter, as a developing country, really takes advantage of the advantages of the relocation of services with respect to web applications.

Keywords: Globalization, Information and Communication Technologies, Offshoring, Dematerialization, Web Programming, Client-Server Architecture. Web2, Online administration.



1. Introduction

L'humanité traverse une période caractérisée par la mondialisation¹, qui peut se traduire en termes simples de concurrence à l'échelle mondiale. Deux grands phénomènes ont vu le jour à la suite de cette concurrence qui ne tient pas compte de limites frontalières des États. Il s'agit de la délocalisation² des services et la dématérialisation³ des documents (Josich MUKENGE MBUMBA, 2023).

Le phénomène de la délocalisation des services a le plus touché les grandes firmes multinationales, qui, pour diminuer davantage les dépenses et maximiser les recettes, tout en restant compétitives sur le marché, se sont vues obligées de déplacer une partie de leurs activités vers les pays en développement (Afrique, Amérique Latine et Asie) où la main d'œuvre est bon marché.

Le personnel qui doit prêter dans les services délocalisés tout comme dans les directions mères de ces firmes est obligé d'échanger des informations en temps réel, question de gagner du temps et ainsi favoriser l'atteinte des objectifs de ces firmes dans des bonnes conditions.

L'Internet étant le seul canal par lequel il faut transiter pour échanger en temps réel les informations ; les informaticiens de ce jour sont obligés de maîtriser les langages de programmation orientés client-serveur afin de développer des applications utiles à la société en dépit du développement rapide des Technologies de l'Information et de la Communication.

Partant de cette réalité ; il y a lieu, à travers cet article de vérifier si :

- les entités tant publiques que privées de notre pays connaissent l'impact des applications Web⁴ dans le fonctionnement actuel des institutions ?
- ces entités sont au courant des avantages de la délocalisation des services dans les pays d'Afrique ?
- le degré d'utilisation des applications Web peut impacter positivement sur le développement à la fois des entités et des pays dans lesquels ces dernières sont implantées ?

A ces questions, nous formulons les hypothèses ci-après :

- les entités tant publiques que privées de notre pays seraient dans l'obligation de connaître l'importance de la programmation Web dans leur fonctionnement actuel ;
- le fait d'avoir connaissance de l'importance des applications Web dans le fonctionnement actuel des institutions impliquerait aussi la connaissance des avantages de la délocalisation des services dans les pays d'Afrique ;
- la connaissance, tant de l'importance des applications Web que des avantages de la délocalisation des services, pourrait faire en sorte que le degré d'utilisation des

¹ Phénomène d'ouverture des économies nationales sur un marché mondial, entraînant une interdépendance croissante des pays.

² Le fait pour les entreprises de transférer une partie de leurs activités vers les pays où la main d'œuvre est bon marché.

³ Le fait de produire directement les documents au format électronique et de les échanger de façon sécurisée via l'Internet.

⁴ Une **application web** désigne un logiciel applicatif hébergé sur un serveur et accessible via un navigateur web.

applications Web dans notre pays puisse augmenter avec la même vitesse que les Technologies de l'Information et de la Communication⁵.

L'objectif poursuivi dans cet article consiste à éclairer nos lecteurs sur la nécessité de s'imprégner du bien-fondé des applications web afin de permettre aux utilisateurs des Technologies de l'Information et de la Communication de bénéficier davantage de la délocalisation des services en République Démocratique du Congo.

Ainsi trois principaux objectifs sont visés, à savoir :

- analyser l'existant en matière des applications Web sur base d'un échantillon choisi ;
- étudier les besoins des utilisateurs ;
- proposer des pistes de solutions visant à promouvoir davantage l'utilisation des applications Web dans notre pays.

2. Présentation des matériels, des méthodes d'évaluation et de la discussion

L'approche méthodologique que nous optons consiste à traiter les méthodes et instruments de collecte des données, la détermination de la population et de l'échantillon de l'étude, la présentation des résultats, sans oublier la discussion.

2.1 Méthodes et instruments de collecte des données

Plusieurs méthodes et instruments de recherche nous ont permis de collecter les données afin d'atteindre les objectifs fixés.

Nous avons utilisé respectivement la méthode d'enquête sur le terrain, avec le questionnaire comme instrument de collecte des données ; la programmation Web avec les langages : XML⁶, PHP⁷, XHTML⁸ et JAVASCRIPT⁹. Comme Systèmes de Gestion des Bases de Données, nous avons recouru à MYSQL¹⁰ et ORACLE¹¹.

2.2 Population et échantillon

Etant donné que la ville province de Kinshasa est la capitale du pays, de ce fait, elle représente au plus haut niveau toutes les institutions tant publiques que privées. Raison pour laquelle, elle constitue notre champ d'investigation.

Quant à l'échantillon, nous nous sommes basés sur un échantillon au hasard simple¹² en prenant une entité publique et une entité privée.

Ainsi, deux entreprises ont été retenues pour la collecte des données relatives à notre recherche, à savoir l'Institut Supérieur de Commerce qui est une institution publique de formation régie par l'ordonnance n° 71-075 du 06 août 1971 et située sur l'avenue de libération (ex. 24 novembre) dans la commune de la Gombe ; et la société Transys/Duplicata Sprl, une entreprise des services créée en 2003, enregistrée au Nouveau Registre de Commerce n° 55287, Identité

⁵ http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAFRAD/UNPAN_012937.pdf

⁶ https://www.tutorialspoint.com/online_xml_editor.htm

⁷ <https://www.php.net/>

⁸ <https://www.alsacreation.com/article/lire/44-difference-html-xhtml.html>

⁹ <https://www.javascript.com/>

¹⁰ <https://www.mysql.com/fr/>

¹¹ <https://www.oracle.com/fr/>

¹² Pour lequel tous les échantillons possibles (de même taille) ont la même probabilité d'être choisis et tous les éléments de la population ont une chance de faire partie de l'échantillon.

Nationale n° 01-910-N41288R, dont le siège est situé au n° 1072, Boulevard du 30 juin, dans la commune de la Gombe.

Il est important de retenir que ces deux institutions présentent une population subdivisée en trois catégories, à savoir :

a) Pour l'Institut Supérieur de Commerce :

Catégorie 1 : Enseignants

Catégorie 2 : Administratifs

Catégorie 3 : Etudiants

b) Pour Transys/Duplicata :

Catégorie 1 : Cadres supérieurs

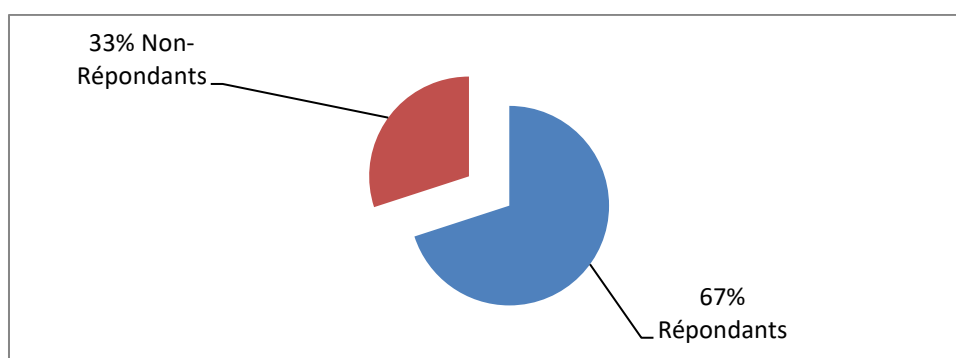
Catégorie 2 : Cadres moyens

Catégorie 3 : Ouvriers

2.3 Résultats

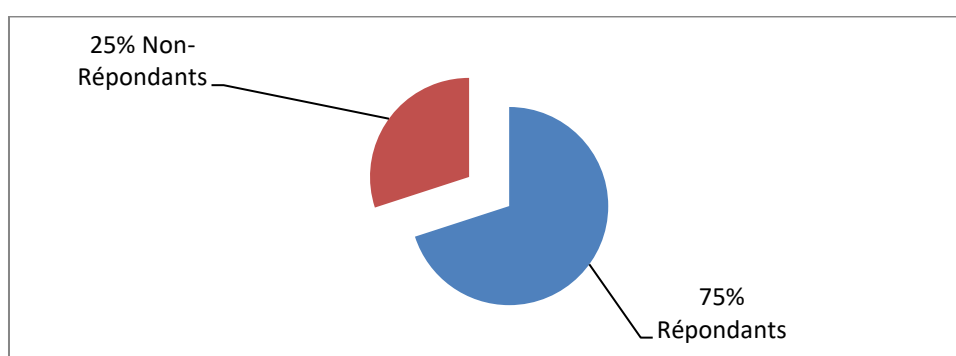
Graph 1 : Taux de réponse

*** Pour l'ISC-Kinshasa**



Sur un total de 200 questionnaires distribués, nous avons reçu 134 réponses, ce qui représente un taux de réponse de 67%.

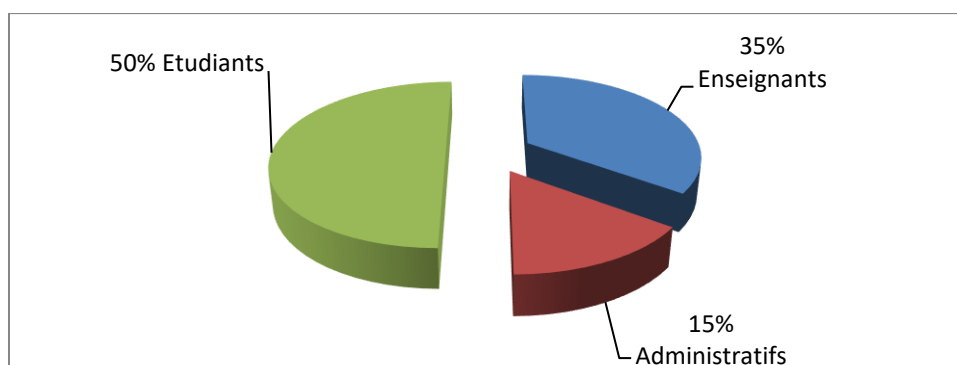
***Pour Transys/Duplicata Sprl**



88 questionnaires ont été distribués pour un taux de réponse de 75%, soit 66 réponses reçues.

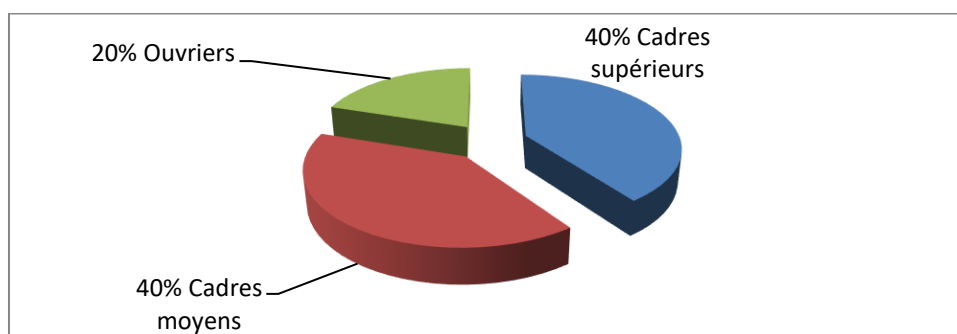
Graph n° 2 : Catégories d'utilisateurs qui ont accès aux Technologies de l'Information et de la Communication

* Pour l'ISC-Kinshasa



Sur 100 étudiants interrogés sur l'accès aux TIC, 50 confirment y avoir accès. Sur 60 enseignants interrogés, 21 confirment avoir accès aux TIC ; et sur 40 administratifs interrogés, 6 seulement ont confirmé y avoir accès.

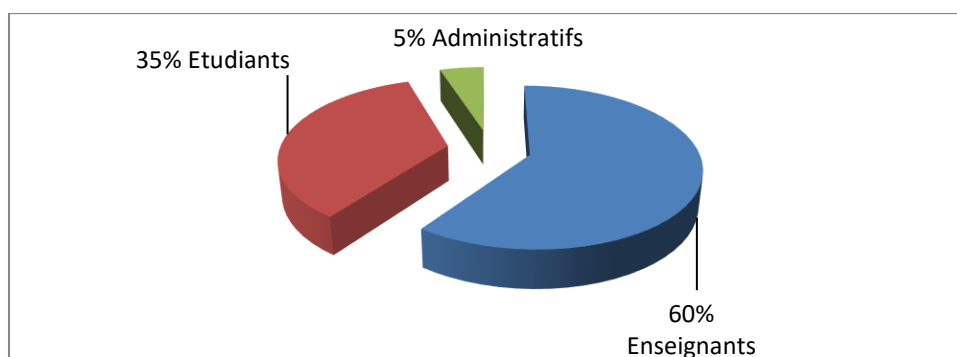
*Pour Transys/Duplicata Sprl



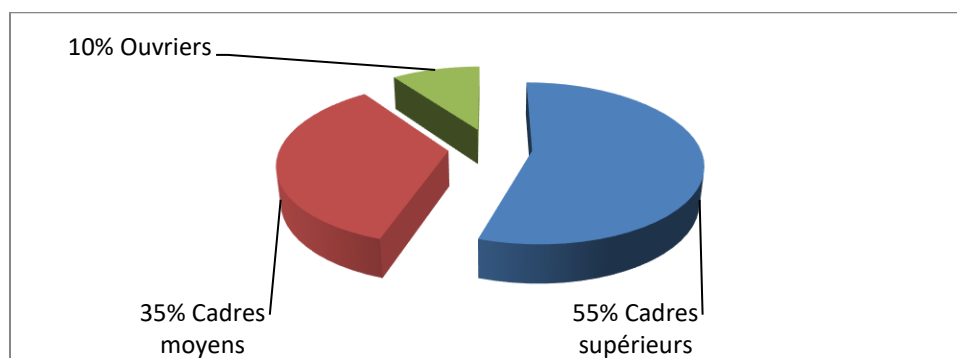
Sur 50 ouvriers que possède Transys/Duplicata Sprl, 10 seulement ont accès aux TIC ; sur 30 cadres moyens, 12 ont confirmé avoir accès aux TIC ; et sur 8 cadres supérieurs, un peu plus de 3 ont accès aux TIC.

Graphe n° 3 : Connaissance de l'importance des applications Web pour la délocalisation des services dans notre pays

* Pour l'ISC-Kinshasa



36 enseignants sur 60 connaissent l'importance des applications Web pour la délocalisation des services dans notre pays ; 35 étudiants sur 100 ont la connaissance de cette importance ; et 2 administratifs sur 40 ont cette connaissance.

***Pour Transys/Duplicata Sprl**

5 Cadres supérieurs sur 8 connaissent l'importance des applications Web dans la délocalisation des services dans notre pays ; 10 cadres moyens ont aussi cette connaissance ; et 5 ouvriers sur 50 ont cette connaissance.

2.4 Discussion

L'interprétation que nous nous permettons de faire présentement est basé sur 70% des sujets interrogés que ce soit dans le secteur public que privé. Il ressort de cette étude que le questionnaire portant sur le domaine informatique intéresse plus d'une personne étant donné l'ampleur que cette dernière présente dans le développement des nations.

Concernant 30% des sujets qui n'ont pas pu répondre à notre questionnaire dans le délai pour cause d'indisponibilité, nous pensons qu'ils sont indirectement concernés par les recommandations de cette étude, étant donné l'importance ainsi que le degré d'usage des Technologies de l'Information et de la Communication dans notre pays.

Quant à la catégorie d'utilisateurs qui ont accès aux Technologies de l'Information et de la Communication : Nous remarquons, selon l'échantillon choisi dans le secteur public que le personnel administratif qui est censé être la courroie de transmission entre le personnel enseignant et les étudiants possède un accès très réduit aux TIC, ce qui risque d'empiéter sur la qualité du service à rendre à l'une et l'autre catégorie. Il convient de demander aux autorités compétentes de pouvoir mettre à la disposition du personnel administratif du secteur public qui est d'ailleurs considéré comme le personnel d'appoint au niveau des institutions publiques dans des conditions telles qu'il soit à même d'assumer pleinement son rôle en recourant aux TIC afin de permettre à toutes les catégories de bénéficier des avantages de la délocalisation des services dans notre pays.

Une autre chose à signaler dans ce registre concerne les deux autres catégories, à savoir les enseignants et les étudiants. Malgré leur degré avancé d'utilisation des TIC par rapport au personnel administratif, il convient de retenir que cet accès est encore limité (50% des étudiants et 35% des enseignants). Les efforts doivent encore être consentis afin de leur permettre un meilleur accès atteignant les 80%.

Si le personnel enseignant accède à 35% aux TIC, c'est justement pour des raisons de recherches. Par contre sur les 50% des étudiants qui ont accès aux TIC, seule une infime partie y accède pour raison de recherches, la majorité se plait à utiliser abusivement les réseaux sociaux, en échangeant des photos, alors que ces derniers ont été créés pour permettre un échange d'expériences dans les différents domaines de la vie.

Dans le secteur privé, la réalité est presque la même, car seuls 20% des ouvriers ont accès aux TIC. Prenant le principe selon lequel, le développement doit commencer par la base, il est une obligation pour le secteur privé de mettre les ouvriers dans des conditions telles que l'accès aux

TIC puisse faire partie de leurs tâches routinières. C'est alors que ce secteur connaîtra aussi une bonne avancée. Quand bien même la moitié des cadres supérieurs et moyens ont un accès aux TIC, il convient d'insister sur le fait qu'il faut fournir des efforts supplémentaires pour que la majorité puisse y avoir accès.

Concernant la connaissance de l'importance des applications Web dans la délocalisation des services dans notre pays, la situation est presque la même dans les deux secteurs, car comment voulez-vous que quelqu'un connaisse cette importance du moment qu'il n'a pas accès aux TIC ? Il suffit de considérer les exemples des autres pays, pour se rendre compte que les différents services rendus à la population se font sur le Web (e-administration, l'administration du Québec, e-Maroc, etc.). Pour permettre cet accès à la population, il faut non seulement lui familiariser avec les TIC, mais aussi et surtout lui ajouter cette connaissance du rôle que joue les applications Web dans la délocalisation des services publics. Il est du devoir de tout un chacun de plaider pour cette connaissance afin de permettre aux deux secteurs (public et privé) de bénéficier pleinement des avantages de la délocalisation des services et ainsi permettre à notre pays de faire davantage un pas en avant dans son développement.

3. Conclusion

Il ressort de cette étude que les institutions tant publiques que privées de notre pays ont une connaissance de l'importance des applications Web dans la favorisation de la délocalisation des services dans notre pays. Mais cette connaissance se limite au niveau de la prise des décisions. Il est important de répandre cette connaissance jusqu'au niveau le plus inférieur, lequel niveau est constitué soit des cadres de demain (étudiants), soit de la main d'œuvre (ouvriers) ; étant donné que ce sont ces derniers qui constituent le point de départ de tout développement durable. C'est alors que notre pays, qui s'est déjà lancé dans la modernisation, pourra davantage faire face aux autres nations qui bénéficient déjà pleinement des avantages de la délocalisation des services pour leur développement.

Références

- [1] Brahim Labari (2007), Le Sud face aux délocalisations, Paris, Michel Houdiard Éditeur.
- [2] Brahim Labari (2013), Sociologie des délocalisations, Paris, Publibook.
- [3] Josich Mukenge Mbumba (2012), Le Langage Java et Nous, 1^{ère} Edition, CRIGED, Kinshasa.
- [4] Josich Mukenge Mbumba (2023), Quel Avenir Pour Les Systèmes D'Information De Gestion Traditionnels ?, Editions Universitaires Européennes, OmniScriptum.
- [5] Philippe Villemus (2005), Délocalisations, aurons-nous encore des emplois demain ?, Seuil.