

*Université Abderrahmane Mira - Bejaia*

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

*Département des Sciences Economiques*

# *Mémoire*

*En vue de l'obtention du*

*Diplôme de Master en Sciences Economiques*

*Option : Economie Appliquée et Ingénierie Financière*

## *Thème*

*L'impact des NTIC sur la performance des  
PME : un essai d'évaluation dans la wilaya  
de Bejaia*

**Présenté par :**

M<sup>elle</sup> TAKERABET Samia

M<sup>elle</sup> ZENADI Dalila

**Sous la direction de :**

M<sup>f</sup> OUKACI Moustafa

**Devant le jury composé de :**

**Président du jury:** BAAR

**Examineur :** BEZTOUH

**Encadreur :** M<sup>f</sup> OUKACI Moustafa

**Septembre 2013**

## **Remerciements**

*Nous remercions, tout d'abord, notre encadreur Mr OUKACI Moustafa, pour l'aide et le temps qu'il a bien voulu nous consacrer et que nous ne remercierons jamais assez pour son soutien, sa patience, sa compréhension, ses encouragements et surtout son humanisme, qu'il trouve en ces lignes l'expression de notre profonde reconnaissance.*

*Nous remercions également, les membres du jury qui ont eu l'amabilité d'accepter de participer à la soutenance et d'évaluer ce modeste travail.*

*Nos remerciements vont enfin aux personnes qui ont accepté de répondre à nos questions avec gentillesse.*

## *Dédicaces*

*Je dédie ce travail :*

*A Dieu le Tout Puissant de m'avoir donné le courage, la santé, et m'a accordé son soutien durant les périodes les plus difficiles.*

*A mon père, qui a cru en moi et a su me guider et me faire confiance, qu'il trouve ici l'expression de ma profonde gratitude.*

*A ma très chère mère qui m'a soutenue durant mes études et ne m'a jamais privée de son amour, de son attention, de ses encouragements et de ses prières, à toi maman je dédie ce travail.*

*A mes frères et sœurs, en particulier, mon grand frère Aziz et ma grande sœur Ourida qui m'ont toujours apporté leur soutien tout au long de mes études.*

*A toute ma famille*

*A tous mes ami(e)s.*

*Et à tous ceux qui m'ont aidé.*

*Samia*

## *Dédicaces*

*A mes très chers parents,*

*A mes frères et ma sœur*

*A ma famille.*

*Et à mes amis.*

*Dalila*

# ***INTRODUCTION GENERALE***

# ***CHAPITRE I : NTIC et PME :***

## ***Cadre conceptuel***

***CHAPITRE II : Les NTIC et la performance des  
PME***

***CHAPITRE III : Etat des lieux sur les NTIC et la  
PME en Algérie***



***CHAPITRE IV : L'impact des NTIC sur la  
performance des PME à Bejaia***

## ***BIBLIOGRAPHIE***

## ***CONCLUSION GENERALE***

## ***LISTE DES TABLEAUX***

## ***LISTE DES FIGURES***

## ***ANNEXES***

## *Liste des abréviations*

- **BTP** : Bâtiments et travaux publics
- **CNAS** : Caisse nationale des assurances sociales
- **DPAT** : Direction de planification et d'aménagement du territoire
- **DPME** : Direction de la petite et moyenne entreprise
- **DA**: Dinard
- **DRH** : Direction des ressources humaines
- **EURL** : Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée
- **EDI** : Développement des données informatisées
- **GED** : Gestion électronique des documents
- **GRH** : Gestion des ressources humaines
- **KM**: Knowledge- Management (gestion des connaissances)
- **NTI** : Nouvelles technologies de l'information
- **NTIC** : Nouvelles technologies de l'information et de la communication
- **PAO** : Publication assistée par ordinateur
- **PME** : Petite et moyenne entreprise
- **RGPH** : Recensement général de la population et de l'habitat
- **RH** : Ressource humaine
- **SAU** : Surface agricole utile
- **SARL**: Société à responsabilité limitée
- **SPA** : Société par action
- **SNC** : Société au nom commun
- **TIC** : Technologie d'information et de communication
- **TPE** : Très petites entreprise

## *Sommaire*

<b>Introduction générale .....</b>	<b>09</b>
<b>Chapitre I: NTIC et PME : Cadre conceptuel.....</b>	<b>12</b>
<b>Section 1 : NTIC et PME : revue de littérature .....</b>	<b>12</b>
<b>Section 2 : Les NTIC dans la PME .....</b>	<b>18</b>
<b>Chapitre II : Les NTIC et la performance des PME.....</b>	<b>26</b>
<b>Section 1: Les NTIC dans le fonctionnement des PME .....</b>	<b>26</b>
<b>Section 2: L’impact des NTIC sur la performance des PME.....</b>	<b>33</b>
<b>Chapitre III : Etat des lieux sur les NTIC et la PME en Algérie.....</b>	<b>41</b>
<b>Section 1 : La PME et les NTIC : Etats des lieux.....</b>	<b>41</b>
<b>Section 2 : L’importance de l’utilisation des NTIC dans les PME de Bejaia.....</b>	<b>47</b>
<b>Chapitre IV : L’impact des NTIC sur la performance des PME à Bejaia.....</b>	<b>57</b>
<b>Section 1 : Présentation de l’enquête de terrain .....</b>	<b>57</b>
<b>Section 2 : Analyse des résultats de l’enquête.....</b>	<b>65</b>
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>77</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>79</b>
<b>Liste des tableaux.....</b>	<b>83</b>
<b>Liste des figures.....</b>	<b>86</b>
<b>Annexe.....</b>	<b>88</b>
<b>Résumé.....</b>	<b>89</b>



## ***Introduction générale***

Dans l'entreprise comme dans la société, une large gamme d'outils et de moyens parfois très différents est regroupée sous l'appellation de Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Ils ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information grâce à des composants électroniques et peuvent être des matériels comme des ordinateurs, des téléphones mobiles..., ou des logiciels qui complètent les matériels pour permettre la réalisation d'un très grand nombre de tâches.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont une portée plus large que les technologies de l'information et de la communication (TIC). Elles améliorent la gestion de l'information et permettent des transactions plus rapides et plus fiables. Elles sont aussi très efficaces pour améliorer la communication de l'entreprise avec l'extérieure et la qualité des services pour les clients.

Composant plus de la moitié de l'ensemble des entreprises dans la majorité des pays, la petite et moyenne entreprise est devenue un domaine de recherche incontournable quand on étudie le concept de la performance. Evoluant dans un environnement envahi de la poussée des NTIC, les PME doivent affronter une concurrence qui dépasse les frontières dans lesquelles elles étaient autrefois confinées. L'appropriation des NTIC par les PME peut s'avérer une solution pour acquérir de nouveaux avantages de performantes et de compétitifs. Alors il semble logique de chercher à encourager et à soutenir ces entreprises dans leurs capacités à intégrer de la façon la plus efficace ces nouveaux outils.

Pour comprendre la réalité de la contribution des NTIC dans les petites et moyennes entreprises en termes de performance, nous avons choisi de cerner notre étude au niveau de la wilaya de Bejaia. Les avantages présentés par cette wilaya n'empêchent pas l'intégration d'une démarche NTIC, du moment que ces dernières permettent à l'entreprise de garantir sa performance et sa compétitivité sur le marché. Dans un tel contexte, notre problématique s'articulera autour de la question centrale suivante: Quel est l'impact des nouvelles technologies d'information et de communication sur la performance des PME de la wilaya Bejaia ?

En plus de la question principale certaines questions méritent réflexion à savoir :

- Est-ce que les NTIC aujourd'hui sont acceptées, adoptées, appropriées par les PME?

Pour tenter d'apporter des éléments de réponses à cette problématique, nous sommes partis de l'hypothèse selon laquelle l'utilisation des NTIC par les PME de la wilaya de Bejaia est très efficace en termes de performance.

La démarche méthodologique adoptée pour l'élaboration de ce travail consiste en une recherche bibliographique et documentaire, ainsi qu'une collecte de statistiques et d'informations auprès des petites et moyennes entreprises au niveau de la Wilaya de Bejaia choisies comme échantillon pour notre étude ; tout en ayant des entretiens avec leurs dirigeants propriétaires. Cette recherche nous a permis d'observer un certain nombre de caractéristiques propres à ces entreprises et à leurs propriétaires dirigeants.

Ainsi, cette recherche est articulée autour de quatre chapitres que nous développerons en suivant le fil conducteur de notre travail, à savoir la contribution réelle des NTIC au développement de la performance des PME.

Le premier chapitre traite le cadre conceptuel des NTIC et PME, leurs définitions et caractéristiques respectives, dans lequel nous allons voir des généralités sur ces deux concepts au cours de la première section, par la suite, la deuxième section aborde l'interaction qui pourrait exister entre les NTIC et les PME en regard de la performance.

Le second porte sur l'appropriation des NTIC par les PME au niveau de la première section. Dans la deuxième, nous présentons l'impact de l'utilisation de ces technologies au sein des PME.

Dans le troisième chapitre, nous ferons le rapport entre les NTIC et la PME en Algérie. Et cela en aborderons l'état des lieux des NTIC et de la PME en Algérie, puis en seconde section nous tâcherons de présenter la wilaya de Bejaia qui constitue le terrain d'investigation de notre étude.

Enfin, le dernier chapitre traite l'impact des NTIC sur la performance des PME au niveau de la wilaya de Bejaia, au début la première section présente l'enquête de terrain. Ensuite la seconde section sera consacrée à l'analyse des résultats obtenus.

## Introduction

La performance est une question centrale pour les PME et leurs dirigeants. C'est aussi un concept fondamental en sciences de gestion ; les études portant sur l'évaluation de la performance occupent ainsi une place importante dans cette discipline. Et avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, il devient difficile d'aborder la question de performance des PME indépendamment de ces outils.

Ainsi, nous consacrons la première partie de ce chapitre à une revue de littérature de ces concepts afin de donner leurs définitions, et caractéristiques respectives.

Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous mettrons en évidence un soubassement théorique du concept de la performance et nous essayons ensuite d'approcher l'éventuelle interaction entre les NTIC et la PME au regard de la performance.

## Section 1 : NTIC et PME, revue de littérature

Au début du 21<sup>ème</sup> siècle, le monde économique est en pleine dépendance, une mutation d'une économie de production à une économie d'information et de savoir. L'entreprise quelque soit sa taille petite ou moyenne doit s'adapter et adapter son organisation avec des outils appropriés. En cela les nouvelles technologies d'information et de communication offrent la meilleure opportunité pour l'entreprise.

### 1. Les NTIC: aspects théoriques

Dans les années 1990, on parlait plutôt des *NTI*, Nouvelles technologies de l'information, mais avec la conjonction de l'informatique, de l'électronique, des télécommunications et de l'audiovisuel, on préfère parler désormais des *NTIC* : Nouvelles technologies de l'information et de la communication qui restent dans l'esprit du grand public associé à l'usage d'informatique connecté à internet.

Nous remarquerons que beaucoup de chercheurs et praticiens demandent à supprimer le terme nouveau en remplaçant *NTIC* par *TIC*, en expliquant qu'on ne peut pas éternellement désigner comme nouvelles des techniques qui sont maintenant pour certaines d'entre elles utilisées depuis 40 ans.

Mais parler de *NTIC* permet d'écarter les techniques de l'image et du son pour recentrer sur l'informatique et ses usages, nous gardons donc le terme de *NTIC*.

## 1.1. Aperçu sur les NTIC

L'histoire des « *Nouvelles technologies de l'information et de la communication* » a connu une trajectoire qui se développera au fur et à mesure. Elles se sont développées sur plusieurs angles historiques, suite à l'invention des ordinateurs, en commençant par :

- Les années 1960 : cette période est caractérisée par l'automatisation du processus administratif comme la facturation, la comptabilité.
- Les années 1970 : pendant ces années, le point a été mis sur un autre type de processus, il s'agit de celui de production dont la robotique et la productique sont les plus récents pour le bon fonctionnement du processus de production ;
- Les années 1980 : durant ces années, l'automatisation du travail du bureau apparaît comme une nouveauté, c'est le cas par exemple des micros- ordinateurs et de la bureautique ;
- Les années 1990 : plusieurs systèmes sont mis en réseaux, tels le système informatique, les micro-ordinateurs ainsi que le développement des données informatisées(EDI) ;
- Les années 2000: plusieurs éléments sont apparus dans le but d'automatiser les divers échanges(le commerce électronique), l'exploration de l'internet, la téléphonie mobile et les micro-ordinateurs portables.

## 1.2. Les NTIC : définitions et nature

Pour appréhender la définition des NTIC, il est nécessaire de définir quelques concepts composant l'abréviation de cette notion :

La lettre **N** : représente la notion nouvelle, qui désigne la plupart du temps, les technologies récentes. Cette lettre a été une source de débats entre les différents auteurs, concernant le sens de la nouveauté. Pour certains, la technologie nouvelle n'est pas le fait d'avoir une technologie qui s'est diffusée depuis quelque années, puisque la plupart des technologies sont intégrées depuis des années.

Le **T** : cette lettre peut désigner les mots techniques ou technologie, dont la différence entre les deux est que les technologies sont l'ensemble des techniques. Ces dernières sont définies comme l'ensemble de procédés utilisés pour la réalisation des opérations servant dans un premier temps à la fabrication des produits ou services.

Le **I** : c'est -à-dire l'information, elle est essentielle dans le processus de prise de décision ainsi, son traitement, son partage et sa diffusion avec un maillage de techniques constitue un véritable atout pour l'entreprise.

Le C : la communication, ses enjeux dans l'entreprise sont doubles, elle sert d'un côté à l'amélioration et le succès des différents projets de recherche, et d'un autre côté, répondre aux besoins quotidiens de l'entreprise sous une adaptation de son fonctionnement et de la modalité de son déploiement.

Toutefois, le consensus sur une définition exhaustive des NTIC est loin d'être à l'ordre du jour, vu leurs hétérogénéités et leurs complexités. La définition internationale qui retient comme champ des NTIC les activités économiques contribuant à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par les moyens électroniques.

D'autres définitions comme celle d'HERBERT SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978) et qui paraît la plus penchée sur les caractéristiques des NTIC aident à rendre : « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans des mémoires électroniques... »<sup>1</sup>.

Ainsi, les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.

Les NTIC se voient dans un autre segment comme des progrès qualitatifs et quantitatifs réalisés dans le traitement de l'information (matériels, logiciels, l'internet). Ces usages nouveaux représentent un changement de culture dont les outils restent à développer<sup>2</sup>.

Toutes ces technologies tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations.

On confond souvent les termes « *Internet* » et « *Nouvelles technologies de l'information et de la communication* ». Mais les deux concepts ne sont pas interchangeables. L'internet constitue lui-même l'une des facettes des NTIC.

Les NTIC sont un terme générique qui désigne toutes les applications et les technologies nées de la convergence de l'informatique, des télécommunications et l'audiovisuel.

---

<sup>1</sup>Pateyron E et Salmon R, Les Technologies de L'information et L'Entreprise, Ed. Economica, 1996, p 61

<sup>2</sup>Poillot-Peruzzetto S, Droit et Marchés, In Revue de la concurrence et de la consommation, N°101, 1998, P 5

L'internet constitue justement l'une de ces applications, mais la téléphonie sans fil en est une aussi, tout comme l'ensemble des procédés qui permettent de publier des ouvrages imprimés qu'on désigne sous l'appellation de Publication assistée par ordinateur (PAO), le traitement informatique des images ou des vidéos,... etc. Mais toutes ces applications n'utilisent pas forcément l'internet pour être mises en œuvre. Beaucoup de ces « *nouvelles technologies* » ont été popularisées avant l'internet comme, par exemple, la PAO ou la numérisation des images. Il ne faut donc pas confondre, même s'ils sont étroitement liés, les termes « *Internet* » et « *NTIC* ».

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication présentent une multitude de caractéristiques, qui sont des indicateurs représentatifs de ces technologies.<sup>3</sup>

D'abord, les NTIC offrent la capacité d'exprimer, de communiquer et de créer avec une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération. La miniaturisation est une caractéristique importante des NTIC comme les appareils, ajoutant à cela, le coût de l'acquisition et de l'utilisation des NTIC qui, semble-t-il, est constamment en baisse. Les caractéristiques essentielles des NTIC peuvent être résumées ci-après :

- L'efficacité : les interconnexions et partenariats entre les différents acteurs utilisant les NTIC ou ceux qui participent dans le partage, la diffusion et le stockage d'information peuvent rendre les rôles plus échangés entre eux. Cet échange fait apparaître ce qu'on appelle l'efficacité entre les personnes et l'entreprise ainsi que les autres communautés. Elle peut exister en terme :
  - Du temps : les opérations effectuées se déroulent sans prendre en compte le temps, c'est le cas par exemple de la messagerie électronique ;
  - Décentralisation: c'est la caractéristique qui permet l'autonomie des NTIC, le cas de l'internet possède la continuité dans le travail dans n'importe quelle situations, c'est impossible qu'aucune partie du monde ne peut arrêter l'internet parce que c'est un réseau qui communique entre les personnes et les entreprises ;
  - Connectivité: on peut relier entre les appareils même s'ils sont différents dans la fabrication d'un pays ou ville de confectionnement.
- La mobilité: c'est-à-dire que l'utilisateur peut bénéficier des services pendant ses déplacements exemple : l'ordinateur portable ou le téléphone mobile.

---

<sup>3</sup> Rachedi A, L'impact des TIC sur l'entreprise, Mémoire de magistère en science de gestion, Université de Saida, 2006, p.19

- La convertibilité: elles peuvent transmettre des informations d'un milieu à un autre exemple transmettre une lettre écoutée à une lettre écrite ou parlée comme la lecture électronique ;
- La répartition: c'est-à-dire que ce réseau peut s'élargir comme il englobe un nombre plus élevé de personnes, une surface plus étendue avec une grande souplesse.

## 2. La PME : une thématique actuelle

Jusqu'au milieu des années soixante dix, la vision dominante dans le monde de l'entreprise était celle de la grande taille, et qui tirait des avantages relatifs à cette dimension à l'image des économies d'échelle et la diversification des activités. Mais la crise des années

1970, consécutive à la fin du boom économique des trente glorieuse, a progressivement remis en cause cette conception au profit de la petite entreprise ce que Julien (1997) a résumé en disant : « toutes les données convergent pour démontrer la montée autour de 1970 d'un nouveau dynamisme des PME dans les pays industrialisés »<sup>4</sup>.

### 2.1. Définition de la PME

Selon Julien et Morel (1986)<sup>5</sup> Il n'existe pas une définition exacte et précise des PME : « La PME est un concept flou dont les définitions varient ». Bien que leur désignation fait référence à un critère quantitatif qui est la taille, les PME sont en réalité, identifiées selon certains critères qualitatifs.

Les critères qualitatifs peuvent englober la responsabilité personnelle du dirigeant, la propriété personnelle ou familiale du patrimoine social... Alors que les aspects quantitatifs concernent plutôt l'effectif employé par l'entreprise ainsi que le chiffre d'affaires.

Logiquement, l'identification de la PME se fait par combinaison des deux types de critères suscités, mais la pratique a tendance à se baser, essentiellement, sur les éléments mesurables d'entre eux pour des raisons d'objectivité et surtout de facilitation de la sélection et du classement des entreprises comme petites, moyennes ou grandes.

---

<sup>4</sup> Julien (1997) in : « Amghar, Essai d'analyse de la contribution de la dynamique entrepreneuriale au développement du territoire, cas de BBA, Mémoire de Magistère en sciences de gestion, Université de Bejaïa, 2009, p 20 »

<sup>5</sup> Julien et Morel (1986) in : « Wtterwulghé, La PME une entreprise humaine, Ed. De Boeck, 1998, p. 13».

L'Union Européenne, consciente de l'importance grandissante qu'a pris le phénomène de la PME, a mis en place par le biais de sa Commission, l'Observatoire européen de la PME qui a émis en 1996 ses recommandations relatives à la définition des PME<sup>6</sup> considérant comme PME, les entreprises :

- Employant moins de 250 personnes, le nombre de personnes employées correspond au nombre d'unités de travail-année ;
- Dont, soit le chiffre d'affaire n'excède pas 40 millions d'euros<sup>7</sup>, soit le total du bilan annuel n'excède pas 27 millions d'euros ;
- Qui respecte un critère d'indépendance. Sont considérées comme indépendantes, les entreprises qui ne sont pas détenues à hauteur de 25% ou plus du capital ou des droits de vote par une ou plusieurs grandes entreprises.

## 2.2. Caractéristiques de la PME

Les PME possèdent certaines caractéristiques qui leur confèrent, d'un côté, des avantages dont elles peuvent tirer un grand profit de l'autre côté, des faiblesses qui entravent leur expansion.

Les PME, possèdent un bon nombre d'atouts qu'elles peuvent mettre en avant pour en tirer un maximum de profits. Nous pouvons les résumer en trois éléments essentiels à savoir :

- La rapidité de prise de décision: la PME affiche une grande souplesse lui permettant d'avoir une certaine vitesse de réactivité aux événements nouveaux qui la secoueraient ;
- La fluidité de la circulation de l'information: le nombre réduit des employés de la PME, rend la communication entre les employés et leur dirigeants très fluide, augmentant ainsi les potentialités de concertation et de réactivité ;
- La concentration de l'effort: en général, la PME n'a qu'un marché ou un segment de marché qu'elle peut maîtriser, ce qui lui donne en permanence une vision nette de son évolution et lui permet de réaliser la meilleure adéquation produit / marché.

Les PME néanmoins souffrent de plusieurs faiblesses que nous essaierons de résumer dans les principaux points suivants :

---

<sup>6</sup>Wtterwulghé, La PME une entreprise humaine, Ed.de boeck, 1998, p.28

<sup>7</sup> En 1996 l'euro n'était pas encore entré en vigueur donc il s'agit de l'ECU, unité de compte européen.



- Le manque d'autonomie: l'autonomie reste pour un grand nombre de PME très relative, du fait de leur orientation, principalement, vers la sous-traitance par rapport aux grands groupes ;
- La fragilité de leur structure financière: la majorité des bilans des PME sont caractérisés par le poids élevé du court terme ;
- Le manque de notoriété: les PME sont en général peu connues, aussi bien du public que des éventuels partenaires de l'entreprise (fournisseurs, clients, administrateurs, banques ...), ce qui engendre un manque de confiance de ces derniers à son égard ;
- La difficulté à se procurer des ressources financières et humaines: la sous capitalisation et le manque de notoriété rendent son accès à ressources financières très laborieuse. Il en est, également, de même pour le recrutement des compétences professionnelles qui préfèrent vendre leurs services aux grands groupes pour diverses raisons, notamment le salaire et le choix de carrière.

## **Section 2 : Les NTIC dans la PME**

L'entreprise, quelque soit sa taille petite ou moyenne, se trouve au cœur de l'activité économique et ne pourrait rester à l'écart d'un développement technologique. Son avenir dépendra de l'importance accordée par les dirigeants à cette mutation. Toute entreprise doit réagir en temps réel et être en mesure de sauvegarder voire d'améliorer sa performance et sa compétitivité sur le marché.

### **1. La performance, un phénomène multidimensionnel**

Dans la première section de ce chapitre, nous avons présenté successivement les aspects théoriques relatifs aux NTIC et PME. Cette seconde section est caractérisée par une lecture théorique à plusieurs dimensions du concept de la performance et traite l'éventuelle interaction qui pourrait exister entre ces trois concepts.

Le concept de performance se fonde traditionnellement sur les aspects matériels et financiers, la littérature concernant l'évaluation de la performance en entreprise est importante ; cependant, elle se concentre sur seulement les aspects liés à l'organisation, au système de production ou à sa stratégie, elle est définie comme *«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*»<sup>8</sup>. (Bourguignon, 2000). Par extension, est considéré comme performant celui ou celle qui atteint ses objectifs.

Si l'on s'accorde à reconnaître que la performance est un construit (Lenz, 1981), ce consensus «s'effrite » dès qu'il s'agit de choisir les indicateurs permettant de la mesurer. Il existe, en effet, peu de consensus sur les dimensions de ce concept.

Néanmoins, nous présenterons ces dimensions selon deux approches

### **1.1. La performance, un phénomène contingent**

Selon cette approche, les indicateurs pertinents pour l'appréciation de la performance intègrent la stratégie, la structure, le style de décision et la personnalité des dirigeants. Miller et Toulouse (1986)<sup>9</sup> définissent ces indicateurs de la manière suivante : la stratégie correspond aux différentes manœuvres génériques; la structure plus ou moins rigide, permet de répondre aux objectifs de l'entreprise ; le style de direction; et les caractéristiques personnelles des dirigeants telles que son profil psychologique.

Dans le même ordre d'idées, Venkatraman et Ramanujam (1986)<sup>10</sup> proposent de représenter la performance en strates (performances financières, opérationnelles et organisationnelles) sans préciser à quelles conceptions ou mesures de la performance ces trois strates renvoient exactement, ni ce qui les relie. Ils ne tiennent pas compte non plus du rôle du stade de développement de l'entreprise sur le choix des mesures de performance.

Cependant, on trouve dans cette proposition l'idée de mesure intermédiaire de performance et de différenciation des mesures utilisées en fonction des objectifs poursuivis.

Il ressort de cette approche que la performance est un concept difficile à définir. Cette difficulté réside en ce qu'il est malaisé de trouver un indicateur synthétique qui rende compte des divers aspects (sociaux, techniques, financiers, etc.) d'une organisation.

---

<sup>8</sup> Bourguignon(2000) in : «CHERTOUK M, Contribution Performance financière et performance sociale dans les entreprises publiques algériennes, Valencia, Octobre 2011, p .2».

<sup>9</sup> Nazik F, la mesure de la performance des PME, Université Caen basse Normandie, p 45

<sup>10</sup> Idem.

## 1.2. La performance, un concept multicritère

Cette vision de la performance met l'accent sur la multiplicité et la diversité des critères d'évaluation utilisés par les entreprises. Bouliane, Guindon, Morin (1996)<sup>11</sup> retiennent quatre critères de mesure de la performance, Il s'agit de la pérennité représentée par la qualité du produit / service, rentabilité financière et compétitivité ; l'efficacité économique mesurée par l'économie des ressources et la productivité ; la valeur des ressources humaines, avec comme indicateur la mobilisation, le développement personnel, le rendement et le climat social; et enfin la légitimité de l'organisation auprès des groupes externes qui se matérialise par la satisfaction des bailleurs de fonds, de la clientèle, des organismes régulateurs et de la communauté.

Aussi, Marmuse (1997)<sup>12</sup>, distingue quatre dimensions de la performance :

- La performance stratégique: qui correspond aux approches par l'excellence de Peters et Waterman (1983), ou bien encore d'intention stratégique de Hamel et Prahalad (1989);
- La performance concurrentielle: qui regroupe les contributions de Hax et Majlouf (1983) en termes d'analyse des systèmes concurrentiels; le modèle de Porter (1981) avec les cinq forces concurrentielles; ou encore de Ansoff (1968) à travers l'idée d'écart stratégique ;
- La performance socio-économique: basée sur l'idée de performance organisationnelle (Kalika, 1995), et la notion des coûts cachés (Savall, 1997) ;
- La performance économique et financière: évaluée à partir des documents comptables.

L'ensemble de ces approches témoigne de la réalité multicritère du concept de la performance. Toute appréciation ne peut qu'être contingente. Elle est relative à l'orientation choisie par le chercheur et à l'angle sur lequel celui-ci décide de répandre son éclairage.

## 2. Les NTIC, au service de la performance

Nous aborderons dans la seconde partie de cette section le concept de la performance en relation avec les NTIC et la PME.

### 2.1. La PME et la performance

---

<sup>11</sup> Boulianne E, Guindon M, Morin E, «Mesurer la performance de l'entreprise », Revue Internationale de Gestion, 1996, vol.21, N°3, p.61-66.

<sup>12</sup> Marmuse C, Performance, *Encyclopédie de gestion*, Ed. Economica, tome 2, 1997.

Les chercheurs qui s'intéressent à l'étude du fonctionnement et de management des organisations le font souvent dans le contexte de la grande entreprise, qui dispose généralement de beaucoup de ressources pour développer et appliquer des concepts de gestion susceptibles d'améliorer la performance. Grâce à de nombreux écrits et travaux de recherche portant sur la grande entreprise, on peut prétendre à une meilleure compréhension du fonctionnement de celle-ci dans plusieurs domaines liés à la gestion ; système d'information, stratégie, structure, etc.

L'entreprise de plus petite dimension n'a pas retenu l'intérêt des chercheurs en gestion autant que celle de la grande taille. Un certain nombre de travaux ont permis d'en apprendre davantage sur les caractéristiques et le fonctionnement des PME dans des domaines comme la stratégie, les technologies, la structure, etc. (Chaston et Mangles, 1997; Gélinas *et al.* 1997; Kotey et Meredith, 1997; McMahon et Holmes, 1991; Chicha *et al.*, 1990; Gul, 1991). Ce qui a donné l'occasion aux PME de devenir un champ d'intérêt pour l'étude de la performance, et cela grâce à ces caractéristiques qui représentent un atout très important et non négligeable permettant l'amélioration, le développement et la maîtrise de ce concept.

## 2.2. L'évaluation multidimensionnelle de la performance des PME

Les organisations, en général, subissent des influences émanant de l'environnement externe et interne. Leur comportement, comme leur degré de réussite, est le produit de ces influences (Bamberger, 1979, 1983)<sup>13</sup>. De ce fait, la performance varie considérablement d'une organisation à une autre, d'un contexte à un autre, elle est appréciée différemment selon les objectifs que l'organisation s'est fixés et selon l'optique privilégiée de l'évaluateur. Il n'y a pas de raisons objectives pour considérer que telle appréciation est plus pertinente ou plus valide qu'une autre.

La nature « contingente » et « multidimensionnelle » de la performance concerne toute organisation y compris les PME. Rappelons que les objectifs primaires de cette dernière (pérennité, indépendance,...) ne sont pas les mêmes que ceux des grandes entreprises (croissance, développement international...). Les critères d'évaluation, se faisant en fonction des objectifs, ne seraient pas identiques.

---

<sup>13</sup> Bamberger I, «Les valeurs des dirigeants de PME et leur influence sur le comportement stratégique et la performance de leurs entreprises », Economies et Sociétés, Série sciences de gestion, 1983, p. 1353-1383.

De même, selon Ged (1983)<sup>14</sup> la mesure de la performance est retenue par un axe de décision influent jugé par les chercheurs comme l'élément clé dans le fonctionnement de l'organisation. Autrement dit, les indicateurs pertinents pour son appréciation dépendent des préférences et des valeurs des personnes à qui incombe le pouvoir décisionnel.

Cette vision de la performance semble parfaitement cadrer avec la réalité des PME. Elle tient compte de ses spécificités et met en exergue le rôle central du dirigeant pour fixer les orientations stratégiques. Il est, de ce fait, le mieux placé pour imposer ses critères. Il apparaît donc que les critères retenus par les dirigeants souvent propriétaires de la PME, ne seraient pas les mêmes que ceux d'une grande entreprise.

Par ailleurs, Pennings et Goodman (1977)<sup>15</sup> considèrent qu'une «*PME est performante si elle parvient à satisfaire des contraintes pertinentes et si ses résultats rapprochent ou excèdent un ensemble de mesures référentielles pour de multiples objectifs*».

Comme le font remarquer ces chercheurs, trois éléments caractérisent cette façon d'apprécier la performance. Le premier se réfère aux «*contraintes*». Celles-ci représentent les exigences auxquelles les PME doivent répondre. Toute incapacité à satisfaire ces exigences se traduira par une incapacité de la PME à performer (Pennings et Goodman, 1977).

Le second concerne les «*objectifs*». Ces derniers sont des états futurs souhaités par le dirigeant (Bamberger, 1979), sur la base desquels il fixe ses critères d'évaluation.

Enfin, et troisième élément, les «*référentiels*» sont des standards normatifs à partir desquels on peut considérer qu'une PME est performante. Ils indiquent en somme les échelles de mesure de la performance telle qu'elle est appréciée par les dirigeants des PME.

### 2.3. Adoption des NTIC et performance des PME

Malgré tous les bienfaits potentiels des NTIC, la question de savoir si, et dans quelle mesure, elles améliorent la performance de l'entreprise reste controversée. L'utilisation des NTIC nécessite des investissements complémentaires dans les compétences, l'organisation et l'innovation ; or les investissements et les changements sont synonymes de risques et de coûts, même s'ils peuvent également avoir des retombées favorables.

---

<sup>14</sup> Ged A, « Comparaisons internationales des perceptions managériales de l'efficacité », Revue Française de Gestion, 1983, p. 18-25.

<sup>15</sup> Idem.

De nombreuses études évoquent la possibilité d'expansion du marché comme l'un des principaux avantages pour les PME, les grandes entreprises peuvent aussi intervenir sur des marchés qui étaient jusqu'alors la chasse gardée des PME. De plus, il n'est pas facile pour les PME de mettre en œuvre et de gérer une activité qui entraîne des coûts supplémentaires occasionnés par la formation et les changements organisationnels, ainsi qu'un investissement direct dans les solutions matérielles et logicielles.

La rapidité avec laquelle se diffusent l'utilisation des NTIC et les avantages qu'elles offrent à leurs utilisateurs, les placent parmi les premières occupations de toute entreprise soucieuse de son avenir dans un contexte en perpétuelle mutation.

Une réflexion s'impose à toute entreprise de définir une stratégie qui lui paraît la plus appropriée, à cet égard, on identifie deux stratégies possibles : la Stratégie d'attente, et la stratégie offensive.

- La stratégie d'attente : les tenants de cette stratégie, qualifiée de pessimiste et peu sensibles aux changements que peuvent apporter les nouvelles technologies d'information et de communication, ne croient pas à leur nécessité.

Les arguments qu'utilisent les dirigeants qui freinent ce déploiement, sont tout à fait légitimes. Pour eux, ces nouveaux outils sont inadaptés à un travail sérieux, ce n'est pas un objectif prioritaire pour l'entreprise, investir dans de tel outil coûte très cher pour le peu de résultats qu'il peut rapporter pour l'entreprise.

Lorsqu'ils s'aperçoivent de l'importance du phénomène ils réagissent mais cette réaction risque de venir trop tard surtout en matière de maîtrise de ces techniques et l'effet de l'expérience de l'apprentissage sont des phénomènes clefs de la compétitivité.

En général les gens qui ne sont pas attirés par le changement y viennent plus tard ne serait ce que par le désir de faire partie de la communauté même s'ils ne sont pas intéressés par la maîtrise technologique.

Cette stratégie est considérée comme stratégie de prudence, les dirigeants d'entreprise s'engagent dans les changements tout en restant raisonnables. Elle est généralement mauvaise, vaut mieux échouer plusieurs fois de suite pour avoir essayé trop tôt que d'échouer une seule fois pour avoir essayé trop tard. Dans ce cas l'échec est définitif.

- La stratégie offensive : cette stratégie d'engagement, paraît la plus appropriée pour toute entreprise qui veut jouer un rôle moteur et conforter son image. En effet, l'introduction des NTIC dans l'entreprise va permettre d'améliorer sa performance et la qualité des

prestations, ce qui valorise leur image sur le marché. La stratégie offensive permet aux clients de l'entreprise à surmonter le passage vers la mondialisation.

La mise en œuvre de cette stratégie dépend aussi du profil du manager s'il est le genre qui aime prendre le risque (risk taker), avoir un comportement d'engagement de la technologie, vouloir apprendre et améliorer ses connaissances et la performance de son entreprise.

Adopter la deuxième stratégie, la stratégie offensive pour l'acquisition des nouvelles technologies n'est plus une question de choix mais plutôt une exigence, un impératif pour toute entreprise (y compris la PME) qui veut maîtriser et améliorer sa performance.

## **Conclusion**

Ce premier chapitre nous a permis de se familiariser avec les différentes notions liées aux NTIC, PME et performance.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent de nouveaux moyens de produire, de diffuser et de savoir. La dernière décennie du 20ème siècle, a vu la convergence de diverses technologies, les NTIC en sont la représentation au travers de différents outils qui sont aujourd'hui indispensables dans de nombreuses activités de l'entreprise quelque soit sa taille.

Nombreux sont les chefs d'entreprise qui sont aujourd'hui conscients et concernés à la fois par l'arrivée des NTIC et s'interrogent sur la façon d'en tirer le meilleur parti et être performant.

En ce qui concerne les PME, il est essentiel pour les dirigeants d'avoir une vue globale de leurs entreprises voire même de leurs secteurs d'activité. En effet, les dirigeants se tournent de plus en plus vers une évaluation «*multidimensionnelle*» de la performance.

## **Introduction**

Après avoir passé en revue les concepts des NTIC, PME et de la performance, ce second chapitre sera consacré à l'étude de la PME et l'impact des NTIC sur son fonctionnement et son management pour objectif de performance.

Ce chapitre est structuré de la manière suivante: en premier lieu, il s'agit d'apprendre plus sur les effets qu'apportent ces nouvelles technologies au fonctionnement des PME, en abordant au début l'appropriation des NTIC qui représente un aspect très avantageux pour les entreprises de petite ou moyenne taille qui veulent mettre en place ces nouveaux outils, puis en mettant en évidence l'importance de l'investissement en nouvelles technologies de l'information et de la communication.

En second lieu, il est opportun d'aborder la relation entre l'implication des NTIC et leur impact sur la performance des PME et qui sera présentée sous deux aspects essentiels : au début, nous essayons de montrer les dimensions multicritères de phénomène NTIC afin d'éclairer son importance dans l'amélioration de la performance des PME. Ensuite nous mettons l'accent sur les différents changements que ces nouvelles technologies nécessitent à l'intérieur des PME et dans son environnement le plus proche afin de produire un meilleur effet sur sa performance.

## **Section 1: Les NTIC dans le fonctionnement des PME**

Cette section sera divisée en deux parties: dans un premier temps, nous justifierons l'intérêt de mettre en place ces nouveaux outils qui s'avèrent plus que nécessaire, quand on sait que tout l'aspect de ces technologies représente en lui même un intérêt non négligeable. En deuxième partie nous aborderont l'investissement en NTIC comme facteur clef de compétitivité et de progrès des entreprises.

### **1. L'appropriation des NTIC: un enjeu majeur pour les PME**

La première partie de cette section s'intéressera à l'introduction des NTIC au sein des PME, nous procéderons d'abord à la notion des NTIC avec les nouveaux systèmes d'information, ensuite nous attacherons à présenter les phases d'introduction et les conditions nécessaires à une intégration réussite de ces nouveaux outils.



### 1.1. Les NTIC et les nouveaux systèmes d'information

Selon Michel Voile « *Le rôle du système d'information dans les entreprises est en train de changer. La décentralisation de puissance et de mémoire induite par la dispersion des micro-ordinateurs les oriente vers de nouvelles architectures, ainsi que vers un partage différent des responsabilités entre utilisateurs du système d'information et informaticien. Un ensemble de techniques, regroupées sous le terme de "nouvelles technologies", modifie le champ des possibles.* »<sup>1</sup>.

On constate aujourd'hui, qu'il existe trois aspects très avantageux pour toute entreprise qui veut mettre en place ces nouvelles technologies. Il s'agit de :

- La communication : la diffusion de l'information d'une manière très facile à travers un média unique et une centralisation des données ;
- La collaboration : le développement du travail collaboratif et la synergie des services ;
- La coordination : le partage des tâches et le suivi de l'information à travers un système de Workflow (un ensemble d'outil logiciels permettant de gérer des procédures de travail, de coordonner des charges et des ressources et de superviser le déroulement des tâches) et une amélioration de la réactivité.

Ce qui revient à dire que le système d'information ne suit plus la gestion de l'entreprise mais devient carrément un acteur principal de l'entreprise.

Jean-Yves Prax(1998) affirme que «*Dans un nouveau contexte socio-économique de mobilité et d'interdépendance, l'entreprise qui veut rester compétitive doit repenser son organisation, remobiliser ses compétences humaines, réviser ses stratégies, avec le passage d'une organisation traditionnelle à une organisation en réseau, favorisant les processus transverses aux structures, désynchronisant les activités, dématérialisant les échanges, autorisant une plus large autonomie des acteurs* »<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>Michel V, Economie des nouvelles technologies : Internet, télécommunications, informatique, audiovisuel, transport aérien, Ed. Economica, Paris, 1999, p98

<sup>2</sup> J.Y Prax, La Gestion Electronique Documentaire, Ed .Masson, Paris, 1998, p54

## 1.2. Les phases d'introduction des NTIC dans les PME

L'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les PME, passe par des phases dans lesquelles certains paramètres doivent être pris en considération que nous pouvons résumer comme suit:

- Pour les PME, la décision de se lancer en intégrant une installation des NTIC en son sein représente un grand pas qu'il faut entreprendre avec prudence après une large compréhension suffisante de ces dernières. Certes, cette étape comporte des risques mais l'entreprise devra porter une grande réflexion avant de les adopter afin d'éviter les erreurs.
- L'adoption des NTIC doit être l'un des éléments de la mise en œuvre de la stratégie des PME. Elle devra se mettre d'avantage au courant du management des technologies en identifiant les meilleures décisions à prendre au cours de cette phase. Selon Pierre Bouloc (2003) « *Si une bonne utilisation des technologies de l'information apportera aux domaines de l'entreprise ou elles ont une utilité un avantage concurrentiel évident, à l'inverse une mauvaise maîtrise de la démarche la condamnera inévitablement à une dérive de ses investissements, desservant ainsi son objectif stratégique* »<sup>3</sup>.
- La phase introduction met en évidence que, pour démarrer avec réussite, la PME a besoin de se renforcer de manière temporaire en personnel. Cette démarche qui paraît difficile concernant la sécurité de l'emploi ou bien la disposition qu'on a pu prendre en matière de formation. En cas de surnombre du personnel, il y a toujours possibilité de transfert vers d'autres postes ;
- L'apprentissage permanent qui vise à travers un programme d'accompagnement au niveau de l'organisation, à résoudre les problèmes de façon continue et à une adaptation permanente. En effet, l'association des utilisateurs dans la conduite des projets est un élément important favorisant l'émergence des NTIC ;

Denis Bérard (2002) affirme que « *Bien souvent, les utilisateurs des outils NTIC jouent un rôle clé qui permet d'orienter les outils vers des usages innovants et performants, non prévus dans le projet initial* »<sup>4</sup>. Pour cet auteur, la qualité des usages des NTIC dépend des interactions entre les utilisateurs qui les emploient selon le besoin en faisant évoluer leur méthode de travail ou encore la compréhension de ces usages par les utilisateurs avancés qui émergent du terrain pour faire évoluer les outils.

<sup>3</sup> Bouloc P, Les NTIC comment en tirer profit ? Exemples dans l'agroalimentaire, Ed .RIA, Paris, 2003, P31.

<sup>4</sup> Bérard D, Impact des TIC sur le travail et son organisation, France, avril 2002, P8.

- L'efficacité de la diffusion s'explique par la qualité du management en introduisant une réflexion collective et de partage sur l'organisation de l'information. Frédéric Doreau (2001) est un des auteurs qui sous entend un modèle de fonctionnement implicite qui fait appel à plus d'autonomie dans la prise de décision et à une coopération qui donne une place aux outils de partage d'information.

L'ensemble de ces étapes met en lumière l'importance de l'intégration des NTIC au sein des PME dont l'émergence dépend des compétences et des actions engagés par cette dernière pour les améliorer, du contexte managérial et des relations qui peuvent se créer entre les différents utilisateurs en implantant de nouveaux outils de travail.

### 1.3. Les conditions nécessaires à une intégration réussie des NTIC

Ils existent plusieurs arguments qui peuvent freiner le déploiement des NTIC telles que ; la mauvaise appropriation de l'outil, l'inadaptation à l'activité (compétences, technologies non stabilisées, ...) et le réseau lent qui entraîne la perte de pouvoir pour la diffusion de l'information.

Afin de réussir l'introduction des nouvelles technologies au sein des PME, il faut avoir à l'esprit les cinq (05) points suivants qui nous paraissent fondamentaux et qu'on essaiera de décrire dans ce qui suit:

- La démarche pragmatique : avant de s'aventurer dans de telle technologie, il est utile et nécessaire de créer des groupes de travail afin d'avoir une vision claire sur les concurrents et le marché, et réfléchir ainsi sur le potentiel d'usage qu'il peut en être fait.

Avant la généralisation de la nouvelle technologie à l'ensemble de la PME, il faut la création des projets pilotes qui permettent de mettre en place des équipes techniques compétentes afin de pouvoir valider le choix et mesurer l'impact sur l'organisation. Cette méthode diminue les risques de rejet et d'échec<sup>5</sup> ;

En outre, pour que la greffe réussisse, il est souvent préférable que les nouvelles pratiques viennent se croiser avec les anciennes ou encore s'appuyer sur elles. En d'autres termes, lorsque l'entreprise implante l'internet, par exemple, la substitution de la communication électronique aux anciennes méthodes doit s'opérer par étapes et

---

<sup>5</sup> Sigot F, Que devient la qualité totale dans la nouvelle économie in : Qualité et mouvement, N°49, 2001, P13

progressivement, on passera du répertoire téléphonique vers la messagerie pour aller ensuite vers la solution GED (Gestion Electronique des Documents).

- L'implication des dirigeants : c'est un facteur critique de réussite, elle est déterminante lorsqu'il s'agit de mesurer les changements d'organisation et l'évolution des compétences liées aux NTIC qui touchent toutes les fonctions de la PME ;
- Le co-pilotage avec les utilisateurs : la performance technique seule n'est pas un critère déterminant de succès mais c'est l'appropriation des projets par l'ensemble du personnel qui les légitime. A titre d'exemple, on peut avoir une messagerie qui ne présente aucun défaut dont l'investissement est inutile si les personnes ne communiquent pas, s'ils n'en retirent aucun avantage réel ;
- L'accompagnement des hommes : pour que l'implantation des NTIC au sein de la PME atteigne ses objectifs, il faut une certaine motivation qui doit provenir de l'ensemble des acteurs de l'entreprise qui doivent se sentir bien positionnés dans leur nouvel environnement et parfaitement inclus dans le changement. Il est clair que ; la sensibilisation aux nouvelles tâches dans l'entreprise, l'accompagnement du personnel dans l'évolution des métiers et la formation aux nouvelles méthodes de travail, aux nouveaux modes de gestion de l'information et des savoirs. Sont des atouts incontournables de tout projet NTIC ;
- La prise en compte du client : selon Annie Gangnat *«Il n'y a de bon investissement dans une entreprise que s'il apporte de la valeur au client final. A cet effet, il faut au préalable avoir défini clairement les besoins du client final (consommateur) pour pouvoir réaliser l'objectif visé. On sait qu'aujourd'hui, avec les nouvelles technologies, les premières questions que va se poser le client repose sur la transparence, l'intégrité et la confidentialité »*<sup>6</sup>.
  - Ce qu'il voit à l'écran est- il conforme à la réalité ? : La transparence ;
  - Les biens ou services commandés sont- ils livrés et facturés correctement ? : L'intégrité ;
  - Les informations qui le concernent directement sont elles protégées ? : La confidentialité.

---

<sup>6</sup> Gangnat A, L'impact des NTIC sur le management et la qualité, Mémoire de MASTER, université de Lille, Octobre 2001, P 34

Il en ressort donc que le client doit avoir au retour, un meilleur service et une offre adaptée à ses attentes et suppose une capacité d'intégration au changement qui doit être prise en compte, suivi d'une bonne maîtrise de la technologie.

## **2. PME et investissement en NTIC : vers une démarche compétitive**

Les investissements en nouvelles technologies de l'information et de la communication sont souvent associés à leur maturité, elle-même cause de performance. Au-delà des recherches qui portent sur l'analyse des dépendances directes entre investissement et performance, il semble opportun de s'intéresser aux effets des facteurs contextuels propres aux PME.

### **2.1. L'investissement en NTIC: pistes de réflexion et de progrès**

L'investissement dans les nouvelles technologies est unanimement reconnu comme l'un des principaux facteurs de différenciation pour la compétitivité des PME, et donc de croissance. Au-delà de l'investissement, c'est surtout l'usage de ces outils qui est porteur de véritables transformations des systèmes de management, des organisations et des processus de l'entreprise et qui permet de produire le meilleur effet sur sa performance.

Les nouvelles organisations et les nouvelles technologies permettent notamment de connecter « l'entreprise étendue » à son réseau de partenaires, en facilitant les échanges interentreprises.

C'est là que peuvent être dégagés les gains de compétitivité les plus importants : en effet, les outils de partage d'informations sur la chaîne d'approvisionnement et de distribution, les outils de partage de données pour la conception des produits ou, tout simplement, les commandes et les factures numériques permettent de réduire fortement les délais et les erreurs et d'améliorer la qualité des produits et services.

Ces enjeux sont particulièrement d'actualité dans le contexte de crise économique qui renforce le besoin de réactivité et de marges de compétitivité pour toute entreprise quelque soit sa taille (petite ou moyenne).

**2.2. Les avantages de l'utilisation des NTIC :**

Ces moyens de communication et d'informations grandissent un ensemble d'avantages considérables par le bon fonctionnement des PME. Parmi ces apports nous citons les points suivants :

- La baisse de temps pour traiter l'information et aussi des temps perdus ;
- La suppression des contraintes liées à la distance qui sépare les émetteurs et les récepteurs de l'information ;
- L'accès rapide à l'information permet l'amélioration de la qualité des services vendus aux usagers ;
- Les NTIC permettent de concevoir de nombreuses variantes nouvelles qui permettent au PME de renforcer ses capacités décisionnelles en particulier dans l'ordre organisationnel ;
- Elles permettent une meilleure gestion de la clientèle et cela par une meilleure connaissance des clients et améliorent les interactions avec lui.

**2.3. Les difficultés liées à l'adoption des NTIC**

Aujourd'hui, il devient important pour les dirigeants des PME de prendre conscience des difficultés liées à la mise en place de ces nouvelles technologies, le risque est d'autant plus grand quand on essaye d'intégrer d'une manière totalement désordonnée sans qu'il y est réellement une étude qui prend en charge tous les aspects décrits précédemment.

De plus, on constate que tout projet informatique comporte des risques, même lorsqu'il est mené par des personnes expérimentées. Nous citons deux risques majeurs qui peuvent surgir :

- La solution choisie n'est pas livrée du tout ou à temps.
- La solution livrée ne correspond pas aux attentes.

## **Section 2: L'impact des NTIC sur la performance des PME**

Après de nombreuses recherches, il s'avère, que le problème de mesure de la productivité des nouvelles technologies de l'information et de la communication est quelque peu dépassé et que d'autres perspectives doivent être trouvées pour évaluer la performance des systèmes fondés sur ces technologies.

Les travaux d'Iivari (1992) et d'Henderson & Venkatraman (1993) ont ouvert la voie à plusieurs recherches permettant de déterminer l'impact des NTIC sur la performance des entreprises en utilisant une approche de contingence selon laquelle la performance d'une firme dépend du degré d'adéquation entre sa stratégie et son organisation. Ces chercheurs suggèrent que le développement de la stratégie de l'entreprise et de son système d'information doit être cohérent. Du fait de l'intérêt qu'il revêt pour l'explication de la performance de l'entreprise.

Ces recherches se focalisent particulièrement sur les petites et moyennes entreprises qui, généralement, ont un comportement qui diffère de celui des grandes entreprises. La taille de la firme peut ainsi jouer un rôle de contingence en regard de la rentabilité des NTIC.

### **1. Les NTIC dans la PME : stratégie, capacité organisationnelle et performance différenciée.**

L'usage des nouvelles technologies de l'information engendre de véritables transformations dans les systèmes de management, des organisations et des processus des PME et qui permet de produire le meilleur effet sur sa performance.

#### **1.1. La gestion stratégique des NTIC**

Venkatraman (1989)<sup>7</sup>, dans son analyse de l'impact des NTIC sur la performance de l'entreprise, a montré que les NTIC peuvent constituer un axe de développement de nouvelles activités génératrices de rentabilité et donc d'avantages concurrentiels. Les NTIC possèdent donc une dimension organisationnelle et stratégique très importante. Elles tendent à transformer l'entreprise traditionnelle en une entreprise numérique où les

---

<sup>7</sup> Jouirou N & Kalika M, L'alignement stratégique : déterminant de la performance (une étude empirique sur les PME), Paris, p .2 .

informations sont véhiculées grâce à des systèmes d'information numériques. Elles permettent aussi d'ouvrir aux entreprises la possibilité d'établir des relations électroniques avec leurs clients et leurs fournisseurs, de partager des marchés et des plateformes électroniques (notamment au travers des places de marché) avec leurs concurrents et d'accéder plus facilement à des marchés sur un niveau mondial.

### 1.2. Les NTIC, un phénomène organisationnel

Afin de contrôler les changements de leur environnement et de profiter des avantages d'une stratégie d'innovation et d'efficacité, les PME se sont engagées dans un processus de révision de leur structure et de leur organisation. De ce fait, la structure de la firme est considérée en tant que fondement de ses choix stratégiques et technologiques. A cet égard, la plupart des chercheurs et des praticiens étaient à la recherche de la meilleure structure organisationnelle et de la meilleure façon de gérer les organisations. Ils ont proposé une approche contingente selon laquelle la performance d'une firme dépend du degré d'adéquation entre sa structure et son environnement<sup>8</sup>.

### 1.3. Les NTIC, une ressource stratégique

L'orientation stratégique de la PME est cruciale à sa performance. En effet, quelque soit le type de stratégies pour lesquelles elle va opter pour l'adoption des NTIC, qu'il s'agit de stratégies d'attente ou de stratégies offensive, l'entreprise peut obtenir un avantage concurrentiel qui peut se traduire par une croissance des ventes, des profits ou des rendements ,etc., et donc réaliser une meilleure performance . Comme l'a si bien souligné M. Porter, «*Se donner une stratégie fait gagner en rapidité*»<sup>9</sup>.

Selon A, Bounfour (1998) «*Si l'information est porteuse de sens pour les entreprises, c'est-à-dire de valeur à créer sur le marché, et si la maîtrise de son contenu et de sa diffusion comporte un caractère stratégique pour l'entreprise alors la mise en œuvre de systèmes d'information stratégique dans les organisations apparaît comme évidente*»<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Idem.

<sup>9</sup> Porter M, Internet: La stratégie plus que jamais, L'Expansion Management, Ed. Review, Juin 2001.

<sup>10</sup> Bounfour A, Le Management des Ressources Immatérielles, Ed .Dunod , Mars 1998.



## **2. Intégrer les nouvelles TIC : vers une dynamique de travail collaboratif et d'innovation**

De nos jours, les NTIC arrivent massivement sous des formes différentes, internet, sites web, messagerie E-mail. La PME est ainsi bouleversée avec ces changements technologiques qui diffèrent énormément des autres types de développement qui concernaient principalement les processus de production (robotisation, automation des processus).

Lors de la première partie de cette section, nous avons présenté le concept des NTIC selon une dimension organisationnelle et stratégique qui s'avèrent très importante dans l'amélioration de la performance des PME. Cette seconde section met l'accent sur les différents changements que ces nouvelles technologies engendrent à l'intérieur des PME et dans son environnement le plus proche.

### **2.1. Les NTIC et l'impératif de réformes : dans la structure, les méthodes de travail et le style de management**

La connaissance approfondie de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les PME en relation avec les performances obtenues, exige des réformes profondes dans la structure, les méthodes de travail et son organisation, le style de management et que nous essayerons d'étaler dans ce qui suit :

Actuellement les anciennes méthodes de managements persistent encore, mais cohabitent avec de nouveaux modes de management basés essentiellement sur la réactivité et la flexibilité de l'organisation.

On entend par flexibilité, « *l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux* »<sup>11</sup>.

Ainsi, cette définition tend à dire que les nouvelles technologies aident à l'amélioration par une réduction des temps et des coûts de traitement de l'information d'une part, et d'autre part, favorisent la transversabilité de l'organisation et avec un redéploiement en réseau, ou la circulation de l'information se fait sans contrainte hiérarchique avec une réduction de la consommation du papier et de sa manipulation qui peut atteindre 90 % des coûts.

---

<sup>11</sup> Reix R, Les technologies de l'information facteurs de flexibilité, revue française de Gestion N° 3, Mai 1999, P 5.

Cette flexibilité dans l'organisation face à un environnement en perpétuelle mutation est imprévisible, nécessite une gestion plus poussée de ces processus et oblige de travailler en équipe<sup>12</sup>.

Les NTIC, ainsi optimisent la façon de travailler avec un redéploiement des ressources vers des tâches à plus grande valeur. En libérant ces ressources et moyens, la PME doit aussi savoir les maîtriser, les préserver en adoptant bien sur la méthode de KM (Knowledge Management), « *combinaison entre des personnes, des processus et des technologies en vue d'obtenir de nouvelles façons de créer, de partager et de retenir la connaissance* »<sup>13</sup>. Ceci nous donne une définition de la gestion des connaissances comme étant un outil qui permet à l'entreprise de cerner ses problèmes organisationnels et de dresser la liste des actions qui lui permettent d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée.

Les changements que peuvent apporter ces nouvelles technologies au sein de la PME ne sont pas automatiques, car elles ne représentent en fin de compte qu'un potentiel. Tout dépend en fait de la stratégie de l'entreprise dans l'usage qu'elle en fait et de l'état des rapports de travail entre direction et salariés.

Les changements ainsi observés dans le mode de travail et son organisation peuvent varier d'une PME à une autre suivant les modes d'appropriation des NTIC d'une part par les salariés et d'autre part par les dirigeants.

Dans ce processus de changement de mode de travail, on remarque :

- Une évolution vers plus d'autonomie des salariés associés à une information partagée ;
- La formation des travailleurs se consulte grâce aux nouveaux canaux de communication (internet, messagerie E-mail...), elle ne se transmet plus de haut en bas en suivant un chemin long et plein de contraintes bureaucratiques ;
- Chaque travailleur devient un centre de décision au plus proche problème à résoudre ce qui donne plus de réactivité à l'entreprise ;
- La généralisation du travail en groupe doit beaucoup au développement des NTIC. Les réseaux élargies (Internet, messagerie E-mail,...) permettent de dépasser les barrières du temps et des distances dans la composition d'un group réel ou virtuel mais polyvalent et prêt à répondre à toutes les demandes, ce qui donne une grande créativité à l'entreprise.

---

<sup>12</sup>Batazzi C, l'impact des NTIC dans l'entreprise, Ed .CRIC, 2000, P56.

<sup>13</sup> Les enjeux du management de l'information dans les organisations, Observatoire des NTIC, DESS SID de l'Université de Lille 3, Paris, Ed. AD8S, 1999.

Le groupe de projets a été conçu de manière interactive et pouvant ainsi accompagner tout développement de toute nature. Il est loin d'être un simple rassemblement d'individus, il se distingue ainsi par sa cohésion, l'intérêt commun et un système d'information approprié au travail collectif. Ce groupe de travail connu sous le nom générique de groupware comme le définit Marc Maurice : « *concept qui désigne à la fois le processus humain et organisationnel de travail en groupe et les outils technologiques nécessaires à l'accomplissement de ce travail.* »<sup>14</sup>. Ceci donc va dans le sens de l'efficacité des projets, qui sont souvent contraints par les exigences des clients en termes de qualité, coût et délai et qui offre une meilleure complémentarité à la messagerie électronique.

L'intérêt de ce groupware est avant tout:

- Améliorer la capacité de réaction en termes de rapidité et de qualité.
- L'information peut circuler plus vite avec de meilleur potentiel de coopération, ainsi il est possible de mettre en réseau les compétences disponibles dans l'entreprise.

Généralement on associe au groupware la coordination de la circulation des documents, une tâche accomplie par workflow (un ensemble d'outil logiciels permettant de gérer des procédures de travail, de coordonner des charges et des ressources et de superviser le déroulement des tâches), celui ci peut donc être défini comme un ensemble de dispositifs techniques permettant la diffusion, l'administration et l'exécution d'un flux d'informations au sein du group de travail.

L'intérêt du workflow est d'optimiser la cohésion entre les intervenants et les temps de réponses, simplifier le travail de chacun en lui précisant les tâches réalisées en prévoyant des procédures prédéfinies. Toutefois une implantation de workflow implique que la firme effectue des tâches répétitives qui puissent être automatisées.

Avant de penser à l'utilisation de ces outils, il faut bien réfléchir sur les besoins réels car les coûts induits par de telle technologie est très lourde à supporter par les PME. Dans ce cas, la formation continue apparaît indispensable étant donnée de l'obsolescence rapide des NTIC.

---

<sup>14</sup> Maurice M, Les Technologies de L'information et de la communication et les problèmes de travail et de l'emploi, LEST-CNRS, Aix-en-Provence, 2000.

Le temps de travail ne se mesure plus en temps de présence mais également en temps de disponibilité on line pour coopérer à distance et en temps de créativité. C'est ainsi que le travail a envahi la sphère privée et appellent de nouvelles formes d'organisation et de contrôle.

Ainsi, on peut dire que c'est la qualité de l'organisation du travail et de l'entreprise qui permet à ces technologies d'être efficace. Et les indicateurs sont des indicateurs de performance finaux et généraux ; ils ne portent pas sur la performance individuelle de chacun.

## **2.2. Les NTIC, une dialogique gestion des ressources humaines / création de valeur**

La fonction ressource humaine (RH) devient de plus en plus stratégique et occupe une place prépondérante dans le processus décisionnel des PME. La gestion des ressources humaines (GRH) se conçoit comme une fonction intégrée dans la structure organisationnelle et articulée à la stratégie de l'entreprise. De ce fait, les responsables doivent être à l'écoute de l'ensemble des acteurs dans le cadre des orientations stratégiques. La fonction de la direction des ressources humaines (DRH) s'est professionnalisée et outillée, basée sur les NTIC. La fonction RH voit ses activités et pratiques largement repensées sous l'influence de deux phénomènes : développement de nouvelles formes d'organisation (l'entreprise réseau) et développement de l'utilisation des NTIC par les membres de l'organisation.

Donc l'impact des NTIC sur la performance des PME, se manifeste sur la maîtrise des finalités stratégiques de la GRH qui représente une source de création de valeur.

Certaines finalités renvoient à l'efficacité de la GRH, d'autre à son efficience : certains ont le statut de contraintes externes et d'autre celui de contraintes internes<sup>15</sup>.

Les NTIC offre à la fonction des ressources humaines des valeurs considérables, tel que la possibilité de publier de l'information à destinations des salariés et faciliter la communication grâce à la messagerie électronique. Puis mettre en ligne les services GRH interactifs grâce à des applications de types workflow qui permet au salarié de saisir les informations qui le concernant par exemple sur sa situation personnelle ; ses demande-

---

<sup>15</sup>Dorceau F, Etude sur l'impact des technologies de l'information et de communication (TIC) dans les organisations, ARACT des pays de la Loire, synthèse, 2001, p33.

congé...etc. Ensuite introduire le travail en groupe et la collaboration à distance au sein d'équipe virtuelles (application de type groupware). Enfin ces finalités donnent naissance à un ensemble de valeurs tel que la responsabilité, le respect de la discipline, l'amitié, le partage, l'interaction, l'ordre, la solidarité et l'épanouissement.

## **Conclusion**

L'étude de deuxième chapitre nous a permis de déduire que l'introduction des nouvelles technologies au sein des PME doit répondre avant tout à un besoin bien défini. Elles sont un moyen stratégique qui permet l'amélioration de sa performance.

En effet, l'efficacité des NTIC est liée à la manière dont elles sont intégrées dans l'entreprise. Cette intégration doit aussi être accompagnée par des changements organisationnels, et structurels. Mais avant de penser à leurs implantations il faut bien réfléchir sur les besoins réels car les coûts induits ne sont pas négligeables.

Le but du développement des NTIC dans la PME n'est pas celui de remplacer les rencontres physiques, entre les individus, mais au contraire, le but est de les enrichir et les entretenir à travers notamment une multiplication des échanges.

Dans toute entreprise moderne, la notion de responsabilité est attribuée au plus compétent et non pas au plus gradé, ainsi on assiste à une gestion par les compétences et non pas une gestion des compétences.

## **Introduction**

Le secteur des PME constitue l'essentiel du tissu économique de l'Algérie. Ce n'est que récemment que les institutions se penchent sur leur développement et compétitivité en les liant, notamment à l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication qui sera un facteur de suivie, d'innovation, voire de performance de ces structures.

Dans ce chapitre, nous allons présenté un état des lieux sur la PME et les NTIC en Algérie.

### **Section 1: La PME et les NTIC : Etats des lieux**

Les PME Algériennes ne peuvent plus ignorer les effets de l'environnement et des mutations qui caractérisent depuis les années 90 la sphère économique. La concurrence agressive au niveau régional et international leur impose de trouver les moyens de se placer sur le marché en devenant compétitives. Elles devront accorder de l'importance aux technologies de l'information et de la communication lesquelles ont, partout dans le monde.

Cette section sera composée des éléments suivants : aperçu sur les PME en Algérie et la situation des NTIC dans la PME Algérienne.

#### **1. Aperçu sur les PME en Algérie**

Depuis une vingtaine d'années l'Algérie vit une transformation radicale de son environnement économique induite par le passage de l'économie administrée à l'économie de marché. L'engagement résolu du pays dans la voie de l'économie de marché a donnée naissance de la PME. Dans cette section, nous analyserons les principales caractéristiques de cette population de PME.

##### **1.1.Définition de la PME en Algérie**

Le manque de définitions reconnues, de statistiques fiables et exhaustives font que la connaissance des PME en Algérie reste encore incomplète. Les données existantes concernent un grand nombre d'entreprises de toutes tailles, incluant à la fois la micro-entreprise, la petite entreprise et la moyenne entreprise.

L'Algérie retient comme définition des PME celle adoptée par l'Union Européenne en 1996, et qui a fait l'objet de recommandation à l'ensemble des pays membres<sup>1</sup>. Donc la PME algérienne est une entreprise de production de biens ou services, de quelque statut juridique que ce soit, employant de 1 à 250 personnes à plein temps pendant une année, dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2 milliards de DA, ou dont le total du bilan n'excède pas 500 millions de DA, et qui respecte le critère d'indépendance<sup>2</sup>.

Cependant, la loi définit trois (03) types d'entreprises comme retrace le tableau suivant :

**Tableau 3-1: Définition de la PME en Algérie.**

Catégorie d'entreprise	Effectif	Chiffre d'affaires annuel (dinars algériens)	Total bilan annuel (dinars algériens)
<b>Moyenne entreprise</b>	50 à 250	200 millions à 2 milliards	100 millions à 500 millions
<b>Petite entreprise</b>	10 à 49	< 200 millions	< 100 millions
<b>Micro entreprise</b>	1 à 9	< 20 millions	< 10 millions

**Source :** Loi d'orientation sur la promotion de la petite et moyenne entreprise, journal officiel N°77 du 15 décembre 2001.

## 1.2. La population globale de PME en Algérie

L'accélération des créations de PME est un phénomène visible dans le paysage économique national. Selon le Ministère des PME et de l'artisanat, jusqu'à fin 2012, la population des PME, dans ses principales composantes (PME privées, PME publiques et activités artisanales) s'élève à 687 386 unités (Tableau 3-1).

<sup>1</sup> Selon : Projet de rapport ; pour une politique de développement de la PME en Algérie, C .N .E .S. Alger, 2002, P. 14 et 15.

<sup>2</sup> L'entreprise indépendante est celle dont le capital n'est pas détenu à 25% et plus par une autre entreprise ou conjointement par plusieurs entreprises ne correspondant pas elles même à la définition de PME.

**Tableau 3-2: Récapitulatif de l'effectif de la PME en Algérie à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2012**

Types de PME		Nombre d'entités	Part en %
<b>PME Privées</b>	<b>Personnes morales</b>	407 779	59,32%
	<b>Personnes physiques</b>	124 923	18,17%
<b>PME Publiques</b>		561	0,08
<b>Activités artisanales</b>		154 123	22,42%
<b>Total</b>		<b>687 386</b>	<b>100</b>

**Source :** Ministère de l'Industrie, de la PME et de la Promotion de l'Investissement, Bulletin d'information statistique de la PME N°21, données du 1<sup>er</sup> semestre 2012, p.10

La lecture de ce tableau indique que la population globale des PME s'élève à 687 386 entités dont près de 60% sont constituées en personnes morales, le reste est constitué soit de personnes physiques 18,17%, soit d'entités exerçant dans les activités artisanales 22,42%. On recense par ailleurs 561 entreprises de type PME qui relèvent du gérant étatique.

### 1.3. Evolution de la population des PME

Pour mesurer l'évolution de la PME, nous comparons les statistiques entre 2005 et 2012 qui seront présentées dans le tableau ci-après.

**Tableau 3-3: Evolution de la population des PME au niveau national (2005 à 2012)**

PME	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Privées</b>	245 842	269 806	293 946	392 013	408 155	473 482	511 856	550 511
<b>Publiques</b>	874	739	666	626	598	560	572	577
<b>Artisanales</b>	96 072	106 222	116 347	126 887	162 085	133 255	146 881	160 764
<b>Total</b>	342 788	376 767	410 959	519 526	570 838	607 297	659 309	711 832
<b>Taux d'évolution</b>	09,53	09,91	09	26,42	09,87	6,38	08,56	/

**Source :** réalisé à par nous-mêmes à partir des données des bulletins d'informations économiques et des statistiques du Ministère de la PME et de l'artisanat (période 2005-2012).



D'après le tableau 3-3 nous constatons que le nombre de PME privées a plus que doublé au cours des dernières années, il est passé de 245 842 à 550 511 entreprises durant la période 2005-2012, au même titre que le nombre des artisans qui est passé de 96 072 à 160 764 artisans. Alors que pour les PME du secteur public, la situation est complètement différente. En effet, le nombre des PME publiques est en baisse continue de 874 à 577 durant la même période. Cette baisse est due principalement au processus de privatisation des entreprises publiques, engagé dans le cadre de la restructuration et de la réorganisation du secteur public.

## **2. Etat des lieux des NTIC dans la PME en Algérie**

L'utilisation des NTIC est devenue nécessaire pour augmenter la performance et la compétitivité des entreprises et les faire bénéficier des opportunités offertes par un marché plus vaste et hautement dynamique. Elle conduit aussi à l'amélioration des relations avec les clients et partenaires et de façon générale, à une meilleure efficacité. Nous aborderons dans cette partie les principales réformes instaurées par l'Etat pour concrétiser le développement des NTIC aux seins des PME Algériennes, ensuite nous citons quelques perspectives pour la généralisation de ces technologies dans la PME.

### **2.1.Développement des NTIC dans la PME**

Face à la montée en puissance des NTIC et l'urgence d'ouvrir le pays à une économie numérique en appuyons sur la modernisation et le développement du secteur des petites et moyennes entreprises. Les gouvernants algériens et les dirigeants des PME expriment de plus en plus ouvertement la nécessité de passer rapidement à l'action. Certaines initiatives en matière de mise en place des projets d'information ont été initiées en Algérie. 2013 s'annonce être l'année de cette révolution numérique.

Dans le cadre de ces réformes, nous avons appris que de nombreux projets, importants et structurants, reportés d'année en année, sont maintenant à la veille de voir le jour. Nous pouvons citer :

- Le Programme d'Appui aux PME/PMI et à la Maîtrise des nouvelles technologies d'information et de communication(e-Algérie)<sup>3</sup> mise en place par l'Algérie et l'Union Européenne en 2009, intervenant sous la tutelle du Ministère de l'industrie de la PME et de la Promotion de l'investissement, les PME sont dotées d'un budget de 44 M€ destiné au financement d'activités de conseil, de formation et d'études pour le soutien de l'appropriation des NTIC, le développement des applications pour l'amélioration de leurs performances, ainsi que le développement de l'offre des services en ligne par les entreprises.

Le Conseil des ministres tenu en décembre 2012 est consacré à la généralisation de l'accès aux services des NTIC, les autorités gouvernementales ont appelé à multiplier les efforts en vue d'arrimer le pays à une nouvelle économie fondée sur l'utilisation accrue des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cette dynamique devra, selon le chef de l'État, s'articuler particulièrement sur la promotion de l'accès à l'internet à haut débit et à très haut débit.

Le niveau actuel d'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les PME algériennes, tous secteurs confondus, est assez faible. Des études et enquêtes ne cessent de le démontrer. Citons l'étude menée en 2011 par l'Agence nationale de développement des PME et qui relève seulement 15% des PME algériennes sur les 321 000 recensées utilisent les NTIC dans leurs activités. Une situation due, selon le ministère de la Poste et des TIC à l'échec de certaines actions du projet e-Algérie 2013, dont celle qui consiste à faire équiper les PME en matériel informatique performant, il aurait été préférable de se pencher sur l'usage de la stratégie (e-Algérie 2013) avant son application et cela pour une meilleure utilisation.

- La création du Centre Africain des nouvelles technologies de l'information et de la communication et des technologies avancées (CATICTA) en collaboration avec l'Agence coréenne de coopération internationale (KOICA), pour un montant de 12 millions de dollars pour le financement de ce projet prévu de 2013 à 2018.
- le programme national de mise à niveau comprenant un volet lié à l'accompagnement des PME algériennes pour les encourager à utiliser davantage les NTIC dans leurs domaines d'activités. Ce volet porte, entre autres, sur le

---

<sup>3</sup> ICT Management, Alger, 2013.

financement à hauteur de 40% des opérations d'acquisition de l'outil informatique, des équipements et solutions impliquant l'utilisation des NTIC.

Le programme national de mise à niveau, doté d'une enveloppe de 386 milliards de dinars, prévoit aussi la mise à la disposition des PME d'experts chargés d'évaluer et diagnostiquer les besoins de ces entreprises en matière d'utilisation des TIC.

## **2.2.Perspectives des NTIC dans la PME**

L'efficacité des NTIC est quelque peu limitée, elle est intimement liée à leur degré de pénétration dans les structures des entreprises en général et des PME en particulier. Cette efficacité se mesure dans ce cas par le biais de sa généralisation à toutes les structures, qu'elles soient productrices ou consommatrices de l'information ou les deux à la fois.

Il en découle que de nouvelles compétences sont nécessaires pour répondre à ces finalités, il s'agit d'une part, de gérer des personnes qui ont de plus en plus d'autonomie (donc de nouveaux comportements) et d'autre part, d'animer, faciliter et encadrer des équipes de travail qui ont comme espace commun les systèmes d'information.

Dans cet ordre d'idée, les actions futures que nous tenons à suggérer pour la généralisation des NTIC dans les PME sont les suivantes :

- Au niveau des PME, il s'agit de mettre en œuvre les actions suivantes ; l'intégration réelle et efficace des NTIC au niveau de toutes les activités de l'entreprise, la formation des personnels à l'utilisation des NTIC et enfin la promotion de la communication interne et externe.
- Au niveau de l'environnement des PME, constitué notamment par les institutions publiques ; la mise en place au niveau national d'un système de veille globale ou d'un système d'information (ce système sera mis à la disposition des entreprises pour mieux connaître les évolutions technologiques, les innovations mises en œuvre, les marchés, les opportunités d'investissement et de partenariat...), la mise en place des dispositifs d'accès à l'information et de connexions aux réseaux mondiaux de l'information, puis la modernisation et le développement du secteur des télécommunications et enfin la mise en place de mécanismes efficace de régulation et de gestion des marchés des télécommunications (téléphone mobile, connexion à internet).

## **Section 2: L'importance de l'utilisation des NTIC dans les PME de Bejaia**

Une fois que nous avons cerné l'essentiel de ce qu'il faut savoir sur les NTIC et la PME en Algérie, nous présentons dans cette seconde section la wilaya de Bejaia qui constitue le cadre géographique de notre enquête de terrain puis les éléments statistiques relatifs à la PME.

### **1. Le terrain d'investigation : La wilaya de Bejaia**

Malgré le fait que des travaux antérieurs ont présenté le territoire de la wilaya de Bejaia, nous avons jugé utile méthodologiquement qu'un travail ayant une partie exploratoire, qui est l'enquête de terrain dans notre cas, doit comporter nécessairement un bref aperçu sur le terrain où se déroule l'investigation.

Ajoutant à cela le fait que le dernier RGPH date seulement de 2011 dont les résultats ont été édités en 2012, par conséquent, nous avons voulu mettre en valeur ces résultats et apporter les éventuelles modifications par rapports aux autres présentations contenues dans des travaux de recherche antérieurs.

Dans cette partie, nous mettons l'accent sur quelques points essentiels pour avoir une connaissance correcte de la région. Nous nous intéresserons, particulièrement à la situation géographique et à l'organisation administrative, la population et l'emploi puis aux principales activités économiques et enfin aux infrastructures de base.

#### **1.1. La situation géographique et l'organisation administrative**

La wilaya de Bejaia est une wilaya côtière du Centre-Est d'Algérie qui s'ouvre sur la mer Méditerranée avec une façade maritime de plus de 100 km, alternant criques rocheuses et plages de sable fin. Elle est organisée en 19 daïras chapeautant 52 communes. Elle a des limites administratives avec 5 wilayas : Tizi-Ouzou et Bouira à l'Ouest ; Jijel à l'Est et Sétif et Bordj Bou Arreridj au Sud<sup>4</sup>.

Inséré entre les grands massifs de Djurdjura, des Bibans et des Babors, le territoire de la wilaya de Bejaia s'étend sur une superficie de 322 350 Km<sup>2</sup>. Il est marqué par la

---

<sup>4</sup> Annuaire statistique de la DPAT de la wilaya de Bejaïa, Edition 2011.

prédominance des reliefs montagneux (65%), coupé par la Vallée de la Soummam et les plaines situées près du littoral.

### 1.2. La population et l'emploi

Les résultats préliminaires du RGPH d'avril 2011 ont indiqué que la population totale de la wilaya de Bejaia a atteint 935 200 habitants, ou la densité est important dans les communes suivantes : Bejaia avec 1517,22 habitants/km<sup>2</sup>, Sidi-Aich 1833.18, et de 1046,43 habitants/km<sup>2</sup> à Akbou, et de creux de 24,39 habitants/km<sup>2</sup> à Béni k'sila, 49,95 à Ighil –Ali, et 60,23 habitants/km<sup>2</sup> à Toudja.

La distribution de la population fait constat que, une moyenne de 61,27% vit dans des chefs lieux de la wilaya, et 26,31% dans des agglomérations secondaires et le 12,31% restants dans des zones éparses.

La population active totale à la fin de l'année 2011 est d'environ 355 330 personnes représentant 38% de la population totale de la wilaya, la population occupée est de l'ordre de 312 690 personnes, soit un taux d'emploi de 88% en tenant compte des emplois informels, ce qui donnerait un taux de chômage oscillant entre 12 et 14% qui restent stable quant le comparant à l'année 2010<sup>5</sup>.

**Tableau 3-4: La population active occupée par les grands secteurs d'activité Au 31/12/2011**

Designation	Nombre	Part (%)
<b>Agriculture</b>	67 260	21.51
<b>BTP</b>	76 045	24 .32
<b>Industries publiques</b>	23 890	7.64
<b>ADM (exécutif, A.P.C, E.P.A)</b>	40 210	12.86
<b>Service</b>	70 045	22.4
<b>Artisanat et Tourisme</b>	6 940	2.22
<b>Autres</b>	28 300	9.05
<b>Total</b>	312 690	100

Source: DPAT, Monographie de la wilaya de Bejaia 2011, édition 2012, p20.

<sup>5</sup> Idem

La lecture des statistiques du tableau 3-4 montre que le secteur le plus dominant est celui de B.T.P avec une part de 24.32%, suivi par le secteur des services 22.4% et l'agriculture 21.51%. Par contre l'artisanat et le tourisme occupent seulement 2.22 %.

### **1.3. Les secteurs productifs**

La wilaya de Bejaia dispose de divers secteurs d'activités dont les principaux sont :

#### **1.3.1. L'agriculture**

La superficie agricole totale (SAT) est de 164 794 ha soit 51.12% Ha de la superficie totale de la wilaya, superficie agricole utile (SAU) est de 130 348 Ha soit 45.4% de la SAT ; dont 6500 Ha irrigués soit 5% de la SAU.

La wilaya possède des potentialités énormes et de haute valeur agricole, essentiellement les terres qui sont situées dans la vallée de la Soummam et les plaines côtières. Les zones de piémonts et de montagne constituent l'essentiel du territoire de la wilaya concentrent presque toutes les activités arboricoles. Les espèces dominantes sont l'olivier et le figuier, les cultures maraichères sont aussi présentes, mais pratiquées sur des espaces réduits avec le recours aux serres et orientées vers l'autoconsommation ainsi que sur le marché.

A la fin de l'année de 2011, la production de la viande blanche a connue une augmentation de 27 498Qx, alors que la production des viandes rouges a baissée de 1974 Qx par rapport à l'année de 2010.

#### **1.3.2. L'industrie**

La wilaya recèle un important tissu industriel où presque toutes les branches sont présentes avec prédominance des activités manufacturières, de transformation qui compte plus de 220 unités en activité (DPAT, annuaire statistique de la wilaya de Bejaia, 2010).

L'industrie textiles est composée de 06 grands complexes situés respectivement (03 à Bejaia ville, Remila, Kherrata, Akbou) emploient presque 1/3 de la population totale occupée existante dans ce secteur.

### **1.4. Les infrastructures de base**

A l'aide des efforts d'investissements consentis lors des deux dernières décennies, la wilaya est désormais supposée, disposée d'infrastructures et d'équipements de base

indispensables à un développement harmonieux et intersectoriel.

#### **1.4.1. Le réseau routier**

Le réseau routier de la wilaya de Bejaia est très dense et se compose de 444,2 km de routes nationales (RN) dont 20 km non revêtus, 659 km de chemins de wilaya (CW) dont 12 km non revêtus et de 3021,01 km de chemins communaux dont 1003,85 km non revêtus. Les principaux axes du réseau national sont dans un état relativement convenable et desservent les centres les plus dynamiques de la wilaya du point de vue économique.

La route nationale n°26 reliant Bejaïa à Bouira, axe structurant par excellence, fait l'objet d'une modernisation afin de la valoriser et répondre au mieux au besoin de transport de gros tonnage à partir des installations portuaires d'une part et l'adapter aux ambitions locales de développement économique et social, d'autre part.

#### **1.4.2. Le port**

Avec les infrastructures routières et ferroviaires, le port de Bejaia constitue un atout stratégique pour toute la région aussi bien pour le transport des marchandises que celui des voyageurs. Sa consistance est composée de 03 bassins d'une superficie de plus de 156 Ha, d'un terre-plein de 50 Ha et de 2730 ml de quais cernés par 05 jetées d'une longueur totale de 3400<sup>6</sup>.

#### **1.4.3. L'Aéroport**

Le réseau aéroportuaire relie Bejaïa au Sud algérien, à Alger et à l'Europe avec des vols réguliers.

### **2. Statistiques du secteur de la PME à Bejaia**

Après avoir présenté le territoire de la wilaya de Bejaia à travers ses différentes composantes, nous essayerons en suites à l'aide des statistiques de cerner l'état du secteur des PME dans la région.

#### **2.1. La PME de Bejaia au niveau national**

La wilaya de Bejaia figure parmi les wilayas qui occupent les premiers rangs en termes de création de nouvelles entreprises. Commençons notre analyse par la place

---

<sup>6</sup> *Idem*

qu'occupe cette wilaya au niveau national, dont le tableau ci-après nous renseigne d'une façon claire.

### Répartition spatiale des PME en Algérie

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Alger</b>	35 296	37 103	40 009	43 265	44 719
<b>Oran</b>	18 363	18 971	16 867	21 481	22 669
<b>Tizi-Ouzou</b>	16 045	17 179	19 024	17 323	17 922
<b>Bejaia</b>	12 588	13 231	14 946	16 695	17 443
<b>Sétif</b>	12 289	13 047	14 469	16 096	16 748
<b>Boumerdes</b>	10 000	10 527	11 523	12 955	13 477

Source : Ministère de l'industrie, de la PME et de la promotion de l'investissement, Bulletin d'information statistique de la PME N°12, 13,15, 2010, Alger.

La wilaya de Bejaia occupe une place importante dans la répartition de la PME sur le territoire national en arrivant à la 4<sup>ème</sup> position avec 17 443 PME à la fin du 2011, devancée seulement par les wilayas d'Alger, de Tizi-Ouzou et d'Oran.

D'ailleurs, mis à part Alger qui détient toujours la place de leader pour des raisons évidentes, avec pas moins de 44 719 PME, les autres wilayas occupant les quatre places suivantes dont fait partie la wilaya de Bejaia, qui affichent une croissance constante du nombre d'entreprise installées qui est passé de 12588 en 2007 à 17 443 en 2011.

Le tableau ci-après récapitule le nombre des PME créés au niveau de la wilaya de Bejaia à la fin de l'année 2011.

**Tableau 3-6 : Mouvement des entreprises Au 31 /12/2011**

Nombre total des PME au 31/12/2011	Nombres	Emplois
<b>Créations</b>	910	1286
<b>Réactivations</b>	115	175
<b>Radiations</b>	55	130
<b>Tata l</b>	970	1331

Source : DPME de la wilaya de Bejaia, 2012.

Ce tableau, montre que l'année 2011 a connu une création de 910 entreprises et la réactivation de 115 autres. Mais 55 d'entre elles sont radiées à la fin de l'année. En parallèle, sont créés 1331 postes d'emplois, ce qui correspond à moins de 2 emplois par



entreprise. Autrement dit, il s'agit plus de TPE créées dans le cadre de l'auto-emploi que de PME.

## 2.2. L'évolution de la population des PME

Le nombre total de PME dans la wilaya de Bejaia arrêté en 31/12/2011 déclaré auprès de la direction de la PME s'élève à 17 433 PME, contre 16 695 en 2010, soit une croissance de 5,99%, emploie un effectif total de 49 441 employés.

Les PME de la wilaya de Bejaia sont réparties d'une manière inégale, les communes ayant une proportion forte d'entreprises sont généralement les plus peuplées. La commune de Bejaia concentre 4569 unités, soit 34,01% du nombre totale de PME de la wilaya, Akbou avec 1228 unités, soit 9,14% du nombre total. Contre seulement 10 PME qui offrent 11 emplois (commune de Tamokra). Le déséquilibre est énorme, ce qui explique en grande partie l'inégalité des chances entre les populations de l'ensemble des communes surtout en matière de l'accès à l'emploi.

Le choix de la localisation de ces entreprises sur les territoires principalement urbaine ou périurbaine à l'instar de Bejaia, Akbou, El kseur, s'explique par la disponibilité des infrastructures de base et des zones industrielles mieux aménagées.

## 2.3. Les secteurs d'activité des PME

Nous aborderons dans ce point, la nature des secteurs d'activité des PME à Bejaia, en essayant d'en détecter ces caractéristiques principales.

**Tableau 3- 7: La répartition des PME par secteur d'activité dans la wilaya de Bejaia.**

Secteur d'activité	Nombre PME	Emplois
Agriculture et pêche	311	1910
Eaux et énergie	00	00
Hydrocarbure	00	00
Services et travaux publics pétroliers	00	00
Mines et carrières	23	447
I.S.M.M.E	284	1595

<b>Matériaux de construction, céramique et verre</b>	222	1469
<b>Bâtiment et TP</b>	3462	13281
<b>Chimie caoutchoucs et plastique</b>	92	636
<b>Industrie agroalimentaire</b>	487	2810
<b>Industrie textile, bonneterie et confection</b>	103	324
<b>Industrie du bois, liège, papier et imprimerie.</b>	634	1618
<b>Industries divers</b>	25	39
<b>Transport et communication</b>	2513	3998
<b>Commerce</b>	2668	5614
<b>Hôtellerie et restauration</b>	635	2266
<b>Service fournit aux entreprises</b>	869	4023
<b>Services marchand fournit aux ménages</b>	960	2437
<b>Etablissement financière</b>	22	350
<b>Affaires immobilières</b>	69	484
<b>Services pour collectivités</b>	49	616
<b>TOTAL</b>	13433	43927

Source : DPAT, monographie de la wilaya de Bejaia, 2011.

Les données du tableau 3-7, relèvent trois secteurs qui dominant à savoir : le secteur du bâtiment et travaux publiques avec 3462 entreprises soit 25,77% du totale d'entreprises et un taux de création d'emplois très important aussi avec 30,23%. Ce qui montre clairement l'importance du secteur dans l'économie de la willaya de Bejaia, en deuxième lieu se trouve le secteur du commerce avec 2668 unités soit 19,86% du total des entreprises et 5614 postes d'emplois génèrent soit 12,78%, et enfin le secteur du transport et de communication avec 2513(18,71%) et 3998 actifs, soit 9,10%.

Pour le reste des secteurs, le nombre de PME qu'ils représentent est faible, mais d'après le tableau 3-7, on constate qu'il ya des secteurs ou le nombre de PME n'est pas vraiment important, mais qu'ils contribuent à la création d'emplois, à l'image du secteur de l'agroalimentaire avec 487 PME et 2810 emplois.

## 2.4. La répartition spatiale des PME

Le dernier élément de cette partie sera une présentation du secteur de la PME de la wilaya, car c'est dans cet élément que seront présentés la nature des PME, leur évolution, les emplois qu'elles génèrent ainsi que leur répartition spatiale.

**Tableau 3- 8: La répartition des PME privées et publiques par secteur d'activité et l'emploi au 31/12/2012 dans la wilaya de Béjaia**

Secteurs d'activités	Privée		Publique		Total	
	PME	Emplois	PME	Emplois	PME	Emplois
<b>Agriculture et pêche</b>	342	1 982	1	9	343	1991
<b>Eaux et énergie</b>	2	20	1	163	3	183
<b>Mines et carrières</b>	25	453	2	74	27	527
<b>I.S.M.M.E</b>	313	1 649	3	167	316	1816
<b>Matériaux, De construction,</b>	251	1 512	9	826	260	2338
<b>B.T. P</b>	3761	13 869	0	0	3 761	13869
<b>Chimie, caoutchoucs et plastique</b>	103	659	2	135	105	794
<b>Industries agroalimentaire</b>	529	2 886	1	69	530	2955
<b>Industrie textile, bonneterie et confection</b>	121	348	1	136	122	484
<b>Industrie des cuirs et chaussures</b>	5	10	0	0	5	10
<b>Industries du bois, liège, papier et imprimerie</b>	709	1729	2	16	711	1745
<b>Industries diverses</b>	26	40	0	0	26	40
<b>Transports et communication</b>	2 868	4 441	0	0	2868	4 441
<b>Commerce</b>	2 980	6 059	4	112	2984	6171
<b>Hôtellerie et restauration</b>	679	2 344	2	115	682	2459
<b>Services fournis aux entreprises</b>	1 063	5 025	2	58	1065	5083

<b>Service marchand fournis aux ménages</b>	1072	2482	1	3	1073	2485
<b>Etablissements financiers</b>	26	359	0	0	26	359
<b>Affaires immobilières</b>	76	491	0	0	76	491
<b>Services pour collectivités</b>	49	616	0	0	49	616
<b>TOTAL</b>	15 000	46 974	31	1883	15 031	48857

Source : Ministère de l'industrie, de la PME et de la promotion de l'investissement, Bulletin d'information statistique de la PME N°12, 13,15, 2010, ALGER.

A la fin de 4<sup>ème</sup> trimestre 2012, il a été enregistré un total de 15000 PME privées. Elles sont constituées de 99,79% (presque la totalité), avec une création d'emplois qui est 46 974. Sauf 0,21% ou 31 des PME publique avec 1883 emplois.

Le secteur le plus dominant est celui des B.T.P qui enregistre plus de ¼ des PME total soit 25,2% .en seconde position c'est le commerce avec un taux de 19,85%, et enfin le secteur des transports et communications avec un taux de 19,08%.

## Conclusion

Le renouveau des NTIC a permis de dépasser virtuellement certain limite, les PME continuent à se développer, d'améliorer leurs performances et leurs compétitivité. Ce qui a donné naissance à une PME, plus flexible et ce renouveau de souplesse s'accompagne d'un raccourcissement du temps, des périodes critiques. Autrement dit, les NTIC permettent à une petite unité d'être performante et compétitive et de satisfaire son environnement.

Dans ce chapitre, nous avons pu nous faire à partir de la littérature disponible et les données chiffrées, une idée assez claire sur la nécessité et l'importance des NTIC dans la PME algérienne. La PME semble offrir toutes les qualités exigibles pour porter en haut les NTIC d'un pouvoir d'innovation, de compétitivité et d'adaptation.

## Introduction

Pour réaliser ce travail, nous avons mené une enquête de terrain en vue d'apprécier concrètement la contribution des NTIC dans les PME de la wilaya de Bejaia. Dans cette enquête nous essayerons d'apporter des éléments de réponse à notre problématique qui consiste, à essayer de vérifier si l'intégration des NTIC au sein des PME permet d'améliorer leur performance. L'enquête a été réalisée par questionnaire adressé aux dirigeants des PME.

Nous allons, d'abord, présenter l'enquête de terrain, puis nous exposerons les principaux résultats qui ont été dégagés. Ainsi, nous procédons dans la première section à la présentation de l'enquête de terrain, ensuite la seconde section sera consacrée à l'analyse des résultats obtenus.

## Section 1 : Présentation de l'enquête de terrain

La recherche documentaire et l'élaboration du cadre théorique est suivie logiquement d'une approche de terrain pour clarifier certains aspects relatifs à la dimension des NTIC dans les PME. Cependant, cette approche du terrain doit être guidée par le cadre hypothétique préalablement élaboré, ce dernier indique également la nature du terrain dont les investigations vont se porter et les éléments susceptibles d'être analysés.

Cette partie sera structurée de la manière suivante: une présentation d'échantillonnage, suivie par une présentation de la conception du questionnaire et du déroulement de l'enquête.

### 1. L'échantillonnage

Le travail que nous avons réalisé sur le terrain constitue le pivot de notre étude. Il apparait d'autant plus que nécessaire de savoir quel type d'échantillon doit convenir à notre enquête. Nous avons donc opté pour la méthode empirique ou par quotas qui consiste en « *une transposition aussi exacte que possible des caractères et des proportions présents dans la population-mère* »<sup>1</sup>. Il s'agit de faire de l'échantillon une sorte de modèle réduit et d'une transposition proportionnelle des caractères de la population dans l'échantillon.

Cette méthode d'échantillonnage est constituée de trois étapes à savoir une étape d'analyse détaillée des caractéristiques de la population-mère et de leur distribution, une

---

<sup>1</sup> Aktouf, Méthodologie des sciences sociales et approches quantitatives des organisations, Ed. Les presses de l'université du Québec, Montréal, 1987, p72.

étape de repérage et d'isolement des caractères ayant trait directement aux objectifs de la recherche et enfin une étape de transposition des proportions de la population-mère relatives aux caractéristiques sur les éléments retenus pour l'échantillon. Cette méthode est simple et commode mais il est indispensable de limiter au strict nécessaire les critères de sélection des éléments de l'échantillon ;

Nous avons donc essayé de réaliser une transposition proportionnelle des caractères des PME constituant l'ensemble de la population des entreprises des 52 communes de la wilaya de Bejaia sur l'échantillon désiré, et également de respecter les quotas de la répartition spatiale de ces entreprises sur le territoire de la wilaya.

En effet, nous avons essayé de respecter cette répartition en menant presque la totalité de notre enquête sur les premières localités de la wilaya en termes de concentration des PME à savoir les communes de Bejaia, Tazmalt, Seddouk, Sidi -Aich et Ouzelaguene.

### **1.1.La population étudiée**

Dans ce travail du terrain, nous nous sommes intéressés au secteur des PME de la wilaya de Bejaia, en se référant aux statistiques du Ministère de la PME qui place Bejaia au 4<sup>ème</sup> rang au niveau national avec quelques 17 443 entreprises à la fin de l'année 2011.

Ajoutons à cela que notre enquête se déroule dans 5 communes cumulant à elles seules un peu plus de 50% de la population des entreprises de la wilaya, à savoir : Bejaia, la commune du chef-lieu, Tazmalt, Seddouk, Sidi -Aich et Ouzelaguene.

Par conséquent, l'échantillon de notre enquête se définit comme l'ensemble des PME de la wilaya de Bejaia relevant des communes de Bejaia, Tazmalt, Seddouk, Sidi -Aich et Ouzelaguene.

### **1.2.L'échantillon de l'enquête**

Pour présenter assez fidèlement la réalité d'un sujet donné, la meilleure façon en est de prendre toute la population étudiée comme échantillon, mais plusieurs contraintes nous ont empêchées de procéder ainsi. Ces contraintes renvoient entre autres au manque de temps et surtout de moyens (moyens financiers et de transport). C'est pour ces raisons que nous avons été contraints de limiter notre échantillon en tenant comptes des aspects suivants :

- L'aspect concentration : Le premier aspect tient donc aux communes les plus dotées en termes de PME répondant aux critères déjà soulignés ; la commune rentrante dans cette catégorie : Bejaia.

- L'aspect accessibilité : la majorité des entreprises de notre échantillon sont localisées dans des communes facilement accessibles, 4 communes se trouvent sur la RN 26 (mis à part Seddouk) ;
- L'aspect localisation : 2 des 5 communes étudiées renferment soit une zone industrielle (Bejaia), soit une zone d'activité (Seddouk).

Le tableau suivant montre la structure de notre échantillon d'enquête

**Tableau4 -9 : Structure de l'échantillon par commune**

Commune de localisation	Nombre de PME enquêtés	Part (%)
<b>Bejaia</b>	25	62,5
<b>Seddouk</b>	2	5
<b>Sidi-Aich</b>	5	12,5
<b>Ouzelaguene</b>	4	10
<b>Tazmalt</b>	4	10
<b>Total</b>	40	100

Source : Enquête de terrain, 2013

Nous avons retenu un échantillon de quarante (40) entreprises réparties à travers les 5 communes de la population étudiée par la méthode des quotas où la concentration des entreprises par commune était respectée. La commune de Bejaia représente plus de la moitié de l'échantillon avec 25 entreprises (soit 62,5%), suivie de la commune de Sidi-Aich avec 5 entreprises (soit 12,5%), puis de Tazmalt et d'Ouzelaguene qui se partagent, avec 4 entreprises chacune, 20% de l'échantillon et enfin la commune de Seddouk ferme la marche avec seulement 2 entreprises (soit 5%) de l'échantillon restants.

## **2. Conception du questionnaire et déroulement de l'enquête**

Une fois que l'échantillon étudié soit arrêté, nous avons procédé à l'élaboration d'un questionnaire destiné aux créateurs et autres dirigeants des PME dans les cinq localités concernées par notre enquête.

### **2.1. Les axes du questionnaire de l'enquête**

Notre enquête vise au principal à dresser un certain nombre de points caractérisant les NTIC et leur impact sur la performance des PME. Sur la base de la partie théorique et de quelques enseignements méthodologiques et en essayant au maximum de tenir compte de l'objet de cette recherche énoncé en problématique, nous avons élaboré un

questionnaire de 29 questions à choix multiples (mis à part les renseignements relatifs à l'entreprise), destinés aux créateurs ou autres dirigeants des entreprises enquêtées.

Ce questionnaire (voir annexes) est constitué de quatre axes: identification et caractéristiques de l'entreprise, profil de répandant, l'appropriation des NTIC dans les PME, et enfin l'impact des NTIC sur la performance des PME. Et cela dans le but de cerner un maximum d'informations recherchées liées à l'activité des PME afin de mener à bien notre enquête.

### **Axe 1: Identification et caractéristiques de l'entreprise**

Ce premier axe revient de façon répétitive dans tout questionnaire car il vise à recueillir des informations générales sur l'entreprise enquêtée. Ainsi, les questions 1 à 6 nous renseignent respectivement sur le nom ou la raison sociale de l'entreprise, son adresse (lieu d'implantation), sa forme juridique, l'année de son entrée en activité, sa catégorie et enfin le secteur de son activité.

Cependant, nous tenons ici à préciser l'absence d'une question relative au chiffre d'affaires ou à sa croissance. Les créateurs et autres cadres dirigeants sont presque tous réticents ou bien carrément contre l'idée de dévoiler leur chiffre d'affaires pour multiples raisons, donc nous avons préféré ne pas l'inclure dans le questionnaire.

### **Axe 2: Profil de répandant**

Ce second axe concerne le profil du répandant, il est constitué de 6 questions (de 7 à 12) qui traitent de son sexe, de son âge, de son niveau de formation, son statut dans l'entreprise, de son origine et les motivations l'ayant conduit à créer son entreprise.

### **Axe 3: L'appropriation des NTIC dans les PME**

Dans le troisième axe de ce questionnaire, il s'agit pour nous d'étudier le mode d'appropriation des NTIC au sein des PME. Il est constitué de 11 questions (de 13 à 23).

En effet, ces questions s'interrogent sur la manière dont elles sont intégrées dans l'entreprise. Et cela dans le but de recueillir un maximum d'informations sur la relation qui peut exister entre NTIC et PME.



**Axe 4 : L'impact des NTIC sur la performance des PME**

Dans ce dernier axe, nous avons essayé de mesurer l'impact des NTIC sur la performance des PME, nous aurions voulu mesurer la croissance du chiffre d'affaire des PME enquêtées, celle de leurs bénéficiaires mais comme nous l'avons relevé auparavant, il est impossible d'obtenir ce genre d'informations dans le cadre des enquêtes similaires.

Par conséquent, nous nous sommes contentés de déposer 6 questions (de 24 à 29), qui traitent : en premier lieu, les changements que peuvent apporter ces NTIC en termes de fonctionnement et de management au sein des PME enquêtés, puis voir le degré de satisfaction des clients, la capacité d'innovation de l'entreprise et pour conclure, laisser le champ à l'enquêté de s'exprimer et donner son impression générale sur l'utilité des NTIC dans l'amélioration des relations, l'innovation et la performance des PME au niveau de la wilaya de Bejaia et proposer s'il y a lieu des améliorations.

**2.2.Déroulement de l'enquête**

Après avoir recueilli les différentes données relatives à la population des entreprises étudiées, défini l'échantillon de l'enquête et aussi conçu le questionnaire à distribuer, notre enquête de terrain a débuté vers la fin du mois de Mai 2013 pour s'achever un mois plus tard, soit à la fin du mois de Juin.

Nous avons réalisé la remise des questionnaires par nous-mêmes pour toutes les entreprises enquêtées. Nous nous sommes entretenues avec tous les répondants, nous avons été présents lors des réponses pour les entreprises qui ont accepté de nous recevoir afin d'éclaircir les questions qui paraissent vagues et pour aborder des questions subsidiaires qui ne sont pas posées dans le questionnaire afin de compléter notre recherche.

La mission d'enquêter auprès des PME de la wilaya de Bejaia n'a pas été commode et la tâche nous a pas été facilitée non plus, suite aux nombreuses difficultés rencontrées auprès de beaucoup d'entreprises (la disponibilité des dirigeants, à celui de leur compréhension pour collaborer avec nous et enfin le respect de leurs promesses pour remplir les questionnaires).

Les attitudes des enquêtés à notre égard ont été hétérogènes : il y'en a eu ceux qui étaient compréhensifs, nous ont reçu avec intérêt et n'ont pas pris trop de temps pour répondre, généralement sur place. Il y'en eu ceux qui semblent redouter toute sorte de questionnaire. La troisième catégorie est celle qui ne se sentent pas obligée de dégager un

minimum de temps (30 minutes en moyennes) pour répondre à un questionnaire qui ne leur apporte rien. Cependant, nous étions obligés de laisser le questionnaire au niveau de l'entreprise pour le récupérer après un certain temps (quelques jours/semaines/ et parfois sans le récupérer).

A la fin de l'enquête, nous avons pu distribuer 40 questionnaires auprès des entreprises exerçant différents secteurs d'activité. Sur les 40 questionnaires distribués, nous avons pu récupérer 30, avec un taux de réponse de 75%.

Nous considérons que les informations recueillies à travers ces questionnaires sont en mesure de nous donner une idée sur l'éventuel impact des NTIC peuvent avoir sur la performance des PME dans la wilaya de Bejaia. Les résultats sont récapitulés dans le tableau ci- après.

**Tableau 4-10 : Données relatives à l'enquête de terrain**

Communes de l'échantillon	Bejaia	Seddouk	Sidi-Aich	Ouzelaguene	Tazmalt	Total
Questionnaires distribués	25	2	5	4	4	40
Questionnaires récupérés	22	1	5	1	1	30
Taux de réponse (%)	55	2,5	12	2,5	2,5	75
Questionnaires exploitables	22	1	5	1	1	30

Source : Enquête de terrain, 2013

### 2.3. Caractéristiques des entreprises enquêtées

Nous présenterons dans ce qui suit les caractéristiques relatives aux 30 PME enquêtées qui constituent l'échantillon de notre enquête de terrain, et cela en mettant en évidence la taille, le statut juridique, la date de création ainsi que le secteur d'activité.

#### 2.3.1. La taille

La taille des entreprises se mesure par le nombre d'employés, le tableau ci-après indique la classification des 30 PME enquêtées selon la taille.

**Tableau 4-11 : Taille des entreprises enquêtées selon le nombre d'employés**

Catégorie de l'entreprise	Tranche d'effectifs	Fréquence	Part (%)
Très petite entreprise	1- 9 employés	15	50
Petite entreprise	10 -49 employés	10	33,33
Moyenne entreprise	50-250 employés	5	16,67

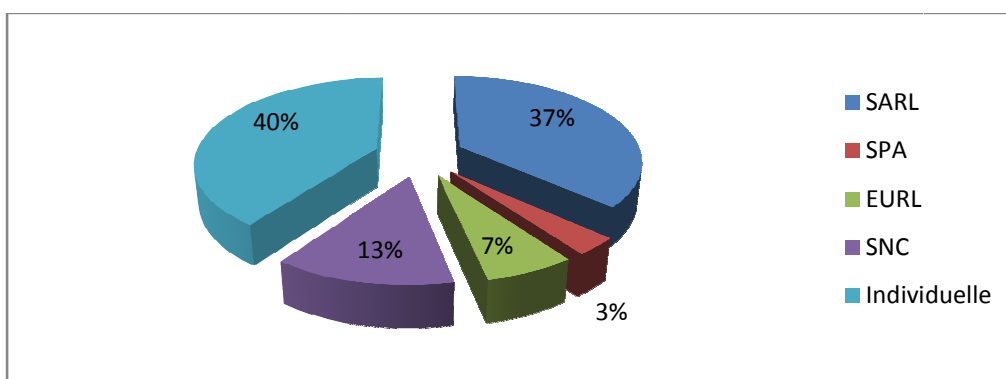
Source : Enquête de terrain, 2013

Le tableau 4-11 nous montre que la majorité des PME enquêtées sont des micro-entreprises soit 50%, un pourcentage qui est trop élevé par rapport aux petites entreprises (33,33%) et les moyennes entreprises avec 16,67%.

### 2.3.2. Le statut juridique

La seconde caractéristique présentée est relative au statut juridique des entreprises enquêtées pour essayer de voir quelle forme juridique est la mieux choisie par les entrepreneurs de la wilaya de Bejaia.

**Figure 4-1: Répartition des entreprises enquêtées selon le statut juridique**



Source : Enquête de terrain, 2013

La forme juridique la plus répandue est l'entreprise individuelle avec 40%. La prédominance de cette forme peut s'expliquer par la facilité d'entrée dans les affaires des petits épargnants en créant des micro-entreprises mais encore, peut être par le fait est que les créateurs ne cherchent pas à créer de grandes entreprises mais ils cherchent seulement à satisfaire leurs besoins. Suivi par SARL (société à responsabilité limitée) avec 36,67%, les SNC (société au nom collectif) avec 13,33%, seulement 6,67% pour les EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) et également 3,33% pour la SPA (société par action).

### 2.3.3. La date de création de l'entreprise

La troisième caractéristique étudiée est relative à la date de création de l'entreprise dont nous avons retenu trois intervalles lors du dépouillement des questionnaires.

**Tableau 4-12: Répartition des entreprises enquêtées selon la date de création**

Date de création	Fréquence	Part (%)
Avant 2000	5	16,67
2000-2009	20	66,66
2009-2013	5	16,67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Source : Enquête de terrain, 2013

Le tableau 4-12 met en évidence la part ou le nombre des PME créées dans chacune des périodes affichées, nous remarquons que la période connue par sa part la plus importante est la période de 2000 jusqu'à 2009 avec 66,66%, suivies par les périodes avant 2000 et 2009-2013 qui se partagent, avec 5 entreprises chacune, les 33,34% restantes de l'échantillon.

#### 2.3.4. La branche d'activité

La dernière caractéristique des entreprises enquêtées concerne la branche d'activité, nous avons classé ces branches d'activité pour départager les PME de notre enquête.

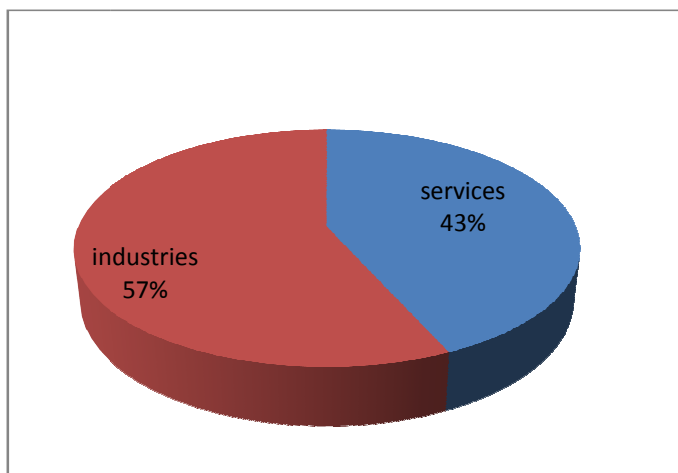
**Tableau 4-13: Répartition des entreprises enquêtées selon la branche d'activité**

Secteur d'activités	Fréquence	Part (%)
Services	13	43,33
Industries	17	56,67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Source : Enquête de terrain, 2013

La figure ci-dessus reprend la répartition des PME enquêtées selon le secteur d'activités au niveau de la wilaya de Bejaia

**Figure4-2 : Répartition des entreprises enquêtées selon la branche d'activité**



Source : Enquête de terrain, 2013

Le tableau 4-13 et la figure 4-2 montrent que sur les 30 PME de l'échantillon de l'enquête, le secteur de l'industrie arrive en tête avec 17 entreprises soit 56,67%, suivi par celui des services avec près de 43,33 % de l'échantillon.

## Section 2 : Présentation et interprétation des résultats de l'enquête

A l'aide des questionnaires auprès des PME, nous procédons à l'analyse des informations recueillies en respectant les axes du questionnaire.

### 1. Les caractéristiques des répondants enquêtés

Cet élément met en évidence les réponses concernant les informations générales sur les créateurs et autres dirigeants des PME enquêtées, telles que l'âge, le sexe, le niveau de formation..., afin de connaître les caractéristiques personnelles des dirigeants des PME.

#### 1.1. L'âge de répondant

Le tableau ci-après résume l'âge des répondants enquêtés au niveau de la wilaya de Bejaia.

**Tableau 4-14: Répartition des entreprises enquêtées selon l'âge des répondants**

Age	Fréquence	Part (%)
Moins de 30 ans	8	26,66
31- 40 ans	18	60
41-50 ans	2	6,67
51-60 ans	2	6,67
<b>Total</b>	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

Le tableau 4-14, nous montre que les dirigeants des PME enquêtées se concentrent essentiellement dans la tranche d'âge de 31 ans à 40 ans avec une proportion qui avoisine 60% des répondants. 26,66 % pour La tranche d'âge moins de 30 ans. Suivies des deux catégories de 41-50 ans et 51-60 ans qui se partagent, avec 2 entreprises chacune, les 13,34 % restantes de l'échantillon, du fait leur incapacité de continuer à travailler et leurs départs à la retraite dans les années à venir.

#### 1.2. Le sexe de répondant

Le tableau 4-15, montrent clairement le sexe des enquêtés de la wilaya de Bejaia

**Tableau 4-15: Répartition des entreprises enquêtées selon le sexe des répondants**

Sexe	Fréquence	Part(%)
Masculin	28	93,33
Féminin	2	6,67
<b>Total</b>	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

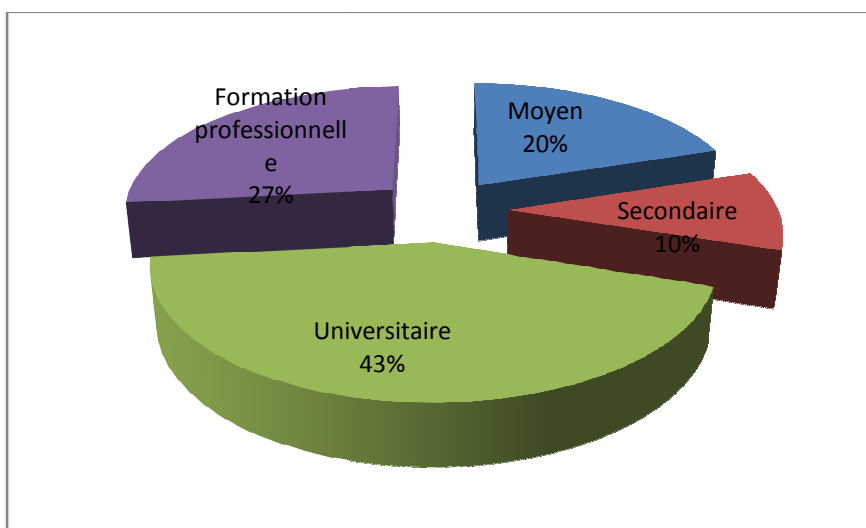
D'après les résultats de l'enquête voire (tableau 4-15), il ressort que plus de la moitié des dirigeants enquêtés sont du sexe masculin avec 93,33% par rapport au sexe féminin qui est de 6,67%.

Cela peut être expliqué par le changement de la situation matrimoniale des femmes dans la plupart des cas rencontrés, d'une célibataire à une femme mariée, fait qu'elles abandonnent ses responsabilités.

### 1.3.Le niveau de formation

Le dirigeant de l'entreprise joue un rôle important, surtout si elle est de petite dimension, son niveau de formation est d'une grande importance pour garantir la croissance de son entreprise et l'orienter vers la connaissance.

**Figure 4-3: Répartition des entreprises enquêtées selon le niveau de formation des répondants**



Source : Enquête de terrain, 2013

D'après les informations recueillies auprès des 30 entreprises enquêtées, un résultat satisfaisant est constaté concernant le niveau de formation des dirigeants. En effet, la majeure des enquêtés déclarent avoir soit le niveau de formation universitaire (13 dirigeants, 43,33%), soit ayant suivi une formation professionnelle (8 dirigeants, 26,67%), le reste est partagé par les dirigeants au niveau moyen (20%) et ceux du niveau secondaire (10%).

Ces résultats indiquent que la majorité des dirigeants de la wilaya Bejaia (du moins ceux de cet échantillon) sont détenteurs de la connaissance, une connaissance qui se concrétise à travers les diplômes de l'enseignement supérieur et ceux des centres de formations.

#### 1.4. Le statut de répondant dans l'entreprise

Dans le but de nous informée si les répondants du questionnaire occupe une place importance dans l'entreprise qui lui permis de tenir des pouvoir décisionnels. Le tableau 4-16 nous donne renseignements dans ce sens.

**Tableau 4-16 : Le statut de répondant dans l'entreprise**

Statut	Fréquence	Part (%)
Créateur	2	6,67
Créateur / Gérant	4	13,33
Gérant	24	80
Total	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

Ce tableau nous montre le statut des enquêtés qui nous fournissent les réponses aux questions posées dans le questionnaire. Ainsi, 80% sont gérants, 13,33% sont à la fois créateurs et gérants et 6,67% restant pour les enquêtés qui sont uniquement créateurs.

#### 1.5. L'origine du créateur de l'entreprise

Le tableau 4-17 désigne l'origine des créateurs des 30 PME enquêtées au niveau de la wilaya de Bejaia.

**Tableau 4-17: Répartition des entreprises enquêtées selon l'origine de créateur de l'entreprise**

Origine du créateur de l'entreprise	Fréquence	Part (%)
De la wilaya de Bejaia	29	96,67
Autre que la wilaya de Bejaia	1	3,33
Etrangère	-	-
Total	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

Ce tableau ci-dessus nous montre que la majorité des dirigeants sont de la wilaya de Bejaia soit 96,67%, un pourcentage qui est trop élevé par rapport à ceux qui sont hors la wilaya de Bejaia (3,33%).

### 1.6. Les motivations à la création

Cet élément essayera d'étaler les motivations ayant conduit les créateurs de PME à se lancer dans leur aventures, tout en les proposant de choisir entre un certain nombre de motivations que le tableau ci-après met en évidence en plus des réponses recueillies après l'enquête.

**Tableau 4-18: Répartition des entreprises enquêtées selon les motivations de leurs créations**

Nature des motivations	Fréquence	Part (%)
Gout d'entreprendre et prise de risque	1	3,33
Création des emplois dans la région	9	30
Contribution au développement de la région et du pays	11	36,67
Amélioration de la situation sociale et professionnelle	23	76,67

Source : Enquête de terrain, 2013

Remarque : Il existe des réponses multiples sur cette question.

Il s'avère à la lumière de ces réponses (multiples) que les créateurs et autres dirigeants des PME de la wilaya de Bejaia sont motivés dans leurs créations d'entreprises par trois éléments essentiels : la perspective de l'amélioration de la situation sociale et professionnelle qui arrive en tête des motivations soit près de 76,67 %. Le second élément est la contribution au développement de la région et du pays avec (36,67%), le dernier élément est celui de la création des emplois dans la région soit 30%. La dernière motivation relative au goût d'entreprendre et prise de risque qui ferme la marche avec 3,33%.

## 2. L'appropriation des NTIC dans les PME

Le second élément de cette analyse s'étalera sur les réponses essentielles ayant trait à l'introduction des NTIC au sein des PME.

### 2.1. La connaissance de sigle NTIC

Pour savoir les degrés de connaissance des dirigeants de PME de cette mutation, nous avons dressée le tableau ci-après.

**Tableau 4-19: La connaissance de sigle NTIC**

Type de réponse	Fréquence	Part (%)
Oui	19	63,33
Non	11	36,67
Total	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

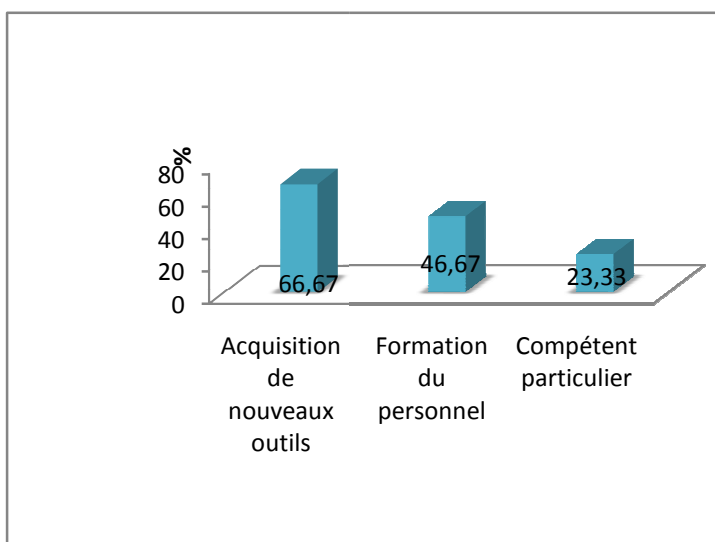


Les statistiques contenues dans le tableau ci-dessus montre que 63,33% des dirigeants enquêtés déclarent connaître le signe NTIC, le pourcentage restant indique que non. Ceci peut s'expliquer logiquement par le fait que la majorité des dirigeants des PME de la wilaya de Bejaia (du moins ceux de cet échantillon) sont détenteurs de la connaissance, une connaissance obtenue soit par une formation universitaire, ou une formation professionnelle.

## 2.2. Le budget accordé pour les NTIC

Dans le but de nous renseigner si les dirigeants de PME sont conscients de l'importance des NTIC et ils les placent parmi leurs occupations. La figure 4-4 nous donne une indication dans ce sens.

**Figure 4-4 : Le budget accordé pour les NTIC**



Source : enquête de terrain 2013.

A la question de savoir si les dirigeants des 30 PME enquêtées emploient une partie de leur budget pour les NTIC, les réponses sont multiples. Majoritairement, les réponses sont pour l'acquisition de nouveaux outils avec 66,67%, suivie par 46,67% pour la formation du personnel et enfin 23,33% pour les compétent particulier.

Cette situation revient au fait que les dirigeants des PME de la wilaya de Bejaia sont aujourd'hui conscients et concernées à la fois par l'arrivée des NTIC et s'interrogent sur la façon d'en tirer le meilleur parti et être performant.

### 2.3. Les problèmes rencontrés lors de l'application de ces technologies

Nous aborderons dans ce point les principaux obstacles que rencontrent les dirigeants des PME lors de l'application de ces nouvelles technologies, en commençant par savoir l'opinion des utilisateurs des outils NTIC qui jouent un rôle important dans l'orientation de l'entreprise vers des usages innovants et performants.

Ainsi, à notre interrogation sur la faisabilité des outils NTIC au sein des PME enquêtées, 17 entreprises ont répondu par l'affirmative, 13 entreprises ont déclaré que leurs usages était facile mais dans une certaine mesure, alors qu'aucune des entreprises enquêtées n'as signalé la négation de cette question.

A voir plus en détail au niveau du tableau ci-après (tableau 4-20) qui récapitule les principaux obstacles rencontrés d'après l'enquête de terrain.

**Tableau 4-20: Les obstacles rencontrés dans l'utilisation des NTIC**

<b>Obstacles</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Part (%)</b>
<b>Manque de compétences</b>	11	56,67
<b>Complexité de l'utilisateur</b>	7	43,33

Source : Enquête de terrain, 2013

La lecture des statistiques de ce tableau, nous montrent que 56,67% des enquêtées ont déclaré que les principaux obstacles rencontrés sont liées au manque de compétences, 43,33% ont rencontré des obstacles de complexité de l'utilisation. Ce qui s'explique dans la majorité des cas, aux manques d'informations et à l'ignorance de l'importance de ces technologies.

### 2.4.L'utilisation des outils de communication

Ce type d'application est toujours et systématiquement cité lorsque l'on s'interroge sur les services offerts par les NTIC. On peut toutefois trouver des modes et des caractéristiques variées de communication ; la communication vers l'extérieur (Internet), la communication individuelle ciblée (messagerie E-mail, site web)... Chaque mode présente des intérêts et des conséquences sur l'utilisation qui en est faite. Ci-dessous seront présentés plus en détail les principaux résultats de l'enquête de terrain sur l'utilisation de ces outils de communication.

D'après les informations recueillies auprès des 30 entreprises enquêtées, 90% sont branchées à internet, 53,33 % des entreprises possèdent un site Web et 93,33% disposent

d'une messagerie électronique. Ces résultats satisfaisants correspondent au fait que les dirigeants des PME de la wilaya de Bejaia (du moins ceux de cet échantillon) accordent une grande importance à cette mutation, pour être en mesure d'améliorer la performance et la compétitivité de leurs entreprises sur le marché.

Ainsi, à notre question sur la fréquence moyenne d'usage des outils de communication déjà cités, la totalité des réponses recueillies affirme que l'usage de ces technologies est plusieurs fois par jour. Cela signifie qu'elles leur confèrent des avantages qui leur permettent d'en tirer un grand profit (réduire fortement les délais et les erreurs, la publicité, le renforcement du service consommateur et la collecte d'informations sur les clients...).

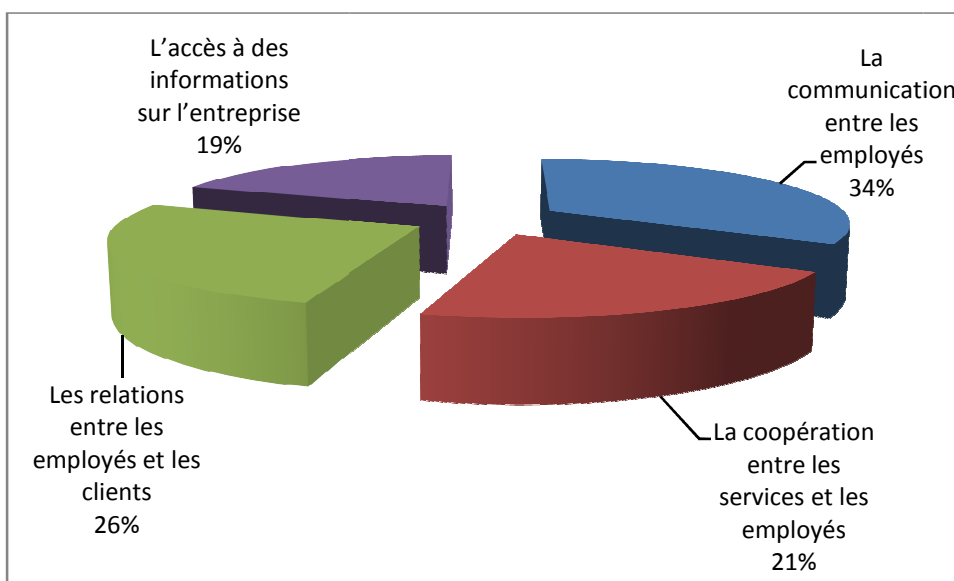
Pour terminer cet élément une question qui nous semble intéressante est celle de la contribution des NTIC à la prise des décisions et aux orientations stratégiques des entreprises, les réponses fournies par les 30 PME enquêtées se partagent équitablement entre celles qui ont contribué ces outils (15 entreprises) et celles qui ne l'ont pas encore contribué (15 entreprises).

### **3. L'impact des NTIC sur la performance des PME**

Ce troisième élément sera une présentation de l'impact des NTIC sur la performance des PME enquêtées, en se référant toujours aux réponses obtenues à partir des questions contenues dans le questionnaire de l'enquête.

#### **3.1. Les améliorations engendrées par l'intégration des NTIC**

Dans ce point nous essayerons de montrer les changements que peuvent procurer ces nouvelles technologies aux seins des PME enquêtées. Le tableau ci-après expose les résultats obtenus après l'enquête.

**Figure 4-5: Les améliorations engendrés par l'intégration des NTIC**

Source : Enquête de terrain, 2013

Parmi les améliorations que les dirigeants ont indiqué au niveau de leurs entreprises concernent : la communication entre les employés avec 63,33%, suivie par la coopération entre les employés et les clients avec 50%, la coopération entre les services et les employés avec 40% et enfin 36,67% pour l'accès à des informations sur l'entreprise. Ce qui correspond au fait que l'usage des NTIC intègrent des reformes dans la structure, les méthodes de travail et son organisation.

### 3.2.L'intérêt des NTIC pour la gestion des ressources humaines

Pour mesurer l'apport des NTIC à la performance des PME, nous aborderons dans cet élément l'intérêt d'usage de ces technologies à la fonction GRH. Les informations recueillies sont présentées dans le tableau ci-après.

**Tableau 4-21: L'intérêt des NTIC pour la GRH**

L'intérêt	Fréquence	Part (%)
Permettre à chaque salarié d'accéder aux informations le concernant	10	33,33
Le travail de collaboration	20	66,67
<b>Total</b>	30	100

Source : Enquête de terrain, 2013

Les données du tableau 4-22 indiquent que les NTIC offrent à la fonction des ressources humaines des valeurs considérables, tel que: le travail de collaboration soit

66,67% des PME enquêtées, permettre à chaque salarié d'accéder aux informations le concernant avec 33,33% restant de l'échantillon.

### **3.3.L'utilité des NTIC dans l'amélioration des services, l'innovation et la performance de l'entreprise**

D'autres résultats de l'enquête ayant trait à l'usage des NTIC et son rapport à la performance ont été observés sur l'échantillon des 30 PME enquêtées, d'ailleurs nous nous contenterons dans ce passage d'en évoquer les résultats les plus pertinents pour notre travail de recherche.

Les réponses que la quasi-totalité des entreprises semblent partagées sont les suivantes : grâce à l'usage des NTIC; 86,67% des PME enquêtées ont amélioré leur qualité de services, 96.67% ont orientées leurs entreprises vers de nouveaux services, plus de la moitié des dirigeants enquêtées soit 66,67% estiment qu'ils ont satisfait leur clients (contre seulement 33,33% qu'ils ont plus au moins réalisé la satisfaction de leur clients). La totalité des enquêtées déclarent qu'ils ont réalisé des innovations et ceci par la multiplication des produits et des services offerts. Enfin 86,67% affirment que la performance de leurs entreprises est améliorée après l'intégration de ces technologies. Ce qui correspond au fait que les dirigeant des PME enquêtées intègrent les NTIC dans leurs entreprises pour être compétitifs sur le marché.

### **Conclusion**

Nous avons consacré ce dernier chapitre à la réalisation du travail d'investigation. Un travail que nous avons mené auprès des PME de la wilaya de Bejaia, nous avons réussi à obtenir trente réponses favorables et cela pour pouvoir répondre aux interrogations de la problématique.

Les informations ainsi recueillies ont fait l'objet d'une analyse des résultats de l'enquête en commentant les réponses que nous avons jugées explicatifs de l'impact des NTIC sur la performance des PME.

Le taux de réponse à l'ensemble du questionnaire étant très élevé, nous pouvons en conclure que les PME enquêtées sont conscientes de l'importance grandissante qu'a prise le phénomène des NTIC et sont donc capables d'estimer l'impact des NTIC sur les différents points abordés.

Enfin, les données mettent en évidence un effet positif des NTIC sur la performance des PME enquêtées.

## ***Conclusion générale***

Au terme de notre travail, nous avons constaté que les nouvelles technologies de l'information et de la communication est l'un des éléments qui peut influencer la performance et la compétitivité des PME. En effet, les NTIC constituent l'un des facteurs sur lequel les dirigeants des PME se basent pour évaluer la performance de leur propre entreprise. Notre étude à pour objectif de vérifier si l'intégration des NTIC au sein des PME permet d'améliorer leurs performances, essentiellement dans le cas des PME de la wilaya de Bejaia. Pour réaliser ce travail nous avons opté une démarche méthodologique basée sur deux ongles, un ongle théorique et autre pratique.

En effet, nous avons tout d'abord élaboré un éclairage théorique sur les concepts des NTIC et celui des PME afin de donner leurs définitions et caractéristiques respectives, ensuite montrer la nature des liens qu'ils développent entre eux au regard de la performance, en plus nous avons pu aussi distinguer les différents formes de performance ainsi que leur caractéristiques.

Nous avons également abordée l'impact et les conséquences de l'utilisation de ces innovations sur le fonctionnement et le management des PME. Cette exercice nous a permet d'expliquer la nécessité de l'utilisation des ces technologies par les PME pour améliorer leurs performances.

Un état des lieux des NTIC et de la PME en Algérie a ensuite été présentée, par une tentative de situer leur émergences et leur progression dans notre pays, qui s'est trouvée au cours de ces dernières années renforcée par la concurrence agressive au niveau international. Puis nous avons présenté la wilaya de Bejaia qui a constitué le terrain de notre investigation. Cette représentation nous a renseigné que la wilaya de Bejaia contient une position stratégique au centre-est de pays et l'une des régions les plus forte en terme de présence d'un grand nombre de PME.

En dernier lieu, et après l'établissement de ce cadre théorique et conceptuel de notre problématique, de collecte d'informations relatives à notre terrain d'enquête, nous somme passés à la partie exploratoire de ce travail qui s'est basé sur des enquêtes auprès des PME de la wilaya de Bejaia,

Nous avons donc formé le questionnaire, ensuite nous avons pris un échantillon de PME dans la wilaya de Bejaia en adoptant la méthode des quotas et nous avons lancé notre enquête de terrain qui a duré un mois.

L'analyse des données recueillies de notre enquête, après traitement des différents questionnaires, nous a permis d'obtenir des résultats sur l'apport de l'utilisation des NTIC par les PME enquêtées. En effet, la plupart des enquêtés ont un âge entre 31 et 40 ans, ils possèdent un niveau de formation universitaire et sont gérants de ces entreprises. Leur seule motivation est d'améliorer leur situation sociale et professionnelle.

La majorité des dirigeants enquêtés sont conscients de l'importance des NTIC, ils déclarent avoir connu le signe NTIC, ce résultat positif revient au fait, rappelons-le que les dirigeants sont détenteurs d'une connaissance obtenue soit par une formation universitaire, ou une formation professionnelle. Ils emploient une partie de leur budget pour l'acquisition de nouveaux outils et la formation du personnel. Les obstacles souvent rencontrés sont liés au manque de compétences et la complexité de l'utilisation. La majorité des PME enquêtées utilisent des réseaux d'information, 27 entreprises sont connectées à internet, 16 possèdent un site Web et 28 contiennent une messagerie électronique.

En effet, la quasi-totalité des PME enquêtés de la wilaya de Bejaia affirment qu'ils ont réalisé des améliorations concernant la communication interne et externe, la qualité des services offerts et leur capacité d'innovation. Plus de la moitié des dirigeants déclarent qu'ils ont satisfait leurs clients. Enfin 86,67% déclarent que la performance de leurs entreprises est améliorée après l'intégration des NTIC.

L'enquête de terrain nous a conduits à confirmer notre hypothèse, que l'usage des NTIC par le secteur des petites et moyennes entreprises de la wilaya de Bejaia influence positivement et efficacement leurs performances et joue un rôle important dans leurs compétitivités sur le marché.

Toutefois, ce travail comprend certainement des insuffisances et des lacunes qui demandent d'en tenir compte mais qui peuvent se présenter comme des pistes de recherche à l'avenir.

## ***Bibliographie***

### **Ouvrages :**

- AKTOUF (O), 1987, Méthodologie des sciences sociales et approches qualitatives des organisations, Ed. Les presses de l'Université du Québec.
- BAMBERGER (I), 1983, Les valeurs des dirigeants de PME et leur influence sur le comportement stratégique et la performance de leurs entreprises, Economies et Sociétés, Série sciences de gestion.
- BOULOC(P), 2003, Les NTIC : Comment en tirer profit, Paris, Ed. Dunod.
- BOUNFOUR (A), 1998, Le Management des Ressources Immatérielles, Ed .Dunod
- EMMANUEL-ARNAUD (P) et ROBERT(S), 1996, Les Technologies de L'information et L'Entreprise, Ed. Économica.
- J.Y PRAX, 1998, La Gestion Electronique Documentaire, Paris, Ed .Masson.
- JUST COLY (A), Juin 2005, Ecrire sur les enjeux des TIC, Ed. Panos Afrique de l'Ouest (IPAO).
- MICHEL(V), 1999, Economie des nouvelles technologies : Internet, télécommunications, informatique, audiovisuel, transport aérien, Paris, Ed. Economica.
- MARMUSE (C), Performance, 1997, Encyclopédie de gestion, Ed. Economica, tome 2.
- PORTER (M), 2001, Internet: La stratégie plus que jamais, L'Expansion Management, Ed. Review.
- WTTERWULGHE, 1998, La PME une entreprise humaine, Ed.de Boeck.
- 

### **Articles de revues et communications:**

- BOUCHERIF (K) et KADRI (A), Les NTIC dans les PME.
- BOULIANNE (E), GUINDON (M), MORIN(E), 1996, «Mesurer la performance de l'entreprise », Revue Internationale de Gestion, vol.21, N°3.
- CHERTOUK (M), Contribution Performance financière et performance sociale dans les entreprises publiques algériennes, Valencia, Octobre 2011.



- DOREAU (F), Mars 2001, Synthèse régionale étude sur l'impact des Technologies de l'Information Communication(TIC) dans les organisations, ARACT pays de la Loire.
- GED (A), 1983, Comparaisons internationales des perceptions managériales de l'efficacité, Revue Française de Gestion.
- ICT Management, 2013, Alger.
- LENZ, (R.T.), 1981, Determinants of organizational performance: an interdisciplinary review, Strategic Management Journal, N° 2.
- NAZIK (F), la mesure de la performance des PME, Université Caen basse Normandie.
- Observatoire des NTIC, 1999, Les enjeux du management de l'information dans les organisations, ADBS, Paris, DESS de l'Université de Lille 3.
- POILLOT-PERUZZETTO(S), 1998, Droit et Marchés, Revue de la concurrence et de la consommation, N°101.
- REIX (R), Mai 1999, Les technologies de l'information facteurs de flexibilité, revue française de Gestion.
- SIGOT (F), 2001, Que devient la qualité totale dans la nouvelle économie In : Qualité et mouvement, N°49.

**Thèses et mémoires:**

- AMGHAR(M), 2009, Essai d'analyse de la contribution de la dynamique entrepreneuriale au développement du territoire, cas de BBA, Mémoire de Magistère en sciences de gestion, Université de Bejaïa.
- AHDAD (D), 2012, Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et leurs effets sur la performance de l'entreprise, Mémoire de Master en sociologie, Université de Bejaïa.
- GANGNAT (A), 2001, L'impact des NTIC sur le management et la qualité, Mémoire de Master en science de gestion, Université de Lille.
- RACHEDI(A), 2006, L'impact des TIC sur l'entreprise, Mémoire de Magistère, Université de Saida.

## **Rapports**

- C .N .E .S, 2002, La politique de développement de la PME en Algérie, Alger.
- Conseil national économique et social, Développement de la PME en Algérie, 2002, Alger.
- Direction de Planification et d'Aménagement du Territoire (DPAT), de la wilaya de Bejaia 2010, 2011.
- Direction de la Petite et Moyenne Entreprise, 2010-2011, wilaya de Bejaia.
- Ministère de l'industrie, de la PME et de la promotion de l'investissement, 2010, Bulletin d'information statistique de la PME N°12, 13,15, ALGER.
- Projet de rapport, 2002, Pour une politique de développement de la PME en Algérie, C .N .E .S. Alger.

## **Webiographie**

- <http://www.mptic.dz/fr/docs/e-Algerie> 2013/e-Algerie.pdf.
- [http://www.memoireonline.com/.../m\\_L'impact-des-TIC-sur-lentreprise0.ht](http://www.memoireonline.com/.../m_L'impact-des-TIC-sur-lentreprise0.ht).

## Liste des tableaux

Tableau 3-1: Définition de la PME en Algérie.....	42
Tableau 3-2: Récapitulatif de l'effectif de la PME en Algérie à la fin du 1 <sup>er</sup> semestre 2012...	43
Tableau 3-3: Evolution de la population des PME au niveau national (2005 à 2012).....	43
Tableau 3-4: La population active occupée par les grands secteurs d'activité Au 31/12/2011.....	48
Tableau 3- 5: Répartition spatiale des PME en Algérie.....	51
Tableau 3-6 : Mouvement des entreprises en 2012.....	51
Tableau 3- 7: La répartition des PME par secteur d'activité dans la wilaya de Bejaia.....	52
Tableau 3- 8: La répartition des PME privée et publique par secteur d'activité et l'emploi au 31/12/2012.....	54
Tableau4 -9 : Structure de l'échantillon par commune.....	59
Tableau 4-10 : Données relatives à l'enquête de terrain.....	62
Tableau 4-11 : Taille des entreprises enquêtées selon le nombre d'employés.....	62
Tableau 4-12: Répartition des entreprises enquêtées selon la date de création.....	63
Tableau 4-13: Répartition des entreprises enquêtées selon la branche d'activité.....	64
Tableau 4-14: Répartition des entreprises enquêtées selon l'âge des répondants.....	65
Tableau 4-15: Répartition des entreprises enquêtées selon le sexe des répondants.....	65
Tableau 4-16 : Le statut de répondant dans l'entreprise.....	67
Tableau 4-17: Répartition des entreprises enquêtées selon l'origine de créateur de l'entreprise.....	67
Tableau 4-18: Répartition des entreprises enquêtées selon les motivations à leur création.....	68
Tableau 4-19: La connaissance de sigle NTIC.....	68

Tableau 4-20: Les obstacles rencontrés dans l'utilisation des NTIC .....70

Tableau 4-21: L'intérêt des NTIC pour la GRH.....72

## *Liste des figures*

Figure 4-1: Répartition des entreprises enquêtées selon le statut juridique.....	63
Figure 4-2 : Répartition des entreprises enquêtées selon la branche d'activité.....	64
Figure4-3: Répartition des entreprises enquêtées selon le niveau de formation des répondants.....	66
Figure 4-4: Le budget accordé pour les NTIC .....	69
Figure 4-5: Les améliorations engendrées par l'intégration des NTIC.....	72

## Table des matières

<b>Introduction générale .....</b>	<b>09</b>
<b>Chapitre I: Conceptualisation des interactions entre les NTIC et les PME.....</b>	<b>12</b>
<b>Section 1: NTIC et PME : une revue de littérature .....</b>	
1. Les NTIC: aspects théoriques.....	
1.1. Aperçu sur les NTIC.....	
1.2. Les NTIC : définitions et nature.....	
2. La PME : une thématique actuelle .....	
2.1. Définition de la PME.....	
2.2. Caractéristiques de la PME.....	
<b>Section 2 : Les NTIC, source de performance des PME.....</b>	
1. La performance, un phénomène multidimensionnel.....	
1.1. La performance, un phénomène contingent.....	
1.2. La performance, un concept multicritère.....	
2. Les NTIC, au service de la performance.....	
2.1. La PME et la performance.....	
2.2. L'évaluation multidimensionnelle de la performance des PME.....	
2.3. Adoption des NTIC et performance des PME.....	
<b>Chapitre II : Les NTIC et la performance des PME.....</b>	
<b>Section 1: Les NTIC dans le fonctionnement des PME .....</b>	
1. L'appropriation des NTIC: un enjeu majeur pour les PME.....	
1.1. Les NTIC et les nouveaux systèmes d'information.....	
1.2. Les phases d'introduction des NTIC dans les PME.....	
1.3. Les conditions nécessaires à une intégration réussie des NTIC.....	
2. PME et investissement en NTIC : vers une démarche compétitive.....	
2.1. L'investissement en NTIC, pistes de réflexion et de progrès.....	
2.2. Les avantages de l'utilisation des NTIC.....	
2.3. Les difficultés liées à l'adoption des NTIC.....	

**Section 2 : L'impact des NTIC sur la performance des PME.....**

1. Les NTIC dans la PME : stratégie, capacité organisationnelle et performance différenciée.....
  - 1.1. La gestion stratégique des NTIC.....
  - 1.2. Les NTIC, un phénomène organisationnel.....
  - 1.3. Les NTIC, une ressource stratégique.....
2. Intégrer les NTIC : vers une dynamique de travail collaboratif et d'innovation.....
  - 2.1. Les NTIC et l'impératif de réformes : dans la structure, les méthodes de travail et le style de management.....
  - 2.2. Les NTIC, une dialogique gestion des ressources humaines / création de valeur.....

**Chapitre III : Etat des lieux sur les NTIC et les PME en Algérie.....**

**Section 1 : La PME et les NTIC : Etats des lieux.....**

1. Aperçu sur les PME en Algérie.....
  - 1.1. Définition de la PME en Algérie.....
  - 1.2. La population globale de PME.....
  - 1.3. Evolution de la population des PME.....
2. Etat des NTIC dans la PME Algérienne.....
  - 2.1. Développement des NTIC dans la PME.....
  - 2.2. Perspectives des NTIC dans la PME.....

**Section 2 : L'importance de l'utilisation des NTIC dans les PME de Bejaia.....**

1. Le terrain d'investigation : La wilaya de Bejaia.....
  - 1.1. La situation géographique et l'organisation administrative.....
  - 1.2. La population et l'emploi.....
  - 1.3. Les secteurs productifs.....
  - 1.4. Les infrastructures de base.....
2. Statistiques du secteur de la PME à Bejaia.....
  - 2.1. La PME de Bejaia au niveau national.....
  - 2.2. L'évolution de la population des PME.....
  - 2.3. Les secteurs d'activité des PME.....
  - 2.4. La répartition spatiale des PME.....

**Chapitre IV : L'impact des NTIC sur la performance des PME à Bejaia.....**

**Section 1 : Présentation de l'enquête de terrain .....**

1. L'échantillonnage.....

1.1.La population étudiée.....	
1.2.L'échantillon de l'enquête.....	
2. Conception du questionnaire et déroulement de l'enquête.....	
2.1.Les axes du questionnaire.....	
2.2.Déroulement de l'enquête.....	
2.3.Caractéristiques des entreprises enquêtées.....	
<b>Section 2: Analyse des résultats de l'enquête.....</b>	
1. Les caractéristiques des répondants enquêtées.....	
2. L'appropriation des NTIC dans les PME.....	
3. L'impact des NTIC sur la performance des PME.....	
<b>Conclusion générale.....</b>	
<b>Bibliographie.....</b>	
<b>Liste des tableaux.....</b>	
<b>Liste des figures.....</b>	
<b>Table des matières.....</b>	
<b>Annexe.....</b>	
<b>Résumé.....</b>	



***Résumé***

L'objet de notre travail consiste principalement dans l'étude de l'impact des NTIC sur la performance des PME, plus précisément sur le cas des PME de la wilaya de Bejaia. Pour y'parvenir, nous devons présenter les notions nécessaire à la compréhension de notre thème à savoir: les NTIC, la PME et la performance.

Les NTIC jouent un rôle important dans les PME, elles contribuent de façon efficace à l'amélioration de sa performance et sa compétitivité sur le marché. Elles permettent également la naissance d'une PME plus flexible aux mutations de son environnement.

Afin de cerner au mieux le rôle des NTIC dans les PME en termes de performance, nous avons décidé d'appuyer notre étude avec une enquête menée sur le terrain. Notre choix s'est porté sur les dirigeants des PME dans la wilaya de Bejaia. Dans notre enquête, nous nous sommes basés sur un échantillon de 30PME à l'aide d'un questionnaire.

Mots clés : NTIC, PME, performance, Bejaia.