

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA FACULTE DES SCIENCES

ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de Gestion



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

MEMOIRE de fin de cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Option : Management

**L'impact des Technologies de l'Information et de la
Communication (TIC) sur la performance de
l'entreprise
Cas : SPA Cevital Bejaia**

Réalisé Par :

- TIGHILET KAMEL
- TINOUILINE MASSINISSA

Encadré par :

- Mme. YACINE NADIA

Année Universitaire :2022/2023

Remerciement

On remercie dieu le tout puissant de nous avoir accordé la force et le savoir et de nous avoir orienté vers le droit chemin. On tient aussi à remercier tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin dans notre travail, on cite tout particulièrement :

*Notre encadreur, Mme. **YACINE** pour sa disponibilité, ses orientations et ses conseils tout au long de notre travail.*

*Nous tenons également à remercier tous les membres de la SPA Cevital. En particulier Mme **AMGHAR** et notre maître de stage Mr **TOUNES** qui nous ont accordé toutes les possibilités pour réaliser ce travail.*

En fin, nous adressons nos sincères remerciements à nos merveilleuses familles, et nos amis qui nous ont toujours soutenus et encouragé tout au long de notre formation.

Liste des abréviations

TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
EDI	Échanges de données informatisés
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économique
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Informations et de la Communication
TCP	Transmission Control Protocol
IP	Internet Protocol
CERN	Centre d'études et de Recherches Nucléaires
URL	Localisateur Uniforme de Ressource
FTP	Protocole de Transfert de Fichiers
WWW	Word Wide Web
GRH	Gestion des Ressources Humaines
PME	Petite et Moyenne Entreprise
RSE	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
KPIs	Indicateur Clé de Performance
SMURFS	Spécifique, Mesurable, Utile, Réaliste, Flexible, Simple
SAV	Service Après-Vente
SPA	Société Par Action
QHSE	Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
CEVRH	Logiciel de Gestion Administratif des Salariés
COSWIN	Logiciel des moyens généraux
KELIO	Logiciel de contrôle d'accès
GLPI	Gestion Libre de Parc Informatique
ERP	Entreprise Resource Planning
SCM	Supply Chain Management
CRM	Gestion de la relation client
SIRH	Système d'Information de gestion des Ressources Humaines

Liste des figures

Figure 01	Les fonctionnalités de l'intranet	P17
Figure 02	La typologie des situations des entreprises vis – à – vis des TIC Selon le niveau de pro – activité et le comportement du dirigeant	P23
Figure 03	Les quatre piliers de la performance	P31
Figure 04	Le triangle de la performance	P38
Figure 05	Modèle d'alignement stratégique TIC	P43
Figure 06	ÉTAPES HISTORIQUES DU GROUPE	P48
Figure 07	Organigramme de la direction générale de Cevital	P53
Figure 08	Connaissance des TIC	P70
Figure 09	L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la SPA CEVITAL	P85

Liste des tableaux

Tableau 1	Répartition de l'échantillon selon le genre	P66
Tableau 2	Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	P67
Tableau 3	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	P67
Tableau 4	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	P68
Tableau 5	Répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle	P69
Tableau 6	Signification des TIC selon les personnes enquête de la SPA CEVITAL Bejaia	P71
Tableau 7	La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC	P72
Tableau 8	Répartition de l'échantillon selon Type de réseau utilisé et site Web	P72
Tableau 9	La disponibilité de l'informatisation des services dans la SPA CEVITAL	P73
Tableau 10	Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de la SPA CEVITAL Bejaia	P74
Tableau 11	Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de la SPA CEVITAL Bejaia	P75
Tableau 12	Les progiciels utilisés selon les personnes enquête au sein de la SPA CEVITAL Bejaia	P76
Tableau 13	Répartition de personnel qui utilise le Groupware au sein de l'entreprise CEVITAL	P77
Tableau 14	Répartition de personnel qui utilise la vidéoconférence au sein de l'entreprise CEVITAL	P77
Tableau 15	L'effectif qui a effectué une formation lors de l'appropriation des TIC au sein de la SPA CEVITAL Bejaia	P78
Tableau 16	Efficacité de la circulation de l'information via les TIC au sein de la SPA CEVITAL Bejaia	P79

Liste des tableaux

Tableau 17	L'impact des TIC sur la réduction des délais au sein de la SPA CEVITAL	P80
Tableau 18	L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché de la SPA CEVITAL	P81
Tableau 19	L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires selon les employés enquête de SPA CEVITAL	P82
Tableau 20	L'impact des TIC sur la productivité de la SPA CEVITAL	P83
Tableau 21	L'impact des TIC sur le rendement des employés de la SPA CEVITAL	P83
Tableau 22	L'influence des TIC sur la rentabilité de la SPA CEVITAL	P84
Tableau 23	L'impact des TIC sur la prise de décision de la SPA CEVITAL	P86
Tableau 24	Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de SPA CEVITAL	P87
Tableau 25	L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la SPA CEVITAL Bejaia.	P88

Sommaire

Remerciements	
Introduction générale.....	01
Chapitre I : Notions générales sur Les technologies de l'information et de la communication aperçu théorique	04
Section 01 : Généralités sur les TIC	06
Section 02 : Typologie et rôles des TIC	12
Section 03 : Projet des TIC dans les entreprises.....	20
Chapitre II : Les TIC et la performance des entreprises aperçu théorique.....	26
Section 01 : Généralités sur la performance des entreprises	27
Section 02 : La mesure de la performance.....	32
Section 03 : L'impact des TIC sur la performance des entreprises.....	40
Chapitre III : : Présentation et analyse de l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise enquêtée (SPA, CEVITAL)	45
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.....	47
Section 02 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique.....	65
Section 03 : Analyse et interprétation des données	66
Conclusion générale.....	90
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Avant la fin du 20ème siècle, la nouvelle économie qui avait comme appui le capital immatériel s'est vue mondialisée, devenue comme mode de gestion globalisé qui a connu un bouleversement sans précédent au début du 21ème siècle.

Au sens large, « la nouvelle économie renvoie à la convergence de plusieurs mutations tels que la révolution informatique, la globalisation financière, la flexibilité, et la prise de pouvoir par les actionnaires. Elle incarne à la fois un nouveau capitalisme et une révolution technologique »¹.

La mondialisation est sans doute la base de tous ces changements. En effet, elle a mis en relation et en interdépendance toutes les économies du monde et a fait d'elle une société d'information globale. Cette interconnexion a été renforcée par l'émergence des technologies de l'information et de la communication (TIC), qui sont le résultat de recherches dans les domaines de l'électronique appliquée aux télécommunications et à l'informatique. La combinaison de ces technologies avec celles de la numérisation et du multimédia a permis le développement des applications actuelles,

Les TIC sont donc apparus sur la scène des affaires comme étant un élément central de la révolution dans le domaine informatique, ce qui a aidé à faire ressortir dans les meilleurs délais nécessaires les informations pertinentes pour les entreprises.

Similaire à un organisme vivant, une entreprise se guide dans ses actions par des objectifs qu'elle doit définir et atteindre efficacement pour garantir sa survie et sa croissance. Ces objectifs consistent principalement à maximiser la valeur apportée aux propriétaires, aux salariés et aux clients aux seins desquelles elle exerce son activité. Connue sous le nom de performance, cette capacité à fixer et à réaliser les objectifs de la bonne manière peut être fortement influencée par TIC utilisées par l'entreprise. En effet, les TIC peuvent améliorer le fonctionnement de l'entreprise de différentes manières.

Les TIC peuvent également aider les entreprises à accroître leur portée et leur visibilité en leur permettant de toucher un public plus large grâce à des canaux de marketing

¹ SAUVIAT Chantal, « L'entreprise et la nouvelle économie », Ellipses Edition Marketing S.A, paris, 2002, P 5.

INTRODUCTION GENERALE

numériques tels que les réseaux sociaux, les publicités en ligne et les e-mails marketing. Les TIC peuvent également aider à offrir un service clientèle amélioré en permettant aux clients de communiquer avec l'entreprise via des canaux numériques, tels que les chats en ligne et les applications mobiles. En outre, les TIC peuvent aider à réduire les coûts en permettant aux entreprises de mener des activités à distance, telles que des réunions en ligne et des collaborations à distance, ce qui peut réduire les coûts de déplacement et d'hébergement. En résumé, les TIC peuvent apporter de nombreux avantages aux entreprises, notamment une portée accrue, un service clientèle amélioré et des économies de coûts.

Dans le monde d'aujourd'hui, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont omniprésentes dans toutes les sphères de notre vie. Les entreprises sont également de plus en plus dépendantes des TIC pour leurs opérations quotidiennes. En effet, les TIC ont radicalement changé la façon dont les entreprises fonctionnent, la façon dont elle interagissent avec leurs clients et communiquent avec leurs employés. Dans ce contexte, il est important de comprendre l'impact des TIC sur la performance des entreprises.

Comme toute entreprise, les entreprises algériennes doivent évoluer et transformer leur organisation en utilisant les outils appropriés. Cependant, en tant que pays en développement, l'Algérie ne peut pas rester à l'écart des progrès technologiques. Les entreprises algériennes doivent donc rapidement se mettre à jour et acquérir de nouvelles compétences pour suivre l'évolution des TIC, afin d'améliorer leurs services et produits et ainsi augmenter leur performance.

De plus, les employés des entreprises algériennes sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe à l'entreprise, géographique et professionnelle ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications. Pour gagner la bataille il faut que le personnel de l'amont jusqu'à l'aval participe pour le développement de l'entreprise.

Notre recherche sur le terrain s'est concentrée sur l'analyse de l'intégration des TIC et de son impact sur la performance de CEVITAL agroalimentaire, l'une des plus grandes entreprises privées d'Afrique du Nord, qui est très engagée dans l'utilisation des TIC dans ses fonctions.

INTRODUCTION GENERALE

Le présent travail a pour objet de mieux cerner la relation entre les TIC et la performance des entreprises. Dans ce cas il s'agit de répondre à la problématique suivante :

« Quel est l'impact de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance de l'entreprise CEVITAL ? »

De cette question principale peuvent découler les questions secondaires suivantes :

- Quelle est la relation entre les TIC et la performance dans l'entreprise CEVITAL Bejaia ?
- Dans quelle mesure les technologies de l'information et de la communication (TIC) et le facteur humain sont-ils complémentaires pour améliorer la performance de l'entreprise CEVITAL Bejaia ?

Pour répondre aux questions posées, les hypothèses suivantes sont à infirmer ou confirmer :

H1 : L'adoption des technologies de l'information et de la communication par l'entreprise CEVITAL Bejaia a un impact positif sur sa performance.

H2 : Les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance.

Pour vérifier ces hypothèses et apporter des éléments de réponse aux questions formulées plus haut, nous avons opté pour une démarche méthodologique qui comporte l'utilisation d'une recherche documentaire et bibliographique (ouvrages, sites internet, revues, mémoires, thèses), et une étude quantitative et qualitative.

Pour réaliser cette étude, nous avons structuré le travail autour de trois chapitres :

- Le premier chapitre évoque des généralités sur les TIC.
- Le second chapitre porte sur la relation entre TIC et performance de l'entreprise
- Le troisième chapitre, il est consacré à l'étude du cas de l'entreprise Cevital Bejaia portant sur l'impact des TIC sur cette entreprise.

***CHAPITRE I : Notions générales
sur Les technologies de
l'information et de la
communication aperçu théorique***

Introduction

Avec la mondialisation, les entreprises ont été confrontées à une révolution de l'information, qui a été renforcée par l'essor des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

De nos jours, les TIC sont présentes dans presque toutes les activités de l'entreprise, comme l'achat, la vente, la production, etc., favorisant ainsi une circulation et un partage d'informations améliorés.

Leur développement rapide crée de nouveaux outils de gestion, qui sont intégrés dans les entreprises via leurs systèmes d'information. Selon Robert Rex, ces systèmes d'information sont des ensembles organisés de ressources telles que le matériel, le logiciel, le personnel, les données et les procédures, permettant d'acquérir, de traiter, de stocker et de communiquer des informations sous diverses formes.²

Le présent chapitre est réparti en trois sections. Dans la première section, nous allons traiter les généralités sur les TIC ainsi que leurs différentes applications, puis dans la seconde section, nous aborderons les typologies et rôles des TIC, et enfin, dans la dernière section, nous tenterons de présenter le projet TIC dans les entreprises.

² Robert Reix, Bernard Fallery, Michel Kalika, Frantz Rowe Dans Systèmes d'information et management (2016), p 55

Section 1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication ont évolué au fil du temps et ont été définies de diverses manières par différents auteurs. Dans cette section, nous allons définir les TIC ainsi que la nature et les caractéristiques et les rôles, les avantages, les inconvénients, de ces derniers, mais avant tout, nous allons commencer par l'historique des TIC.

1. Historique Des TIC

Au fil du temps, l'histoire des "technologies de l'information et de la communication" s'est développée en plusieurs étapes.

Tout a commencé avec l'invention des ordinateurs dans les années 1960, où l'accent était mis sur l'automatisation des processus administratifs tels que la facturation et la comptabilité.

Dans les années 1970, l'attention s'est portée sur la robotique et la productique pour automatiser les processus de production.

Les années 1980 ont vu l'avènement de la bureautique et des micro-ordinateurs pour automatiser les tâches de bureau. Les années 1990 ont été marquées par la mise en réseau de systèmes informatiques, de micro-ordinateurs et le développement des données informatisées (EDI).

Enfin, les années 2000 ont vu l'apparition de nouveaux éléments tels que le commerce électronique, l'exploration de l'internet, la téléphonie mobile et les micro-ordinateurs portables pour automatiser les échanges.³

³ Aubert, B., Houle, J., Patry, M., & Rivard, S. (2010). L'innovation et les technologies de l'information et des communications. HEC Montréal, Centre sur la productivité et la prospérité (CPP), 7-8. Récupéré de https://cpp.hec.ca/cms/assets/documents/recherches_publiees/CE-2010-04_Innovation_et_TIC_oct2010.pdf le 3 mai 2023 à 18h30.

2. Définition des technologies de l'information et de la communication

Selon Benhamou (2003), les TIC sont "l'ensemble des techniques permettant la création, la manipulation, la transmission et la communication de l'information, ainsi que leur utilisation pour produire des biens et des services"⁴

Selon Lévy (1997), les TIC sont "l'ensemble des technologies qui permettent de produire, de traiter, de stocker, de diffuser et de rechercher de l'information sous forme numérisée".⁵

Selon l'OCDE « le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et de services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques ».⁶

En se basant sur les définitions précédentes, on peut constater que les TIC sont composées de deux types d'éléments : les éléments matériels tels que les ordinateurs et les stations de travail, ainsi que les éléments immatériels, qui comprennent les logiciels qui permettent la programmation des instructions pour le fonctionnement entre les différents systèmes informatiques.

2.1 Technologie de l'information

La technologie de l'information (TI) fait référence à l'utilisation des technologies informatiques pour stocker, récupérer, transmettre et manipuler des informations.¹ Les composantes de la TI comprennent notamment les ordinateurs, les logiciels, les réseaux informatiques et les applications Internet. La TI vise à aider les individus et les organisations à gérer plus efficacement l'information.⁷

⁴ Benhamou, F. (2003). Les industries de contenu face à l'économie numérique. Éditions La Documentation Française, 11 pages.

⁵ Pierre Lévy "Les technologies de l'intelligence : l'avenir de la pensée à l'ère informatique". Editions La Découverte. (1997). P 15

⁶ L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p.5.http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet_mesure_des_TIC.pdf. Consulté le 03/05/2023 à 18 :45.

⁷ Vidalakis, C., & Burke, G. (2013). Managing information technology in small business: Challenges and solutions. Journal of Business & Economics Research (JBER), 11(10), 453. P. 453.

2.2 Technologie de la communication

La technologie de la communication peut être définie comme l'ensemble des outils, des infrastructures et des systèmes qui permettent la transmission et l'échange d'informations entre les individus, les organisations et les systèmes. Les technologies de la communication incluent donc les téléphones, les réseaux de téléphonie mobile, les services de messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les courriels, les systèmes de vidéoconférence, les systèmes de visioconférence, les réseaux de télévision, les systèmes de diffusion de contenu en continu, et bien plus encore.⁸

2.3 Les Informations

« L'information est une donnée, transformée et structurée sous une forme conventionnelle et intelligible pour être insérée dans une dynamique de diffusion et/ou d'échange (pour être communiquée). L'information seule n'est pas un savoir. Pour qu'elle le devienne, il lui faut des structures conceptuelles qui la supportent et lui donnent du sens. L'information n'est pas neutre ».⁹

Pour assurer sa survie, une entreprise doit avoir accès à une quantité suffisante d'informations fiables, pertinentes, précises et récentes, ce qui lui permettra de prendre des décisions efficaces au moment opportun. Pour y parvenir, il est impératif que l'entreprise mette en place un système d'information adéquat.

2.4 La Communication

La communication est un processus fondamental de la vie quotidienne, qui permet aux individus de transmettre des idées, des pensées, des sentiments et des informations les uns aux autres. La communication est essentielle dans les relations humaines, ainsi que dans les contextes professionnels et organisationnels, et joue un rôle crucial dans la construction de la confiance, de la compréhension et de la collaboration.

⁸ Grant, A. E., & Meadows, J. H. (2021). *Communication Technology Update and Fundamentals* (15th ed.). Routledge. p. 2.

⁹ BOULC Stephan, *Donnée information communication tentative de définition*, COTA édition, 2005, PDF, p1.

3. La nature des TIC

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont souvent associées à la notion de "société de l'information", ce qui leur confère une dimension sociétale importante en raison de leur impact étendu. En effet, le développement et la diffusion des TIC peuvent entraîner des changements majeurs dans la société et même dans la civilisation. Certains affirment que chaque nouvelle invention ou développement technologique correspond à une nouvelle ère civilisationnelle.

A cet égard, on peut s'attendre à différentes réactions et thèses qui s'affrontent aussi bien pessimistes qu'optimistes comme c'est souvent le cas lorsque des nouveautés Technologiques apparaissent.

Néanmoins, ces nouvelles technologies sont relativement hétérogènes et complexes et font appel à plus d'un secteur (informatique, télécommunication ...). Aussi, ces technologies ne sont pas toutes nouvelles comme nous laisse entendre le concept NTIC.

Les techniques d'information par exemple sont plus anciennes qu'intranet ou internet. La première apparition de cette dernière remonte aux années 70 à l'époque où leur utilisation était strictement militaire.

La nouveauté dans ce secteur peut donc concerner les produits issus pour la plupart du temps des différentes technologies préexistantes à tout comme le multimédia. A l'aube du nouveau millénaire on assiste à la création de nouveaux produits hybrides qui combinent à la fois ordinateur et télécommunication en même temps que se développent la création et la diffusion du son de l'image, de la reconnaissance vocale du langage parlé ou écrit associé au téléphone mobile. La nouveauté de ces technologies peut s'identifier à travers les caractéristiques suivantes :

- Ambivalence des TIC ;
- La capacité d'hybridation des TIC ;
- La rapide obsolescence des TIC ;

- En plus de ces caractéristiques, les TIC ont un aspect multidimensionnel, économique, social, politique, culture..., ce qui les rendent très complexes à analyser et à cerner à tous les niveaux ». ¹⁰

4. Les caractéristiques des TIC

Herbert Simon, a identifié quatre caractéristiques clés des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans son livre "Sciences of the Artificial". Ces caractéristiques sont la complexité, la modélisation, la communication et l'automatisation. Les TIC ont donc la capacité de gérer des systèmes complexes, de créer des modèles de phénomènes complexes, de faciliter la communication entre les individus et les organisations et d'automatiser des tâches et des processus. Ces caractéristiques ont eu un impact significatif sur la société et ont modifié la façon dont les entreprises fonctionnent et interagissent avec leur environnement.

Ses quatre caractéristiques clés des TIC sont :

- La complexité : les TIC permettent de gérer des systèmes très complexes en décomposant les problèmes en sous-problèmes plus simples à résoudre.
- La modélisation : les TIC permettent de créer des modèles de phénomènes complexes et de les simuler pour en comprendre le fonctionnement.
- La communication : les TIC permettent de communiquer et de partager des informations entre des personnes et des organisations situées à des endroits géographiques différents.
- L'automatisation : les TIC permettent d'automatiser des tâches et des processus pour augmenter l'efficacité et la productivité. ¹¹

¹⁰ Bouhenna, A. Les enjeux des NTIC dans l'entreprise [Mémoire de Master]. Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université de Tlemcen, Algérie, 2 pages.

¹¹ Simon, H. The Sciences of the Artificial. The MIT Press. (1969). (P. 111-112).

5. Avantages et inconvénients des TIC

5.1 Avantages

- L'ordinateur est capable de réaliser de nombreux emplois monotones et ennuyeux qui étaient auparavant attribués aux travailleurs, permettant ainsi à ces derniers de se consacrer à des tâches plus captivantes et stimulantes sur le plan créatif.
- L'informatisation a amélioré les niveaux de productivité, ce qui signifie que les travailleurs bénéficient d'une réduction du temps de travail, tout en conservant le même niveau de vie.
- Les entreprises qui ont recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) ont la capacité de rivaliser dans un environnement concurrentiel.
- Les TIC sont indispensables dans la vie quotidienne moderne, sans elles de nombreux produits et services ne seraient pas possibles.
- De plus, ces technologies génèrent de nouvelles opportunités d'emploi, notamment dans le développement de logiciels, et permettent à un nombre croissant de travailleurs de travailler à domicile plutôt que de se déplacer chaque jour vers un bureau.

5.2 Inconvénients

- Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact sur la vie quotidienne en accélérant le rythme et en entraînant plus de stress.
- Dans l'industrie manufacturière, la numérisation des emplois et la robotisation des usines ont contribué à une augmentation significative du chômage.
- De nombreux nouveaux emplois dans le domaine des TIC nécessitent des compétences et des qualifications élevées, ce qui les rend difficilement accessibles aux travailleurs âgés ou ayant une connaissance limitée des TIC.
- Les TIC ont également augmenté la charge de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler de longues heures.

- Enfin, certains emplois dans les TIC peuvent être tout aussi ennuyeux que ceux qu'ils ont remplacés.¹²

Section 2 : TYPOLOGIE ET ROLES DES TIC

1. Typologie des TIC

Traditionnellement, la culture d'entreprise était basée sur l'utilisation d'outils de communication et de circulation de l'information principalement écrits, ce que l'on appelait la culture de l'écrit.

Cependant, l'arrivée des TIC a radicalement changé la façon dont l'information est échangée, introduisant de nouvelles pratiques telles que le GroupWare, le WorkFlow, l'Internet et l'Extranet. Ces nouvelles technologies ont permis aux entreprises de communiquer plus rapidement et plus efficacement, en brisant les barrières géographiques et en facilitant la collaboration à distance entre les employés et les partenaires.

1.1 Le GroupWare

Le GroupWare, également appelé logiciel collaboratif ou logiciel de travail en groupe, est un ensemble d'outils logiciels permettant à des personnes de travailler ensemble sur un projet ou une tâche commune, en partageant des informations et des documents via un réseau informatique. Le GroupWare facilite la communication et la collaboration entre les membres d'une équipe, qu'ils soient situés dans un même bureau ou à des endroits différents.

Les outils de GroupWare sont conçus pour faciliter la communication et la collaboration entre les membres d'une équipe travaillant sur un projet ou une tâche commune. Voici quelques exemples d'outils de GroupWare :

- **La messagerie électronique** : La messagerie électronique est l'un des outils les plus couramment utilisés dans le cadre du GroupWare. Elle permet aux membres d'une

¹² • SLIMANI Billal et ZEMBRI Lyes Dahmane, L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance de l'entreprise, mémoire master, faculté SEGC, université de Bejaïa, 2022.

équipe de communiquer par courrier électronique, d'échanger des informations et de partager des fichiers.

- **Les calendriers partagés :** Les calendriers partagés permettent aux membres d'une équipe de planifier des réunions et des événements, de visualiser les disponibilités de chacun et de synchroniser les horaires.
- **Les listes de tâches :** Les listes de tâches permettent aux membres d'une équipe de créer et de gérer des listes de tâches, d'assigner des tâches à des membres spécifiques et de suivre l'avancement des tâches assignées.
- **Les forums de discussion :** Les forums de discussion sont des espaces en ligne où les membres d'une équipe peuvent discuter de sujets spécifiques, poser des questions et partager des informations.
- **Les espaces de stockage de fichiers partagés :** Les espaces de stockage de fichiers partagés permettent aux membres d'une équipe de stocker et de partager des fichiers en ligne, ce qui facilite la collaboration et l'échange d'informations.
- **Les outils de vidéoconférence :** Les outils de vidéoconférence permettent aux membres d'une équipe de se réunir en ligne pour discuter de sujets spécifiques, collaborer sur des projets et partager des informations en temps réel.
- **Les outils de gestion de projet :** Les outils de gestion de projet sont conçus pour aider les membres d'une équipe à planifier, organiser et suivre l'avancement d'un projet, en fournissant des outils tels que des diagrammes de Gantt, des tableaux de bord et des rapports d'avancement.

Ces outils de GroupWare peuvent être utilisés individuellement ou en combinaison, en fonction des besoins de l'équipe, pour améliorer la communication, la collaboration et la productivité.¹³

¹³ "Groupware" - Techopedia, <https://www.techopedia.com/definition/605/groupware>, consulté le 04/05/2023 à 11 :25

1.2 Le Workflow

Le Workflow, également appelé flux de travail en français, est un outil de gestion des processus permettant de décrire les étapes d'une tâche ou d'un processus et de définir les rôles et les responsabilités de chaque personne impliquée dans ce processus. Le Workflow peut être utilisé pour automatiser des processus et des tâches répétitives, réduire les temps de cycle et les erreurs, améliorer la communication et la collaboration entre les membres d'une équipe et améliorer la productivité.¹⁴

Le Workflow est souvent utilisé dans les entreprises pour la gestion de projet, la gestion des ressources humaines, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la gestion de la production. Les workflows peuvent être créés à l'aide de logiciels dédiés, tels que des systèmes de gestion de flux de travail ou des logiciels de gestion de processus métiers.¹⁵

1.3 L'internet

L'internet est un réseau mondial de communication et d'échange d'informations qui permet aux utilisateurs de se connecter et d'accéder à des ressources et des services en ligne. L'internet est devenu un outil essentiel dans de nombreux aspects de la vie quotidienne, offrant des possibilités de communication, d'éducation, de commerce, de divertissement et d'information.¹⁶

L'internet est basé sur le protocole de communication TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) qui permet à des ordinateurs de communiquer entre eux via des réseaux.

Parmi les différentes applications de l'internet, on a :

- **Le Web ou World Wide Web**

Le World Wide Web (également connu sous le nom de Web) est une partie de l'internet qui permet aux utilisateurs d'accéder à des informations et des ressources en ligne à l'aide de navigateurs web. Le Web est composé de milliards de pages web,

¹⁴ "Workflow" - Techopedia, <https://www.techopedia.com/definition/1390/workflow> consulté le 04 /03/2023 à 11:50.

¹⁵ "Top 10 Workflow Management Software Tools" - The Digital Project Manager, <https://thedigitalprojectmanager.com/workflow-management-software/>, consulté le 04 /03/2023 à 11:55.

¹⁶ "What Is the Internet?" - Lifewire, <https://www.lifewire.com/what-is-the-internet-3482682>, consulté le 04 /03/2023 à 12 :14.

chacune contenant des informations, des images, des vidéos, des liens et d'autres ressources.

Le Web a été inventé par le scientifique britannique Sir Tim Berners-Lee en 1989, alors qu'il travaillait au CERN, Centre d'études et de Recherches Nucléaires. Le Web a été conçu comme un moyen de partager des informations scientifiques entre les chercheurs du monde entier. Depuis sa création, le Web est devenu un outil essentiel pour la communication, l'éducation, le commerce, le divertissement et l'information.

Le Web est accessible à tous les utilisateurs d'internet à l'aide d'un navigateur web. Les utilisateurs peuvent accéder à des pages web en tapant une adresse web (URL) dans la barre d'adresse du navigateur ou en cliquant sur des liens hypertexte.

Le Web est en constante évolution, avec de nouvelles technologies et de nouveaux standards qui sont développés régulièrement pour améliorer l'expérience utilisateur. Les technologies telles que HTML, CSS et JavaScript sont utilisées pour créer des pages web interactives et dynamiques.¹⁷

- **Le courrier électronique ou l'E-mail**

Le courrier électronique est un moyen de communication électronique permettant aux utilisateurs d'échanger des messages électroniques via internet. Il est devenu l'un des outils de communication les plus couramment utilisés dans le monde, permettant aux utilisateurs de communiquer rapidement et efficacement avec d'autres personnes, qu'elles soient situées à proximité ou à des milliers de kilomètres de distance.

- **Le transfert de fichiers (FTP)**

Pour profiter de toutes les ressources du Web, il est essentiel d'avoir les bons logiciels. Ces logiciels peuvent être téléchargés directement à partir d'Internet en utilisant un programme de transfert de fichiers, également connu sous le nom de FTP (File Transfer Protocol). Il est également possible de télécharger des documents, tels que des supports de cours, à partir du Web.

¹⁷ "World Wide Web" - Britannica Academic, <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/World-Wide-Web/476864#190597.toc> , consulté le 04/05/2023 à 12 :25.

- **Les forums de discussion ou les News Groups**

Il existe un nombre très important de groupes de discussion s'intéressant à tous les sujets possibles. Chaque forum est axé sur un sujet spécifique et établit ses propres règles qu'il est important de lire attentivement avant de s'inscrire.

Les listes sont soumises à une modération, ce qui signifie que les courriels sont filtrés. Le modérateur s'assure que les messages proposés sont pertinents pour le thème de la liste, et que les publicités commerciales sont interdites.

« C'est un outil très utile pour les collaborateurs qui peuvent ainsi demander, à leurs supérieurs hiérarchiques ou à d'autres professionnels interne ou externe de l'entreprise, des conseils, échanger des ressources, des expériences ou proposer des projets collectifs »¹⁸

L'internet est devenu un outil indispensable pour les entreprises, leur permettant de communiquer avec les clients et les partenaires, de vendre des produits et des services en ligne, de partager des informations et de collaborer avec des membres d'équipe à distance. L'internet a également transformé la façon dont les individus accèdent à l'information et interagissent avec le monde, offrant des possibilités de formation, de divertissement et de connexion avec d'autres personnes du monde entier.¹⁹

1.4 L'intranet

L'intranet est un réseau informatique privé qui utilise les mêmes technologies que l'internet, mais qui est accessible uniquement aux employés d'une entreprise ou d'une organisation. L'intranet permet aux employés d'accéder en ligne à des ressources telles que des bases de données, des applications, des documents et des outils de collaboration.

ANGLEBERT Joseph la définit de la manière suivante « C'est l'ensemble de moyens nécessaires pour transporter et traiter un flux d'informations à un groupe fermé d'utilisateurs identifiés en utilisant les mêmes protocoles et services que l'internet »²⁰.

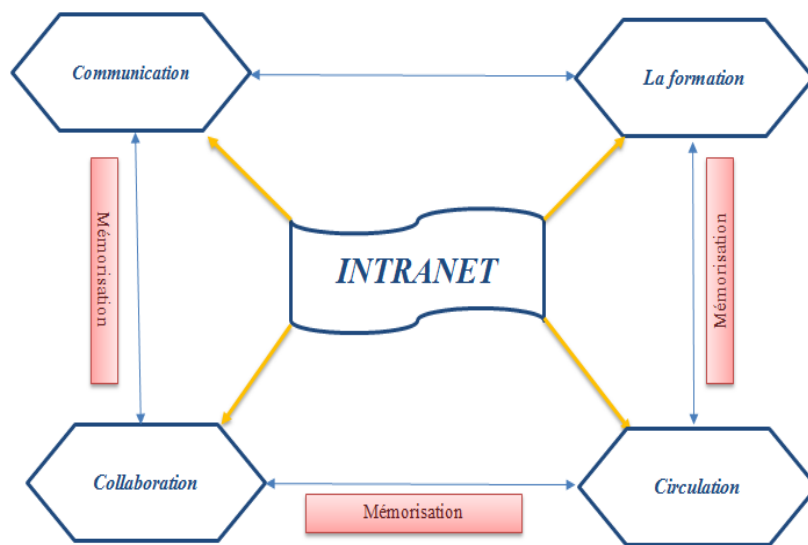
¹⁸ SLIMANI Billal et ZEMBRI Lyes Dahmane, L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance de l'entreprise, faculté SEGC, université de Bejaïa, 2022.

¹⁹ "What is the Internet? How Does it Work?" - Norton, <https://us.norton.com/internetsecurity-how-to-what-is-the-internet-how-does-it-work.html>, consulté le 04/05/2023 à 13 :00.

²⁰ ANGLEBERT, J. et al. - TCP/IP Internet/Intranet/Extranet. In : institut de la Gestion publique et du développement économique, Novembre 2001, p. 204

Parmi les fonctionnalités de l'intranet :

Figure 01 : Les fonctionnalités de l'intranet



Source : Merckb, DRH France Télécom 2001, cité dans Matamati, M. (2011).

Les enjeux de l'intranet dans la GRH. Dans Titre de l'acte du congrès

(Vol. XL, p. 966).

On peut déduire des avantages de l'intranet, qui sont :

- **Travail des employés** : L'intranet facilite la recherche et la visualisation rapide d'informations pertinentes pour les employés dans des documents électroniques et des applications liées à leur domaine de compétence. Grâce à une interface plus simple et plus intuitive, les utilisateurs peuvent accéder aux données de toutes les bases de données que l'organisation souhaite rendre disponibles.
- **Communication** : L'intranet est un outil de communication puissant au sein d'une organisation, permettant une communication verticale et horizontale. Il améliore la qualité du service offert aux employés, même s'ils ne travaillent pas sur le même site géographique.

- **Organisation et business** : L'intranet est aussi utilisé comme une plateforme pour développer et déployer des applications de soutien aux transactions informatiques, utilisées pour des raisons financières et décisionnelles.

1.5 L'extranet

L'extranet est un réseau informatique privé qui utilise les mêmes technologies que l'internet, mais qui est accessible à des utilisateurs externes, tels que des clients, des fournisseurs ou des partenaires commerciaux. L'extranet permet aux entreprises de communiquer et de collaborer avec des tiers de manière sécurisée et contrôlée, en partageant des informations telles que des documents, des données et des applications.²¹

L'extranet peut être utilisé pour diverses activités commerciales, telles que le partage de fichiers, la gestion de projets, la planification des ressources, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et l'assistance à la clientèle. Les entreprises peuvent utiliser l'extranet pour améliorer la communication et la collaboration avec leurs partenaires commerciaux, ce qui peut conduire à une meilleure efficacité opérationnelle et à une meilleure satisfaction des clients.²²

L'extranet est généralement accessible à partir d'un navigateur web à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe sécurisés, ou peut nécessiter l'utilisation de technologies de sécurité supplémentaires telles que des certificats numériques ou des clés d'accès. Les entreprises doivent mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations sensibles partagées sur l'extranet, telles que des pare-feux, des protocoles de sécurité et des politiques de gestion des accès.

1.6 L'ordinateur

L'ordinateur est une machine électronique qui fonctionne en exécutant un ensemble d'instructions organisées en programmes. Ces programmes font appel à des opérations

²¹ John R. Vacca, *Extranets : The Complete Sourcebook*, publié par Wiley en 2002.

²² Paul Gray et David Cahill, *"Extranet Design and Implementation"*, publié par Addison-Wesley Professional en 2000.

logiques et arithmétiques effectuées sur des nombres binaires, en suivant une séquence de lecture définie.²³

1.7 Multimédias

Ensembles de techniques qui combinent des éléments tels que le son, l'image, l'animation et la vidéo pour présenter de l'information de manière interactive et attrayante.²⁴

1.8 Tablettes

Ardoise électronique (tablette numérique) est un ordinateur ultraplat qui se présente sous forme d'un écran tactile sans clavier et qui offre à peu près les mêmes fonctionnalités qu'un ordinateur personnel. Elle permet d'accéder à des contenus multimédias.²⁵

1.9 Mobiles

Les mobiles sont des appareils électroniques portables qui permettent la communication sans fil via des réseaux cellulaires. Ces appareils sont utilisés dans le but d'échanger les différentes informations.

2. Les rôles des TIC

Les TIC jouent un rôle clé dans le fonctionnement des entreprises modernes. Elles offrent plusieurs avantages aux entreprises, notamment :

- **Amélioration de la productivité** : les TIC permettent d'automatiser de nombreuses tâches répétitives, ce qui permet aux employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.²⁶
- **Amélioration de la communication** : les TIC facilitent la communication entre les employés et avec les clients et partenaires externes, en permettant une collaboration à distance et une gestion plus efficace des projets.²⁷

²³ SERVIN C., réseaux et télécoms, édition Dunod, Paris, 1997, P.416 .

²⁴ COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, Paris, 2ème édition, 1999, p.48.

²⁵ Tablette électronique, Archive-Grand dictionnaire Technologique de l'office québécois de la langue française

²⁶ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Pearson. P 47-49.

²⁷ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Idem p 51-54

- **Gestion de l'information** : les TIC permettent aux entreprises de gérer efficacement l'information et les données, en offrant des outils de gestion de bases de données, de stockage et de traitement des données.²⁸
- **Amélioration de la prise de décision** : les TIC fournissent des informations pertinentes en temps réel, ce qui permet aux dirigeants d'entreprise de prendre des décisions plus éclairées et plus rapides.²⁹

SECTION 3 : LE PROJET TIC DANS DES ENTREPRISES

1. Les stratégies des entreprises face aux TIC

L'industrie des TIC est en constante évolution et leur diffusion est très répandue, ce qui en fait une priorité pour les entreprises cherchant à se démarquer dans un environnement concurrentiel en perpétuelle mutation.

Par conséquent, toute entreprise doit réfléchir à une stratégie appropriée pour tirer profit de ces technologies.

Deux stratégies possibles sont identifiées : la stratégie d'attente et la stratégie offensive.

1.1 La stratégie d'attente

Les adeptes de la stratégie d'attente sont considérés comme sceptiques et peu sensibles aux changements que les TIC peuvent apporter. Ils ne croient pas à leur nécessité, du moins pas pour le moment.

Pour ces dirigeants, les nouvelles technologies sont inadaptées pour assurer un travail de qualité et sont trop coûteuses en termes de résultats pour l'entreprise, du moins à court terme.

En outre, l'apprentissage et l'adaptation nécessaires pour utiliser ces technologies ne sont pas une priorité pour ces dirigeants. Lorsqu'ils réalisent finalement l'importance de ces technologies, leur réaction risque d'être tardive, en particulier en ce qui concerne la maîtrise de ces techniques.

²⁸ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Idem p 71-74

²⁹ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Idem p 85-87

Cependant, VANLIEFLAND soutient que les personnes qui ne sont pas attirées par le changement finissent par rejoindre la communauté, même si elles ne sont pas intéressées par la maîtrise technologique.

La stratégie d'attente est considérée comme une stratégie de prudence, où les dirigeants prennent des précautions en suivant les tendances au lieu de prendre le risque d'être les premiers à adopter les nouvelles technologies. Ils s'engagent dans les changements tout en restant raisonnables selon eux.

Cependant, selon Philip EVANS, une stratégie attentiste est généralement mauvaise. Il vaut mieux échouer plusieurs fois en essayant trop tôt que d'échouer une seule fois en ayant essayé trop tard.³⁰

1.2 La stratégie offensive

Contrairement à la stratégie d'attente, la stratégie offensive consiste à s'engager immédiatement dans le changement pour viser la croissance et l'acquisition d'un avantage concurrentiel. Cette stratégie est considérée comme la plus appropriée pour les entreprises qui souhaitent jouer un rôle de leader sur le marché.

En effet, l'utilisation des TIC peut permettre à l'entreprise de réaliser des gains de productivité, d'améliorer la qualité de ses prestations et surtout d'inscrire l'entreprise dans une logique d'innovation, renforçant ainsi son image sur le marché et lui permettant de se développer à l'échelle mondiale.

Le choix de cette stratégie dépend du profil du manager : il doit être disposé à prendre des risques, être engagé, passionné par la technologie, désireux d'apprendre et d'améliorer ses connaissances. Opter pour cette stratégie n'est plus une option, mais plutôt une exigence de l'économie mondiale.

En réalité, la décision stratégique d'investir dans les TIC dépend étroitement de la démarche proactive du dirigeant. Cette démarche peut être le résultat d'une initiative personnelle du dirigeant ou d'une influence environnementale externe ou de l'encadrement. Dans cette phase d'investigation, c'est l'environnement médiatique ou l'espace industriel des

³⁰ Peyrat O ; Systèmes d'information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28, janv. 2001.

firmes qui suscite la curiosité relative aux TIC ainsi qu'une réflexion sur les implications organisationnelles et stratégiques de leur utilisation.

Par conséquent, le rôle moteur du dirigeant et les influences qu'il reçoit semblent déterminants dans la prise de décision. Toutefois, le niveau d'intensité de sa démarche proactive module parallèlement l'intensité de la réflexion sur la place des TIC dans l'organisation.³¹

Selon l'intensité de la proactivité déployée et le comportement des dirigeants, quatre situations de degré d'implication sont distinguées qui sont représentées dans **la figure 02**.

Figure 02 : La typologie des situations des entreprises vis – à – vis des TIC selon le niveau de pro – activité et le comportement du dirigeant

Comportement Du dirigeant	Pro-activité	Modeste	Elevé
	Dirigeant initiateur	1- Les curieux	2- Les stratèges
Dirigeant suiveur	3- Les suiveurs	4- Les entrepreneurs	

Source : Martine BOUTARY, « TIC et PME : des usages aux stratégies », édition l'Harmattan, paris 2003. Page 32. Schématiser par nous-même.

Il existe quatre types de dirigeants en ce qui concerne leur approche des TIC :

³¹ PATEYRON E., SALAMON R., « les nouvelles technologies d'information de l'entreprise », Economica, paris, 1996, P.53.

- **Les curieux** : ils sont poussés par leur intuition à s'intéresser personnellement aux TIC et à leurs avantages, mais ils ne modifient pas nécessairement l'organisation de leur entreprise et se contentent de mettre en place quelques outils tels que des sites web ou des courriers électroniques.

- **Les stratèges** : ces dirigeants considèrent les TIC comme une clé de survie dans le contexte actuel et cherchent à les utiliser pour s'inscrire dans une politique d'innovation, redéfinir leur positionnement stratégique, leurs produits et leur organisation. Ils mettent en place des applications diverses qui peuvent avoir des résultats concrets ou seulement attendus.

- **Les suiveurs** : ces dirigeants ne sont pas à la pointe des nouveautés et sont souvent introduits aux TIC par un partenaire qui leur fait découvrir leur potentiel et les usages qu'ils peuvent en tirer. Ils donnent leur accord pour la mise en place d'applications, mais se reposent largement sur les initiatives internes suscitées par la décision initiale.

- **Les entrepreneurs** : ces dirigeants ont une forte proactivité et s'intéressent aux avantages communicationnels des TIC en développant des applications diversifiées avec l'appui de certains membres de l'encadrement ou des partenaires extérieurs. Ils cherchent à faire évoluer les pratiques de communication, la circulation interne et externe des informations et à bénéficier des avantages que les TIC peuvent offrir.

La prise de décision d'investissement en TIC dépend également de la taille et du secteur d'activité de l'entreprise. Les PME peuvent être freinées par la faiblesse de leurs effectifs et de leurs moyens financiers. Les entreprises de services sont souvent les plus attirées par les applications TIC car leur servuction est étroitement liée à la bonne communication, tandis que les entreprises du secteur industriel considèrent les TIC comme un facteur de production.

Enfin, le niveau de qualification du personnel peut également affecter la prise de décision, bien que peu d'entreprises le considèrent comme une nécessité avant d'introduire de nouvelles technologies. Certaines entreprises se fient à l'intuition et à la volonté du dirigeant, quels que soient les moyens humains dont ils disposent.

2. Les facteurs de succès et les obstacles au choix des TIC

2.1 Facteurs de succès :

- **La stratégie d'entreprise** : L'utilisation des TIC doit être alignée sur la stratégie de l'entreprise. Les entreprises doivent déterminer comment les TIC peuvent aider à atteindre les objectifs de l'entreprise et à améliorer la productivité.
- **La participation des employés** : Les employés doivent être impliqués dans la décision d'adopter les TIC. Les entreprises doivent mettre en place des processus de consultation et de communication pour recueillir les commentaires et les suggestions des employés.
- **La formation des employés** : Les employés doivent être formés à l'utilisation des TIC pour pouvoir les utiliser efficacement. Les entreprises doivent investir dans des programmes de formation pour les employés et fournir une assistance technique pour résoudre les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des TIC.
- **La gestion du changement** : L'introduction des TIC peut entraîner des changements organisationnels importants. Les entreprises doivent prévoir et gérer les impacts de ces changements sur les employés et les processus de l'entreprise.

2.2 Obstacles :

- **Les coûts** : L'adoption des TIC peut être coûteuse pour les entreprises. Les coûts peuvent inclure l'achat d'équipements, l'installation d'infrastructures, la formation des

employés et la maintenance. Les entreprises doivent évaluer les coûts associés à l'adoption des TIC avant de prendre une décision.

- **La sécurité** : Les TIC peuvent présenter des risques de sécurité pour les entreprises. Les entreprises doivent mettre en place des mesures de sécurité pour protéger les données et les informations de l'entreprise contre les attaques informatiques.
- **Le manque de compétences** : Les employés peuvent manquer de compétences et de connaissances pour utiliser efficacement les TIC. Les entreprises doivent investir dans la formation et le développement des compétences des employés pour utiliser les TIC.
- **La résistance au changement** : Les employés peuvent être réticents à l'adoption des TIC en raison de la peur de l'inconnu ou de la perte de contrôle sur leur travail. Les entreprises doivent prévoir et gérer les résistances au changement pour assurer une adoption réussie des TIC.³²

³² Ko, D.-G. (2013). Factors influencing the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises. *International Journal of Information Management*, 33(5), 861-864.

Conclusion du chapitre I

Face à un environnement en continuelle mutation ; les entreprises se voient dans l'obligation de dénicher des solutions de plus en plus sophistiquées afin d'accroître leur potentielles de compétitivités.

L'arrivée des TIC a provoqué une rapide évolution des métiers et afin de suivre cette mutation, l'entreprise doit adapter une politique de formation continue aux nouvelles méthodes de travail et de gestion de l'information.

L'usage des TIC au sein de l'entreprise, permet d'améliorer la coordination verticale et horizontale, la possibilité de communiquer plus vite et de mieux faciliter le fonctionnement de l'ajustement mutuel de la supervision directe.

Les TIC ont permis aujourd'hui au Manager de prendre des décisions d'une rigueur scientifique dans la mesure où les outils mis à sa disposition lui donnent accès à toutes les informations dont elle a besoin et peut émettre ses avis et ses préoccupations à ses collègues.

L'utilisation des TIC à travers les supports qui leurs sont inhérents à montrer qu'aujourd'hui. Ces TIC indispensable pour l'entreprise, sachent que les entreprises qui réussissent dans le marché sont celles qui investissent sur des systèmes d'information et de communication les plus sophistiquées.

***CHAPITRE II : Les TIC et la
performance des entreprises aperçu
théorique***

Introduction

Pour toute étude sur la performance organisationnelle, il est essentiel de définir et de mesurer ce concept ainsi que ses fondements et dérivés.

Bien que la recherche sur les déterminants de la performance soit un sujet central dans la recherche en entreprise, les connaissances scientifiques sur ce sujet restent fragmentées. Cela s'explique en partie par le fait que la plupart des études se concentrent sur un seul aspect ou une seule dimension, afin de limiter l'ampleur des tâches planifiées.

En conséquence, la performance peut être gérée soit d'un point de vue fonctionnel (ventes et marketing, comptabilité et finance, production et gestion des ressources humaines), soit d'un point de vue processus (gestion de la chaîne d'approvisionnement, innovation et communication).

Le but de ce chapitre est donc de présenter, à partir de la littérature, la relation entre les technologies de l'information et de la communication (TIC), telles que l'informatisation et Internet, et la performance des entreprises. Pour ce faire, nous allons d'abord définir le concept de performance, puis nous aborderons la mesure de la performance en examinant la notion d'indicateurs de performance. Enfin, nous essaierons de déterminer l'impact des TIC sur la performance des entreprises.

SECTION 01 : GENERALITES SUR LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES

L'origine du mot « performance » remonte au milieu du 19^{ème} siècle dans la langue française, elle représente une notion centrale en sciences de gestion. Depuis les années 80, de nombreux chercheurs se sont attachés à la définir (Bourguignon en 1995, Marcel Lepetit, Lorino et al), et plus récemment cette notion mobilisée dans la littérature managériale pour évaluer la mise en œuvre par l'entreprise.

1. Définition de la performance

La performance est un concept flou et polysémique (Bourguignon, 1995) ou multiforme qui peut présenter plusieurs sens selon son auteur ou l'évaluateur.

Selon lui, la performance peut être 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 qui mène au résultat (action)"³³

Marcel Lepetit, définit la performance « Comme une visée (ou un but) multidimensionnelle, économique, sociale et sociétale, financière et environnementale, qui concerne aussi bien les entreprises que les sociétés humaines, autant les salariés que les citoyens »³⁴

De ces définitions, on peut retenir deux caractéristiques de la performance : tout d'abord, elle est multidimensionnelle, à l'image des buts organisationnels : les différentes parties prenantes de l'entreprise (actionnaires, clients, fournisseurs, salariés...) ont peu de raisons en pratique de poursuivre le même but dès lors que les objectifs sont multiples.

2. Les dimensions de la performance

La performance économique d'une entreprise est représentée par les résultats présentés dans sa comptabilité, qui sont principalement les soldes intermédiaires de gestion.

³³ Bourguignon, F. (2011). La Globalisation de l'inégalité. Seuil. p. 38.

³⁴ Lepetit, M. (2008). La Performance des Entreprises : Définitions, Mesure, Mise en Œuvre. Economica.

2.1 La performance financière

La performance financière est liée à la performance économique, elle est évaluée à l'aide de divers ratios.

La rentabilité (ROE) : ce ratio rapporte des indicateurs des résultats à des indicateurs relatifs aux montants des ressources mises en œuvre. C'est le ratio le plus souvent utilisé.

$$\text{ROE} = \text{résultat de l'exercice} / \text{Capitaux propres}$$

La mesure de la performance financière est imposée par la loi. Les entreprises, comme d'autres organisations, sont tenues de produire à la fin de chaque exercice comptable des documents de synthèse tels que le bilan et le compte de résultat, accompagnés de leurs annexes. Ces documents fournissent les informations de base pour évaluer la performance financière.³⁵

2.2 La performance commerciale

La performance commerciale d'une entreprise se mesure par sa capacité à satisfaire sa clientèle en proposant des produits et des services de qualité qui répondent aux attentes des consommateurs. Pour atteindre une performance commerciale optimale, les entreprises doivent prendre en compte les besoins de leurs clients, les stratégies de leurs concurrents et chercher à conserver et développer leurs parts de marché. Les indicateurs clés de la performance commerciale incluent la part de marché, la fidélisation de la clientèle, l'attraction de nouveaux clients, la satisfaction des clients et la rentabilité par segment, par client, par produit, par marché...³⁶

2.3 La performance sociale

Le bilan social récapitule les principales données chiffrées permettant d'apprécier la performance sociale et les rapports sociaux au sein d'une entreprise. En France, le bilan social est obligatoire pour les entreprises de plus de 300 salariés. Ce rapport inclut une

³⁵ Daniel ETIEMBLE. Évolution de l'architecture des ordinateurs. Cours Dispensé par le Professeur et l'Ingénieur de l'INSA de Lyon à l'Université Paris-Sud.

³⁶ ERIC Brousseau, Alain Rallet, « le rôle des TIC dans le changement organisationnel », In Guilhon.B, Huard.P, Orillard.M et Zimmerman J.B, édition, économie de la croissance et organisation, entreprise, territoires, réseaux, l'Harmattan, Paris 1997.

variété d'indicateurs sociaux tels que les salaires, les accidents de travail, les maladies professionnelles, et autres.³⁷

2.4 La performance sociétale

Indique l'engagement de l'entreprise dans les domaines environnementaux, humanitaires, culturels. Pour évaluer le niveau de performance de l'entreprise, on peut utiliser les outils de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).³⁸

2.5 Performance économique :

La performance économique d'une entreprise se concentre sur les résultats financiers et économiques de l'entreprise, tels que la rentabilité, la croissance des ventes, la marge bénéficiaire, le retour sur investissement et la productivité. L'objectif principal de la performance économique est de maximiser la valeur pour les actionnaires ou les propriétaires de l'entreprise.

2.6 Performance organisationnelle :

La performance organisationnelle mesure la capacité de l'entreprise à utiliser efficacement ses ressources et à atteindre ses objectifs stratégiques. Cette dimension de la performance englobe des aspects tels que la qualité de la gestion, l'efficacité opérationnelle, la satisfaction des employés, la culture d'entreprise et la capacité à innover et à s'adapter aux changements du marché.

3. Les caractéristiques de la performance

On peut dire qu'une entreprise performante présente plusieurs caractéristiques. Elle doit être durablement rentable, durable et être en mesure de produire et de vendre plus efficacement que ses concurrents. Elle doit également atteindre ses objectifs dans les délais impartis, être compétitive, efficace et efficiente grâce à la flexibilité de son personnel et à la prise de décisions rapides. En outre, une entreprise performante doit être

³⁷ Jean Michel Saillant. Passeport pour les medias de demain. Ed presses Universitaires de Lille, France, 1994. (Version électronique).

³⁸ Tawhid Chtioui. L'ERP : les effets d'une normalisation des processus de gestion. Allocataire moniteur de 3eme année, Université Paris Dauphine.

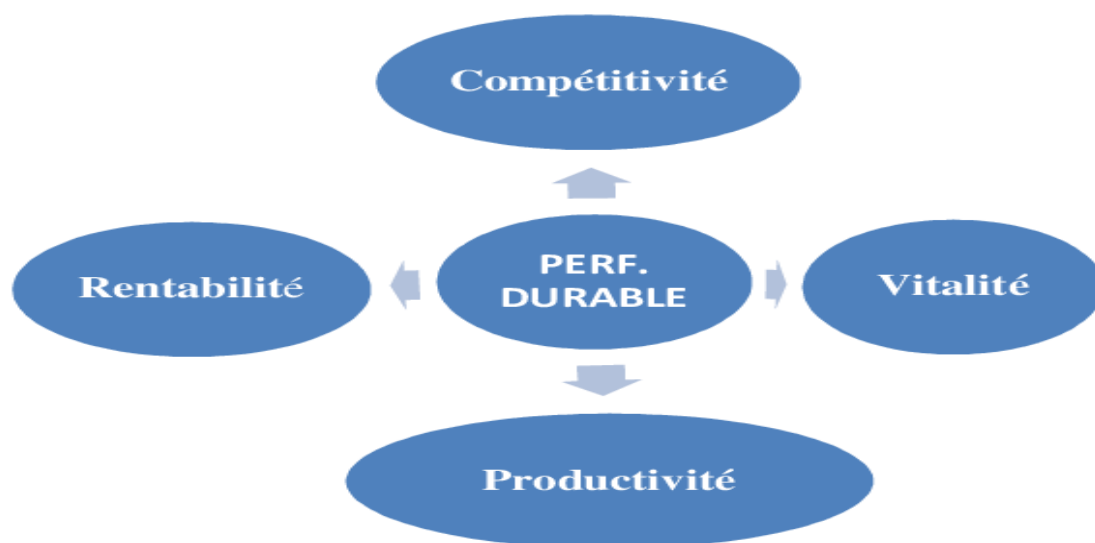
innovante, réactive, en constante amélioration et capable de progresser de manière durable.³⁹

4. Les quatre piliers de la performance :

La performance durable dépend de quatre piliers interconnectés qui créent des liens synergiques forts : les valeurs, les marchés, les personnes et les compétences. Chaque pilier constitue un aspect crucial de la performance. (Figure 03).

- La vitalité pour le pilier des valeurs ;
- La compétitivité pour le pilier marché ;
- La productivité pour le pilier humain ;
- La rentabilité pour les métiers.

Figure 03 : Les quatre piliers de la performance



Source : Paul Pinto, « la performance durable », édition Dunod, paris, 2003, p11,

³⁹ Ghynel NGASSI NGAKEGNI, l'impact des TIC sur le tissu productif des biens et services, mémoire en vue de l'obtention d'une ingénierie d'état en statistique et économie, INSEA, Rabat, juin 2010.

- **Les valeurs**

Les valeurs jouent un rôle crucial dans la réussite de l'entreprise, car c'est l'emplacement géographique qui fait véritablement la différence entre les entreprises performantes et les autres, ainsi que les dirigeants de premier plan et les autres. Le territoire est le fondement du système, et non pas une notion abstraite ou intellectuelle déconnectée de la réalité. En effet, la vitalité de l'entreprise repose sur lui, ce qui en fait l'un des quatre piliers de la performance.

- **Le marché**

Est le lieu où les produits et les clients se confrontent, et cette confrontation génère un échange qui peut aller de la simple consommation à un investissement significatif et durable dans la marque, favorisant ainsi la fidélité des consommateurs et des clients. La compétitivité de l'entreprise repose sur sa capacité à maîtriser ce territoire grâce à l'écoute des clients, à la constante innovation des produits et des services, ainsi qu'à la qualité.

- **L'homme**

Les personnes représentent la dimension la plus passionnante, mais également la plus difficile à maîtriser, car les mécanismes de motivation individuelle et d'émulation collective sont complexes et fragiles. Actuellement, la productivité repose de plus en plus sur ce territoire. La communication permanente avec les collaborateurs, la gestion des connaissances, la gestion des talents et le leadership sont autant de moyens pour une entreprise de faire de son territoire humain un territoire de performance.

- **Les métiers**

Les compétences constituent un enjeu majeur de la performance durable, en particulier en ce qui concerne la rentabilité. C'est le domaine de l'excellence stratégique et opérationnelle, où l'entreprise puise une grande partie de sa performance. La maîtrise des coûts, la réactivité et la fluidité des processus de fabrication, d'approvisionnement, ainsi que des processus administratifs et financiers, sont au cœur des compétences. De nouvelles stratégies métiers émergent, telles que l'externalisation ou les partenariats, qui suscitent de plus en plus d'intérêt et de curiosité chez les dirigeants. Les nouvelles technologies ont révolutionné les systèmes et sont entrées au cœur des compétences ; les structures ne sont plus des briques à assembler, mais des ensembles vivants qui peuvent accélérer la performance de l'entreprise sur son territoire métier.

Section 2 : La mesure de la performance

La performance d'une entreprise ne peut plus être évaluée uniquement sur la base de sa performance financière. Ainsi, les entreprises doivent maintenant mesurer leur progression à partir d'une performance plus globale qui inclut, en plus de la dimension économique, des dimensions sociales et environnementales. La question est de savoir comment mesurer cette performance globale et s'il existe des outils permettant une telle mesure.

Pour répondre à ces questions, il convient de se pencher d'abord sur la notion d'indicateurs de performance, puis d'analyser les différents systèmes de pilotage qui permettent de mesurer la performance à l'aide des outils appropriés.

1. Définition de la mesure de performance

La mesure de performance peut être définie comme l'évaluation systématique et régulière des résultats d'une entreprise ou d'une organisation par rapport à ses objectifs et à ses standards de performance préétablis. Elle peut inclure des critères financiers (tels que le chiffre d'affaires, la rentabilité, le retour sur investissement) ainsi que des critères non financiers (tels que la satisfaction des clients, la qualité des produits ou services, la productivité des employés).

Pour Robert Kaplan et David Norton : "La mesure de performance est l'évaluation systématique des progrès accomplis par rapport aux objectifs de l'entreprise et aux standards de performance préétablis".⁴⁰

2. Les indicateurs de performance

Les indicateurs de performance (KPIs) sont des outils essentiels pour évaluer la réussite d'une entreprise. Ils permettent de mesurer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés et de suivre les progrès en temps réel. Les indicateurs de performances peuvent varier en fonction de la nature de l'activité, mais ils peuvent inclure des mesures telles que la rentabilité, la satisfaction des clients, le taux de conversion, le temps de traitement des commandes, etc.

L'utilisation des KPIs peut aider les entreprises à déterminer où se situent leurs forces et leurs faiblesses, ce qui leur permet de mieux comprendre leur performance globale. Les KPIs

⁴⁰ Robert Kaplan et David Norton, *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action* (1996), page 3

peuvent également être utilisés pour identifier les tendances, les opportunités et les menaces, ce qui permet aux entreprises de prendre des décisions plus éclairées.

Les KPIs sont également utiles pour améliorer la communication interne et externe. En effet, en partageant les résultats obtenus à travers les indicateurs de performance, les employés et les parties prenantes peuvent mieux comprendre les objectifs de l'entreprise et les actions nécessaires pour les atteindre.

L'utilisation des KPIs peut également aider les entreprises à identifier les domaines à améliorer. En évaluant les performances de l'entreprise sur la base de plusieurs KPIs, les entreprises peuvent identifier les domaines qui nécessitent une attention particulière et mettre en place des plans d'action pour y remédier.

En somme, les indicateurs de performance sont des outils essentiels pour évaluer la performance d'une entreprise. Ils permettent de suivre les progrès, d'identifier les tendances et les opportunités, de communiquer de manière efficace et d'identifier les domaines à améliorer. Les KPIs peuvent varier en fonction de l'activité de l'entreprise, mais leur utilisation est essentielle pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs. Il est important que les entreprises prennent le temps d'identifier les KPIs les plus pertinents pour leur activité et de mettre en place des plans d'action pour améliorer les performances de l'entreprise.⁴¹

2.1 Critères de sélection des indicateurs

Il est crucial de sélectionner les indicateurs avec soin en respectant des critères de qualité stricts, tels que la fiabilité (mesurable de manière constante dans le temps), la crédibilité auprès des parties prenantes, le niveau de contrôle exercé par les partenaires sur le résultat en question ainsi que les coûts et la difficulté relative d'obtenir les données.

Pour aider à la formulation d'indicateurs, de nombreuses propositions et critères ont été élaborés. Dans le cas spécifique des indicateurs SMURFS, voici une liste de critères proposés :

S= Spécifique : qui est défini en termes clairs, décrivant de façon explicite et univoque ce qui est mesuré.

⁴¹Bernard Marr, *Key Performance Indicators: The 75 Measures Every Manager Needs To Know*, p 3.

M= Mesurable : qui comprend une méthode permettant d'évaluer le résultat en ce qui concerne la valeur (qualité, quantité, coût, temps, etc.).

U= Utile : qui permet de collecter des données qui éclaireront la prise de décision et qui favoriseront l'apprentissage.

R= Réaliste : qui est atteignable selon les moyens de collecte et les sources de données accessibles et disponibles.

F= Flexible : qui pourra être adapté ou modifié s'il ne permet pas de récolter l'information attendue.

S= Simple : qui se mesure facilement et est utilisable par l'ensemble des parties prenantes.

Comment choisir le bon indicateur ? Tout d'abord, en réfléchissant en termes de création de valeur et de performance en choisissant les six KPI les plus pertinents pour votre entreprise. Il est inutile d'analyser des indicateurs qui ne présentent pas d'intérêt pour votre société, car vous ne les utiliserez pas et vous risquez de vous appuyer sur des données erronées si vous les utilisez peu. En définissant vos indicateurs, vous réfléchissez à la signification de votre entreprise et aux objectifs que vous cherchez à atteindre ? Vos KPI sont vos réponses à ces objectifs et la rentabilité n'est pas un indicateur, mais une conséquence. Le chiffre d'affaires et le taux de marge sont des informations importantes à surveiller.

Enfin, les indicateurs peuvent être interprétés différemment selon les différents services. En limitant votre liste d'indicateurs de manière claire et cohérente, vous réduisez les risques d'interprétations divergentes.⁴²

2.1.1 L'axe financier

Les indicateurs de performance vont chercher à mettre en avant la valeur et la rentabilité de l'investissement, pour un investisseur ou associé, dans un objectif de plus-value à la revente par exemple ; ils vont chercher en priorité dans les documents comptables.

2.1.2 L'axe client

Les indicateurs de performance permettront de connaître la satisfaction du client et la qualité de la relation client ; par exemple, on trouvera ces indicateurs

⁴² Daniel ETIEMBLE. Évolution de l'architecture des ordinateurs. Cours Dispensé par le Professeur et l'Ingénieur de l'INSA de Lyon à l'Université Paris-Sud.

sur des forums internet, via des enquêtes clients. Les indicateurs de performance de cet axe sont le taux de fidélité, le coût d'acquisition d'un client, taux d'attrition.

2.1.3 L'axe interne

Tous les processus internes à l'entreprise peuvent être suivis par des indicateurs de performance dans un objectif d'amélioration de la rentabilité et de l'efficacité du service ou de l'organisation.

2.1.4 L'axe marché

Les indicateurs de performance vont produire des informations sur la plus-value apportée par le produit ou service, l'innovation de l'entreprise, la notoriété de la marque ; On mettra en avant des taux de transformation d'un devis en facture, un indicateur de notoriété sur les réseaux sociaux, etc.⁴³

2.2 Les types d'indicateurs de performance les plus utilisés

2.2.1 Les indicateurs de performance commerciale (vente & marketing)

Les indicateurs de performance ont pour objectif d'identifier et de suivre les activités commerciales de l'entreprise. Ils peuvent rassembler des données permettant d'explorer plusieurs axes stratégiques et de valider des hypothèses liées à la stratégie commerciale, tels que :

- ✓ Évaluer les revenus générés en fonction des chaînes de production ;
- ✓ Calculer la productivité des chaînes de production ;
- ✓ Évaluer la capacité de production de nouveaux produits sur les chaînes de montage ;
- ✓ Estimer le potentiel d'acquisition de nouvelles parts de marché ;
- ✓ Identifier la concordance entre les produits/services et leur prix sur le marché.

2.2.2 Les indicateurs de performance organisationnelle

Les personnes en charge des ressources humaines sont principalement responsables de la maîtrise de ces mesures. Elles sont principalement utilisées pour faciliter le contrôle des coûts de la main-d'œuvre et la capacité de production. Toutefois, il est possible de formuler

⁴³ BOUCHEBBAH Yacine et KHALDI Hakim, Les technologies d'information et de communication et leur impact sur la performance des entreprises, mémoire de master, faculté SEGC, 2021

des indicateurs de performance pour mettre en évidence des enjeux liés à la main-d'œuvre et identifier des pistes d'amélioration impliquant la gestion du personnel :

- ✓ Taux d'absentéisme ;
- ✓ Coût d'intégration de nouveaux employés ;
- ✓ Niveau de performance ;
- ✓ Taux de roulement.

2.2.3 Les indicateurs de performance financière et comptable

Les indicateurs de performance financière, établis en référence aux principaux ratios financiers en fonction du secteur d'activité, fournissent les informations nécessaires pour évaluer la santé financière de l'entreprise. Ces indicateurs de performance permettent d'évaluer plusieurs composantes qui influencent la solidité et le potentiel financier de votre organisation :

- ✓ Retour sur investissement ;
- ✓ Taux de rentabilité ;
- ✓ Besoins en fonds de roulement ;
- ✓ Plan de trésorerie ;
- ✓ La gestion des comptes à recevoir.

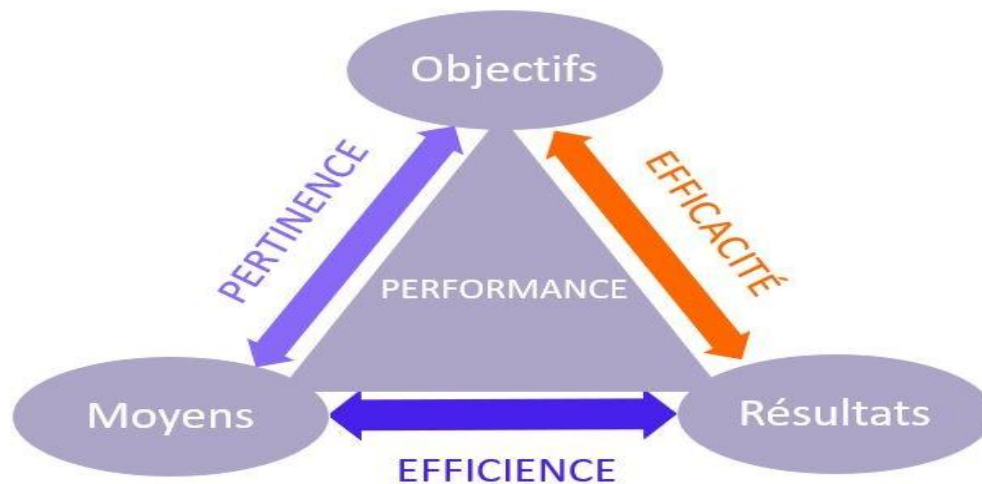
2.2.4 Les indicateurs de performance pour la chaîne d'approvisionnement, inventaire et logistique

Parce que 79 % des entreprises qui possèdent une chaîne d'approvisionnement optimisée atteignent une croissance des revenus supérieure à la moyenne de leur secteur. Si vous êtes responsable d'une entreprise de fabrication ou de distribution, l'utilisation d'indicateurs de performance qui permettent un contrôle accru de votre inventaire et de la rotation de vos produits sera essentielle. L'analyse des mesures clés de votre chaîne d'approvisionnement vous permettra de cibler les problèmes que peut rencontrer une entreprise en matière de gestion d'inventaire et de logistique :

- ✓ Roulement de l'inventaire ;

- ✓ Entreposage ;
- ✓ Livraison ;
- ✓ Production des commandes.

Figure 04 : le triangle de la performance



Le modèle de Gilbert : La performance est au centre du triangle « Objectifs, Résultats, Moyens »

Source : <https://fr.linkedin.com/pulse/performance-et-mod%C3%A8le-de-gilbert-fathia-friha>

Les objectifs : Cette dimension mesure la pertinence des objectifs fixés par l'organisation, c'est-à-dire leur alignement avec la mission et la vision de l'entreprise. Pour mesurer cette dimension, on utilise le taux de réalisation des objectifs, qui est calculé comme suit :

Taux de réalisation des objectifs = (nombre d'objectifs atteints / nombre d'objectifs fixés) x 100%

Les résultats : Cette dimension mesure les résultats obtenus par l'organisation, en termes de qualité, de quantité et de coûts. Pour mesurer cette dimension, on utilise le taux de performance, qui est calculé comme suit :

Taux de performance = (résultats obtenus / résultats attendus) x 100%

Les moyens : Cette dimension mesure l'efficacité de l'utilisation des ressources de l'organisation, notamment les ressources humaines, financières et matérielles. Pour mesurer cette dimension, on utilise le taux d'efficacité des moyens, qui est calculé comme suit :

Taux d'efficacité des moyens = (résultats obtenus / moyens mobilisés) x 100%

Ainsi, le triangle de performance permet de mesurer la performance d'une organisation à travers trois dimensions interconnectées, en évaluant la pertinence des objectifs fixés, les résultats obtenus et l'efficacité de l'utilisation des ressources. Cet outil peut aider les managers à identifier les forces et les faiblesses de leur organisation et à mettre en place des actions correctives pour améliorer la performance.

2.2.5 Les indicateurs de performance informatique

L'objectif de ces indicateurs est de mesurer la performance des activités technologiques de votre organisation. Si une entreprise souhaite rentabiliser et optimiser ses processus d'affaires à l'aide de solutions technologiques, elle peut utiliser ces indicateurs pour calculer le coût total de ses solutions technologiques et les comparer aux gains qu'elles apportent en termes de productivité ou de chiffre d'affaires (alignement stratégique des KPI). Ces indicateurs sont aussi utilisés pour mesurer :

- ✓ La sécurité de vos systèmes informatiques.
- ✓ Les incidences et problématiques informatiques.
- ✓ La performance des infrastructures informatiques.
- ✓ La disponibilité des systèmes.

2.2.6 Les 5 éléments que doit contenir un indicateur de performance pour être juste et fiable

Pour garantir que vos indicateurs de performance soient adaptés à votre situation, assurez-vous qu'ils répondent à ces cinq critères qui rappellent la pertinence des objectifs S.M.A.R.T :

- ✓ **Spécifique** : il doit identifier un objectif clair ;
- ✓ **Mesurable** : les données utilisées doivent être quantifiables ;
- ✓ **Réalisable** : les objectifs qui s'y réfèrent doivent être atteignables ;
- ✓ **Pertinent** : il doit respecter la stratégie et la vision de l'entreprise ;
- ✓ **Temporel** : sa durée doit être définie.⁴⁴

Section 3 : L'impact des TIC sur la performance des entreprises

Selon une analyse de l'OCDE, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut être bénéfique pour améliorer les méthodes de gestion au sein des entreprises. En effet, les entreprises qui adoptent des stratégies favorables aux TIC ont tendance à avoir de meilleures performances. Cette section se penche sur le rôle stratégique des TIC dans l'amélioration de la productivité et de la performance des entreprises.⁴⁵

1. TIC et performance de l'entreprise

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont profondément transformé les entreprises et l'économie mondiale ces dernières décennies. Les TIC ont permis une meilleure coordination, communication et collaboration entre les différents acteurs de l'entreprise, ainsi qu'une automatisation et une optimisation des processus métier. Mais comment les TIC affectent-elles réellement la performance des entreprises ? Pour répondre à cette question, nous allons examiner les recherches qui ont étudié ce sujet.

Plusieurs études ont examiné l'impact des TIC sur la performance des entreprises.

Une étude de Brynjolfsson et Hitt (1996) a montré que les entreprises qui investissent dans les TIC ont une productivité plus élevée que celles qui n'en ont pas. Les TIC peuvent

⁴⁴Les six types d'indicateurs de performance les plus utilisés : <https://www.openmindt.com/blog/dev/les-six-types-dindicateurs-de-performance-a-impliquer-dans-la-gestion-dune-entreprise>

⁴⁵ BENHABIB Abderrezak, « implication des TIC et leur impact sur la gouvernance des PME Algériennes en vue de l'intégration euroméditerranéenne », université de Tlemcen (rapport électronique).

améliorer la productivité en automatisant les tâches répétitives et en permettant aux employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.⁴⁶

Melville, Kraemer et Gurbaxani (2004) ont souligné que les TIC peuvent également améliorer la performance organisationnelle en permettant une meilleure coordination et collaboration entre les différents départements et en fournissant des informations plus précises et opportunes pour la prise de décision. Les TIC peuvent également augmenter la rapidité et l'efficacité des processus métier.⁴⁷

Une étude plus récente de Chang et Taylor (2016) a examiné l'impact des TIC sur la performance des petites et moyennes entreprises (PME) et a constaté que l'utilisation des TIC peut améliorer la performance de ces entreprises en augmentant leur efficacité opérationnelle et en leur permettant d'accéder à de nouveaux marchés.⁴⁸

Il est important de noter que l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise dépend de nombreux facteurs, tels que la stratégie de l'entreprise, la qualité de la mise en œuvre des TIC et l'alignement avec les processus métier. Une étude de Weill et Ross (2004) a révélé que les entreprises qui ont une stratégie de TIC bien alignée avec leur stratégie globale ont une performance financière supérieure à celles qui n'ont pas cette cohérence stratégique.⁴⁹

Les TIC peuvent avoir un impact significatif sur la performance des entreprises, notamment en améliorant la productivité, la coordination et la collaboration, la rapidité et l'efficacité des processus, la prise de décision et l'accès à de nouveaux marchés. Cependant, l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise dépend de nombreux facteurs, tels que la stratégie de l'entreprise, la qualité de la mise en œuvre des TIC et l'alignement avec les processus métier. Les entreprises doivent donc élaborer une stratégie de TIC bien alignée avec leur stratégie globale et s'assurer de la qualité de mise en œuvre pour maximiser les avantages des TIC sur leur performance.

⁴⁶ Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. Paradox lost? Firm-level evidence on the returns to information systems spending. *Management Science*, (1996). 42(4), 541-558.

⁴⁷ Melville, N. P., Kraemer, K. L., & Gurbaxani, V. Information technology and organizational performance : An integrative model of IT business value. *MIS Quarterly*, (2004). 28(2), 283-322.

⁴⁸ Chang, J. F., & Taylor, S. A. The effects of information technology on small and medium-sized enterprises: An exploratory study. *Journal of Small Business Management*, (1994). p190-208.

⁴⁹ Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results*. Harvard Business Press.

2. TIC et avantage concurrentiel

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut conférer un avantage concurrentiel à une entreprise. Cependant, l'investissement dans les TIC en soi ne constitue pas une source de différenciation par rapport à la concurrence. Ce qui importe davantage, c'est le degré de maîtrise des outils et processus techniques qui permettent à l'entreprise de se différencier.

De plus, l'adoption et l'utilisation des TIC peuvent offrir de nouvelles sources d'avantage concurrentiel.⁵⁰

Les changements technologiques peuvent permettre de :

- **Réduire les coûts commerciaux :** tels que les coûts de transaction en réduisant l'utilisation de matériaux, en raccourcissant les heures de travail globales et en développant de nouveaux processus qui favorisent les économies d'échelle ;
- **Augmenter la flexibilité et le contrôle qualité :** A l'aide des technologies de l'information et de la communication, il est possible de développer une grande flexibilité et un meilleur contrôle qualité, qui peuvent s'inscrire dans une stratégie commune différenciée ;
- **Améliorer la stratégie marketing de l'entreprise :** Les TIC peuvent être utilisés dans la stratégie marketing de l'entreprise. Dans ce cas, la création de sites internet permet d'augmenter la clientèle et de conquérir de nouveaux marchés, ainsi le développement de ces sites internet permet d'étendre cette approche à l'international à moindre coût.

Ces orientations stratégiques ne sont pas mutuellement exclusives et peuvent être réalisées simultanément au sein de la même entreprise.⁵¹

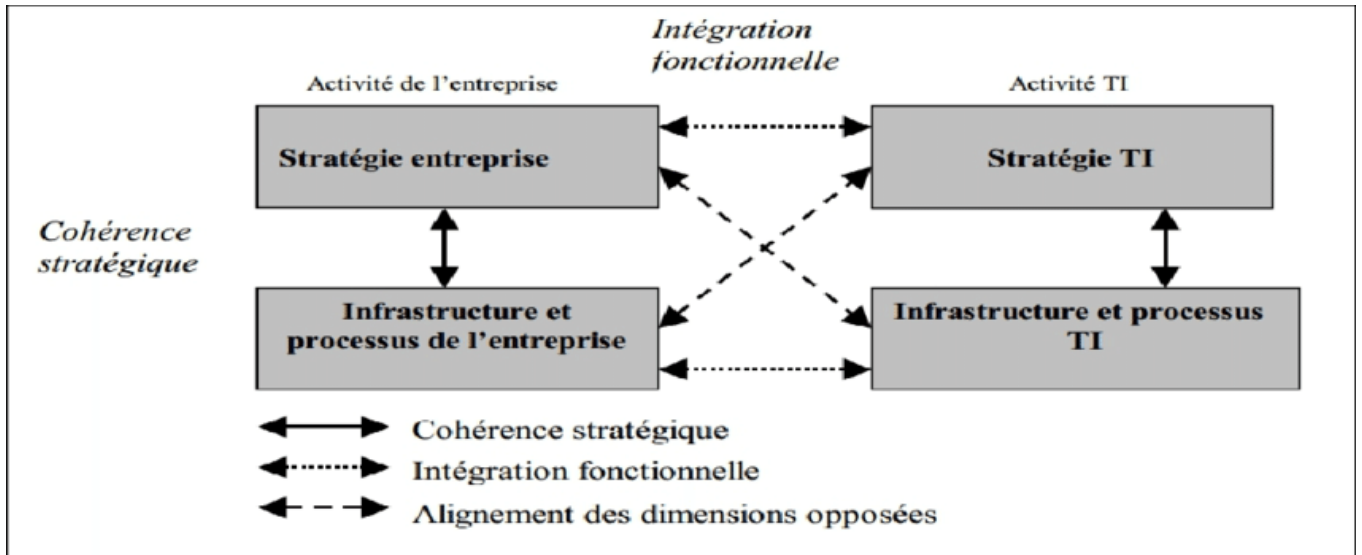
Cependant, il est important de noter que l'impact des TIC sur la compétitivité n'est pas facile à prévoir. Il est impossible d'établir une relation simple et directe entre l'adoption de la technologie et la compétitivité des entreprises, comme l'ont montré les faits. Il est donc essentiel pour les entreprises d'élaborer une stratégie de TIC cohérente et adaptée à leurs

⁵⁰ GRAWITZ Madeline, méthodologie des sciences sociales, ouvrages 11eme édition, DALLOZ, paris 2002.

⁵¹ SAADOUN Melissa, technologie de l'information et management, édition HERMES science publication, paris 2000.

besoins spécifiques, tout en surveillant les tendances technologiques et en s'adaptant aux changements du marché.

Figure 05 : Modèle d'alignement stratégique TIC



Source : (Adapté de Henderson et Venkatraman, 1993)

Conclusion du chapitre II

La performance des entreprises est intimement liée à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Les TIC ont un impact significatif sur la performance des entreprises en améliorant leur efficacité opérationnelle, leur productivité, leur flexibilité et leur capacité à innover.

Les TIC permettent aux entreprises de mieux communiquer avec leurs clients, de gérer leurs opérations plus efficacement, de prendre des décisions plus éclairées et de collaborer plus facilement avec leurs partenaires commerciaux.

En conclusion, les TIC ont un impact significatif sur la performance des entreprises, en améliorant leur efficacité opérationnelle, leur productivité et leur capacité à innover. Les entreprises qui maîtrisent les TIC peuvent améliorer leur compétitivité, leur rentabilité et leur position sur le marché. Cependant, les entreprises doivent également être conscientes des défis liés à l'utilisation des TIC et adopter une approche équilibrée pour maximiser leurs avantages tout en minimisant les risques.

***CHAPITRE III : Présentation et
analyse de l'impact des TIC sur la
performance de l'entreprise
enquêtée (SPA, CEVITAL)***

Introduction

Après avoir examiné les aspects théoriques des technologies de l'information et de la communication ainsi que de la performance de l'entreprise, il est essentiel de tester les hypothèses sur le terrain.

Dans ce chapitre, nous analyserons les données collectées sur le terrain afin de répondre à notre question de recherche et de vérifier nos hypothèses.

Nous interpréterons les résultats de l'enquête pour évaluer l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise CEVITAL.

Ce chapitre sera divisé en trois parties : la première partie présentera l'entreprise CEVITAL (son histoire, ses activités et les technologies utilisées), la deuxième partie décrira la méthodologie de recherche et le contexte de l'étude, et la troisième partie sera consacrée à l'analyse et l'interprétation des données.

Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil

1. Historique du groupe CEVITAL

CEVITAL est un Groupe familial qui s'est bâti sur une histoire, un parcours et des valeurs qui ont fait sa réussite et sa renommée au niveau national et mondial.

Fondée en Mai 1998 par Issaad Rebrab, CEVITAL est une Société par Actions au capital privé de 68.760 milliards de DA.

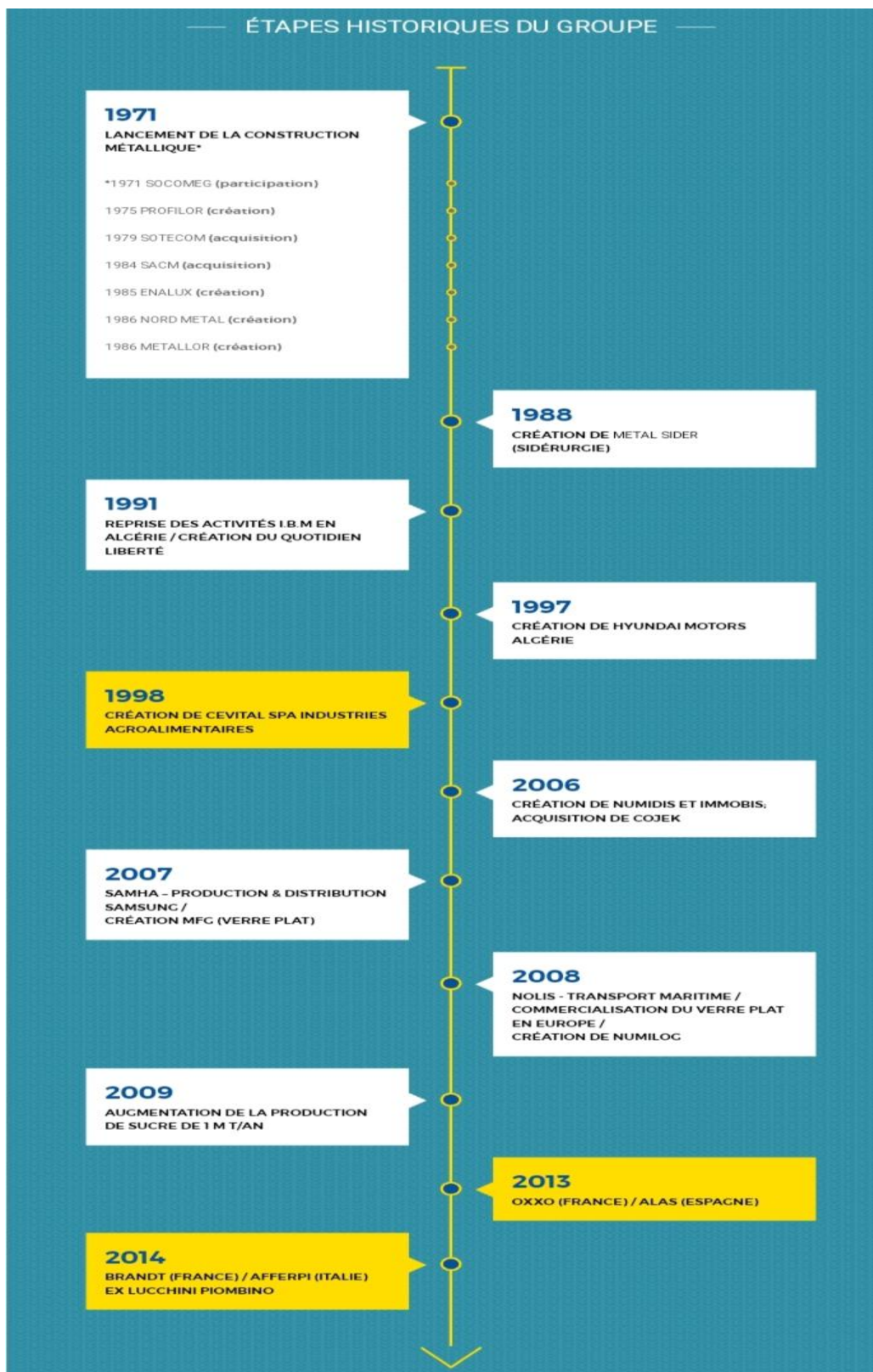
Cevital est la première entreprise privée algérienne à avoir investi dans des secteurs d'activités diversifiés.

Elle a franchi d'importantes étapes historiques pour atteindre sa taille et sa renommée actuelles.

Le groupe s'est développé grâce à des investissements dans des secteurs tels que l'agroalimentaire et la grande distribution, l'électronique et l'électroménager, la sidérurgie, l'industrie du verre plat, la construction industrielle, l'automobile, les services et les médias, avec une idée forte de constituer un ensemble économique solide.

Avec 18 000 employés répartis sur trois continents, Cevital est le fleuron de l'économie algérienne et travaille continuellement à la création d'emplois et de richesse.

Figure 06 : ÉTAPES HISTORIQUES DU GROUPE



Sources : document interne de l'entreprise

2. Les valeurs de cevital

Un référentiel des valeurs a été mis en œuvre. Leurs applications doivent être le reflet d'un comportement exemplaire. Nous prôtons des valeurs, qui doivent inciter les collaborateurs à créer la confiance et la solidarité entre eux, basées sur le respect mutuel :

- **Ecoute et respect**

Nous demandons à nos collaborateurs d'avoir de l'écoute et du respect mutuel. Les relations saines sont la base de toute communication entre les personnes. Nous prenons également en compte nos clients et fournisseurs, nos partenaires commerciaux et institutionnels, nos concurrents et l'ensemble de la communauté. Nos collaborateurs sont porteurs de l'image de l'entreprise, nous attendons d'eux un respect à tout instant de l'environnement.

- **Intégrité et transparence**

Nous demandons à nos collaborateurs d'avoir un haut niveau éthique professionnel et d'intégrité accompagnés d'une grande transparence dans tous les actes de gestion et de management. Dire ce que l'ont fait

- **Solidarité et esprit d'équipe**

Encourager et agir dans le sens du partage permanent et du savoir et de l'expérience. Valoriser les collaborateurs et contribuer à l'esprit d'équipe : favoriser l'implication et l'entraide entre les salariés et les équipes / business unité, etc.

- **Initiative et persévérance**

Nous attendons de nos collaborateurs d'aller plus loin que les actions planifiées pour imaginer d'autres solutions immédiates aux problèmes posés, d'anticiper sur des problèmes potentiels. Nous attendons de nos salariés la ténacité nécessaire pour contourner les obstacles qui se présentent à eux à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

- **Courage et engagement de performance**

Chacun est jugé sur ses actes et sur le niveau de respect de ses engagements. Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils s'engagent et s'impliquent dans ce qu'ils réalisent pour mieux relever des défis de l'entreprise. Avoir le courage de ses opinions.

3. Activités de Cevital

Les activités de l'entreprise CEVITAL se concentrent sur la production agroalimentaire.

Parmi les unités de production, on distingue (Document interne de l'entreprise) :

✓ **Huiles Végétales :**

- Les huiles de table telles que : Fleurial, Elio et Fridor
- Capacité de production : 828 000 tonnes /an
- Part du marché national : 70%
- Exportations vers le Maghreb et le moyen orient, et l'Europe.

✓ **Margarinerie et Graisses Végétales :**

- Une gamme variée de margarine riche en vitamines A, D, E : Matina, Rania, le beurre gourmand, Fleuria, MEDINA « SMEN »
- Capacité de production : 180.000 tonnes/an
- Part du marché national : 30%
- Exportation d'une partie vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

✓ **Sucre Blanc :**

- Il est issu du raffinage du sucre roux de canne riche en saccharose.
- Entrée en production 2^{ème} semestre 2009.
- Capacité de production : 2 340 000 tonnes/an
- Part du marché national : 85%
- Exportations : 600 000 tonnes/an en 2018, CEVITAL FOOD prévoit 650 000 tonnes/an dès 2019.

✓ **Sucre Liquide**

- Capacité de production : matière sèche : 219 000 tonnes/an+
- Exportations : 25 000 tonnes/an en prospection.

✓ Silos Portuaires

- Le complexe Cevital Food dispose d'une capacité maximale 182 000 tonnes et d'un terminal de déchargement portuaire de 2000 T par heure.
- Un projet d'extension est en cours de réalisation.
- La capacité de stockage actuelle est de 120 000T en 24 silos verticaux et de 50 000 T en silo horizontal.
- La capacité de stockage Horizon au 1 er trimestre 2010 sera de 200 000 T en 25 silos verticaux et de 200 000 T en 2 silos horizontaux.

➤ Boissons

- Eau minérale, Jus de fruits, Sodas
- Lancement de la gamme d'eau minérale « Lalla Khadidja » et de boissons gazeuses avec capacité de production de 3 000 000 bouteilles par jour.
- Réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits « **EL KSEUR** ».

4. Les clients du cevital

La satisfaction du client est la devise de l'entreprise. La raison de vivre de l'entreprise est de vendre.

Les clients de l'entreprise sont divers et variés :

- Représentants
- Grossistes
- Industriels
- Institutionnels et administrations

Ils sont pour la grande majorité des industriels de l'agroalimentaire et des distributeurs, ces derniers se chargent de l'approvisionnement de tous les points de vente ou qu'ils soient.

Devise : des produits de Qualité :

CEVITAL FOOD donne une grande importance au contrôle de qualité de ses produits.

Cela s'est traduit par l'engagement de la direction dans le Process de certification ISO 22000 version 2005.

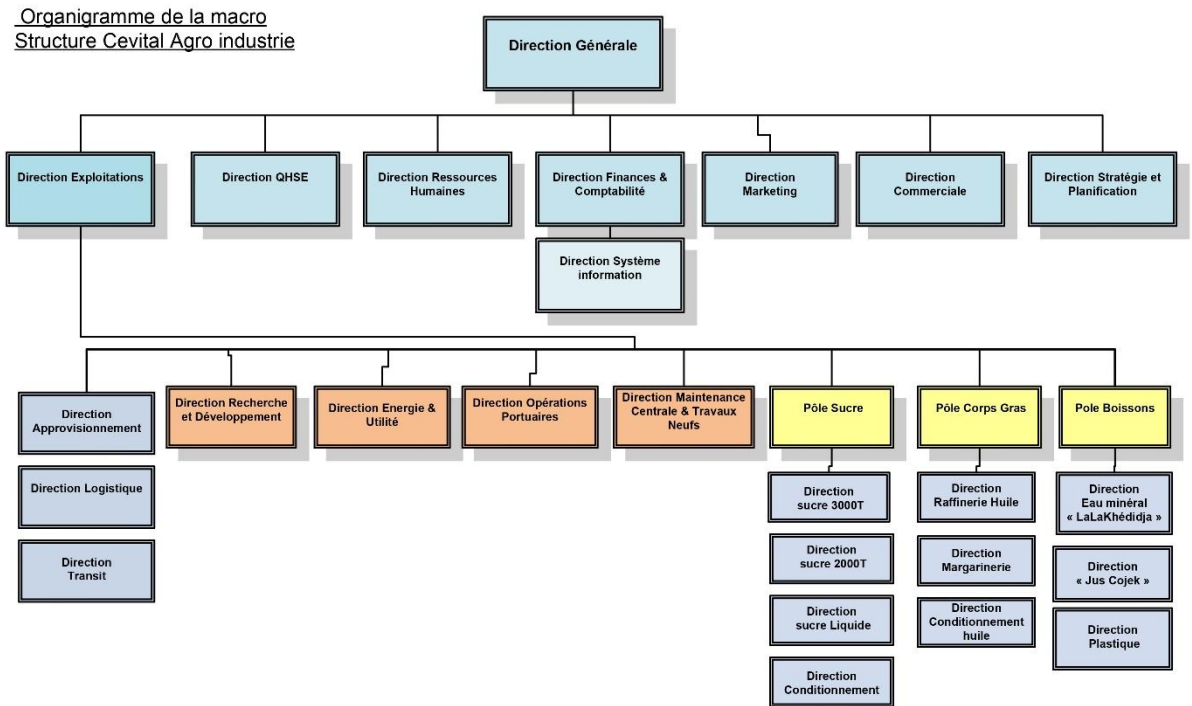
Toutes les unités de production disposent de laboratoires (micro biologie et contrôle de qualité) équipés d'outils d'analyse très performants.

5. L'organisation générale des composantes et les missions des directions :

L'organisation mise en place consiste en la mobilisation des Ressources humaines matérielles et financières pour atteindre les objectifs demandés par le groupe.

La Direction générale est composée d'un secrétariat et de 19 directions :

Figure 07 : Organigramme de la direction générale de Cevital



S:\ISO 22000\5 Responsabilité de la direction\5.4 Responsabilité et autorité\F-RH-006 Organigramme

1

Sources : document interne de l'entreprise

5.1 Missions et services des composantes de la DG :

➤ La direction Marketing :

Pour atteindre les objectifs de l'Entreprise, le Marketing Cevital pilote les marques et les gammes de produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence. Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, de rénovation, d'animation publi-promotionnelle sur les marques et métiers Cevital. Ces recommandations, validées, sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finances) coordonnés par le Marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

➤ **La direction des Ventes & Commerciale :**

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du Fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies. En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects.

➤ **La direction Système d'informations :**

Elle assure la mise en place des moyens des technologies de l'information nécessaires pour supporter et améliorer l'activité, la stratégie et la performance de l'entreprise.

Elle doit ainsi veiller à la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs, à leur mise à niveau, à leur maîtrise technique et à leur disponibilité et opérationnalité permanente et en toute sécurité.

Elle définit, également, dans le cadre des plans pluriannuels les évolutions nécessaires en fonction des objectifs de l'entreprise et des nouvelles technologies.

➤ **La direction des Finances et Comptabilité :**

- Préparer et mettre à jour les budgets
- Tenir la comptabilité et préparer les états comptables et financiers selon les normes
- Pratiquer le contrôle de gestion
- Faire le Reporting périodique.

➤ **La direction Industrielle :**

- Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit, avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site.

- Analyse les dysfonctionnements sur chaque site (équipements, organisation...) et recherche les solutions techniques ou humaines pour améliorer en permanence la productivité, la qualité des produits et des conditions de travail.
- Anticipe les besoins en matériel et supervise leur achat (étude technique, tarif, installation...).
- Est responsable de la politique environnement et sécurité.
- Participe aux études de faisabilité des nouveaux produits.

➤ **La direction des Ressources Humaines**

- Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.
- Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de cevital food.
- Pilote les activités du social.
- Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établit et maîtrise les procédures.
- Assure le recrutement.
- Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.
- Gestion de la performance et des rémunérations.
- Formation du personnel.
- Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires.
- Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

➤ **La direction Approvisionnements**

Dans le cadre de la stratégie globale d'approvisionnement et des budgets alloués (investissement et fonctionnement). Elle met en place les mécanismes permettant de satisfaire les besoins matière et services dans les meilleurs délais, avec la meilleure qualité et au moindre coût afin de permettre la réalisation des objectifs de production et de vente.

➤ **La direction Logistique**

- Expédie les produits finis (sucre, huile, margarine, Eau minérale, ...), qui consiste à charger les camions à livrer aux clients sur site et des dépôts Logistique.
- Assure et gère le transport de tous les produits finis, que ce soit en moyens propres (camions de CEVITAL), affrétés ou moyens de transport des clients.
- Le service transport assure aussi l'alimentation des différentes unités de production en quelques matières premières.
- Intrants et packaging et le transport pour certaines filiales du groupe (MFG, SAMHA, Direction Projets, NUMIDIS, ...).
- Gère les stocks de produits finis dans les différents dépôts locaux (Bejaia et environs) et Régionaux (Alger, Oran, Sétif, ...).

➤ **La direction des Silos :**

- Elle décharge les matières première vrac arrivées par navire ou camions vers les points de stockage.
- Elle stocke dans les conditions optimales les matières premières.
- Elle Expédie et transfère vers les différents utilisateurs de ces produits dont l'alimentation de raffinerie de sucre et les futures unités de trituration.
- Elle entretient et maintient en état de services les installations des unités silos.

➤ **La direction des Boissons**

Le Pôle Boissons et plastiques comprend trois unités industrielles situées en dehors du site de Bejaïa :

- Unité LALLA KHEDIDJA domiciliée à Agouni-gueghrane (Wilaya de TIZI OUZOU) a pour vocation principale la production d'eau minérale et de boissons carbonatées à partir de la célèbre source de LLK.
- Unité plastique, installée dans la même localité, assure la production des besoins en emballages pour les produits de Margarine et les Huiles et à terme des palettes, des étiquettes etc.
- Unité COJEK, implantée dans la zone industrielle d'El Kseur, Cojek est une SPA filiale de Cevital et qui a pour vocation la transformation de fruits et légumes frais en Jus, Nectars et Conserves. Le groupe ambitionne d'être Leader dans cette activité après la mise en œuvre d'un important plan de développement.

➤ **La direction Corps Gras :**

Le pôle corps gras est constitué des unités de production suivantes : une raffinerie d'huile de 1800 T/J, un conditionnement d'huile de 2200T/J, une margarinerie de 600T/J qui sont toutes opérationnelles et une unité inter estérification – Hydrogénation –pate chocolatière –utilités actuellement en chantier à El kseur.

Notre mission principale est de raffiner et de conditionner différentes huiles végétales ainsi que la production de différents types de margarines et beurre.

Tous nos produits sont destinés à la consommation d'où notre préoccupation est de satisfaire le marché local et celui de l'export qualitativement et quantitativement.

➤ **La direction Pôle Sucre :**

Le pôle sucre est constitué de 04 unités de production :

- Une raffinerie de sucre solide 2000T/J,

- Une raffinerie de sucre solide 3000T/J,
- Une unité de sucre liquide 600T/J,
- Une unité de conditionnement de sucre 2000 T/J qui sera mise en service en mars 2010.

Sa vocation est de produire du sucre solide et liquide dans le respect des normes de qualité, de la préservation du milieu naturel et de la sécurité des personnes. Nos produits sont destinés aux industriels et aux particuliers et ce pour le marché local et à l'export.

➤ **La direction QHSE :**

- Met e en place, maintient et améliore les différents systèmes de management et référentiels pour se conformer aux standards internationaux.
- Veille au respect des exigences règlementaires produits, environnement et sécurité.
- Garantit la sécurité de notre personnel et la pérennité de nos installations.
- Contrôle, assure la qualité de tous les produits de CEVITAL et réponse aux exigences clients.

➤ **La direction Energie et Utilités :**

C'est la production et la distribution pour les différentes unités, avec en prime une qualité propre à chaque Process : D'environ 450 m3/h d'eau (brute, osmosée, adoucie et ultra pure) ; de la vapeur Ultra haute pression 300T/H et basse pression 500T/H. De l'Electricité Haute Tension, Moyenne Tension et Basse Tension, avec une capacité de 50MW.

➤ **La direction Maintenance et travaux neufs :**

- Met en place et intègre de nouveaux équipements industriels et procédés.

- Planifie et assure la Maintenance pour l'ensemble des installations.
- Gère et déploie avec le Directeur Industriel et les Directeurs de Pôles les projets d'investissement relatifs aux lignes de production, bâtiments et énergie/utilité (depuis la définition du process jusqu'à la mise en route de la ligne ou de l'atelier).
- Rédige les cahiers des charges en interne.
- Négocie avec les fournisseurs et les intervenants extérieurs.

6. Présentation des technologies utilisées par CEVITAL

Le parc applicatif du groupe CEVITAL est constitué de plusieurs logiciels qui s'appliquent à des domaines de gestion spécifiques. Voici les différents périmètres couverts :

6.1 Logiciel de gestion administratif des salariés (CEVRH)

Le logiciel de gestion administrative des salariés (CEVRH) joue un rôle clé dans l'entreprise CEVITAL en permettant aux services des ressources humaines de gérer efficacement les informations et les processus liés aux salariés.

Le logiciel permet de centraliser et de traiter les données relatives aux salariés, ce qui facilite la prise de décision et la planification stratégique de l'entreprise en matière de gestion des ressources humaines.

Le CEVRH aide également à automatiser les tâches administratives et à réduire les erreurs de saisie, ce qui permet aux employés du service des ressources humaines de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, telles que la gestion des talents et la planification des carrières.

En fin de compte, le logiciel CEVRH contribue à améliorer l'efficacité et la productivité de l'entreprise CEVITAL en matière de gestion des ressources humaines.

6.2 Logiciel des moyens généraux (COSWIN)

Le logiciel des moyens généraux COSWIN est un outil de gestion des ressources matérielles et des équipements utilisé dans l'entreprise pour faciliter la planification, la gestion et le suivi des stocks, des approvisionnements, de la maintenance préventive et curative, ainsi que des demandes de services généraux.

Ce logiciel permet également de gérer les espaces de travail et les salles de réunion. Il est conçu pour aider l'entreprise à optimiser sa gestion des ressources matérielles et à améliorer son efficacité opérationnelle en offrant une vue d'ensemble des différents aspects de la gestion des moyens généraux.

6.3 Logiciel de contrôle d'accès (KELIO)

Le logiciel de contrôle d'accès KELIO est un outil de gestion des accès physique et numérique dans les entreprises. Il permet de contrôler l'accès aux bâtiments, aux zones de sécurité et aux salles de serveurs, ainsi que de gérer les droits d'accès aux ressources informatiques et aux applications métier. Le logiciel KELIO offre également des fonctionnalités telles que la gestion des présences, le suivi des temps de travail, la planification des horaires et la gestion des congés. En somme, ce logiciel aide les entreprises à assurer la sécurité de leurs locaux et de leurs données, ainsi qu'à optimiser la gestion de leurs ressources humaines.

6.4 Sage paie i7

Sage Paie i7 est un logiciel de gestion de la paie conçu pour les entreprises de toutes tailles.

Il offre une gamme complète de fonctionnalités pour gérer efficacement les processus de paie, de la saisie des temps de travail à l'édition des bulletins de paie en passant par la gestion des congés et des absences.

Le logiciel Sage Paie i7 permet également de gérer les cotisations sociales, les charges fiscales et les autres obligations légales liées à la paie. Il est conçu pour être facile à utiliser et configurable en fonction des besoins de l'entreprise.

En somme, Sage Paie i7 aide les entreprises à gérer efficacement leur processus de paie et à se conformer aux exigences légales en matière de paie.

6.5 Interface simplifiée GLPI

L'interface simplifiée de GLPI est conçue pour offrir une expérience utilisateur intuitive et conviviale pour la gestion des services informatiques.

GLPI est un logiciel open-source de gestion des services informatiques qui permet de centraliser la gestion des incidents, des demandes, des changements, des problèmes et des ressources matérielles et logicielles.

L'interface simplifiée de GLPI permet aux utilisateurs de naviguer facilement dans le logiciel et de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin. Elle offre également des fonctionnalités de recherche avancées et de personnalisation pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise.

En somme, l'interface simplifiée de GLPI facilite la gestion des services informatiques en offrant une expérience utilisateur fluide et intuitive.

6.6 I Manager

L'application de demande de règlement permet aux utilisateurs de soumettre facilement leurs demandes de règlement.

Afin de faciliter la gestion de ces demandes, tous les dossiers sous format papier ont été transférés vers un format électronique.

Cette transition simplifie la perception de ces dossiers en offrant aux utilisateurs un accès direct aux informations nécessaires pour les cinq opérations suivantes :

- Réception, transmission, comptabilisation, trésorerie et paiement.

Les utilisateurs n'ont plus besoin de chercher les dossiers papier ou de demander des informations relatives à ces opérations, car toutes les informations pertinentes sont disponibles via l'application. Par exemple, les utilisateurs peuvent consulter l'état de réception ou de transmission de leur dossier grâce à cette application.

6.7 Plateforme workflow

Une plateforme workflow est un outil logiciel utilisé pour automatiser et gérer les flux de travaux dans une entreprise.

Elle permet de définir, de contrôler et de suivre les processus métier, en décomposant les tâches en étapes et en les assignant à des utilisateurs ou des groupes de travail spécifiques. Les plateformes workflow peuvent également être utilisées pour envoyer des notifications, des rappels et des alertes à différentes étapes du processus, ainsi que pour collecter des données et générer des rapports. En somme, une plateforme workflow permet aux entreprises de rationaliser leurs processus de travail, d'augmenter l'efficacité opérationnelle et de réduire les erreurs manuelles grâce à l'automatisation des flux de travaux.

6.8 Technologies de communication interne

- **L'intranet** : L'intranet est un réseau informatique privé et sécurisé auquel seuls les membres de l'entreprise ont accès. Il permet à ces membres de partager des informations, des fichiers et des ressources numériques en interne, sans qu'ils soient accessibles au grand public ou à des tiers.
- **Tableaux d'affichage** : placés aux endroits stratégiques pour être visibles de tous, ils ne sont bénéfiques que lorsqu'ils sont régulièrement mis à jour. Ils comptent parmi les méthodes de communication les plus efficaces au sein de l'entreprise, car ils aident à prévenir, informer et sensibiliser les employés. Ces tableaux sont particulièrement adaptés pour transmettre des informations ponctuelles.
- **Les feedbacks** : Les applications telles que 5F feedbacks ou Tandem visent à collecter des témoignages ou des signalements sur des événements passés, qu'il s'agisse de critiques, de remerciements ou d'autres commentaires. Cette collecte permet de mieux réfléchir aux stratégies et de prendre les bonnes décisions lorsque cela est nécessaire.
- **La boîte à idées** : qu'elle soit physique ou virtuelle, est un système organisé permettant aux employés de proposer à tout moment leurs idées ou stratégies qui pourraient intéresser leur hiérarchie pour améliorer le rendement de l'entreprise et favoriser les initiatives, les innovations, etc.
- **Les réunions d'équipe** : Pour être efficaces, les réunions d'équipe doivent être régulières, structurées et de durée raisonnable. Elles permettent de rassembler une partie ou l'ensemble de l'équipe pour discuter et diffuser des informations importantes simultanément, ainsi que pour travailler en groupe et parvenir à des conclusions. Des outils TIC tels que des vidéoprojecteurs ou des logiciels de visioconférence peuvent être utilisés lors de ces réunions d'équipe.
- **Les séminaires** : ils se déroulent hors de l'entreprise afin de créer une ambiance singulière pour aborder certains points d'entreprise, féliciter les collaborateurs, fixer de nouveaux objectifs.
- **Les réseaux sociaux** : comme (Facebook, WhatsApp, Telegram, Viber) qui facilitent aussi l'échange d'informations notamment pour une communication externe vis à vis des clients.

- **Téléphone** : c'est l'application de télécommunication la plus utilisée dans le monde des entreprises, elle permet de relier les différents postes entre eux par le moyen d'un PABX qui permet aussi l'accès au réseau téléphonique externe. CEVITAL possède ce qu'on appelle téléphonie IP, le téléphone se branche dans un routeur/modem plutôt que dans une prise téléphonique.
- **Messagerie électronique** : Elle figure parmi les solutions de communication la plus populaire en entreprise, c'est un service de transmission de messages écrit et documents envoyés électroniquement via le réseau internet. On trouve (Outlook) qui occupe une place de choix dans l'entreprise de CEVITAL, il permet un service de calendrier synchronisé, archivage automatique, protection contre la perte de données...etc.

6.9 Quelques autres technologies existantes au sein de CEVITAL

- **La gestion comptable et financière, gestion commerciale** : le groupe dispose d'un logiciel dédié à la gestion de l'ensemble de ces fonctions dénommé sage FER 1000 qui est venu remplacer le précédent appelé sage 500.
- **La gestion de la production** : pour les phases de processus de fabrication CEVITAL utilise Excel et la gestion de la traçabilité des produits finis est assurée par le système skeeper de silog logistique.
- **La gestion de maintenance** : pour maintenir et assurer la continuité de ces appareils productifs, CEVITAL a opté pour la gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO).
- **Communication unifiée** : un service unifié sur toutes les plateformes, pour téléphonie IP, partage de documents, messagerie instantanée, réunions en ligne, visioconférence...etc. elle consiste à fournir une interface commune à tous ces outils quelques soient le terminal et le contexte de travail.

CEVITAL a pour projet de migrer vers des logiciels en version cloud/SaaS. Ce type de logiciel est installé sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur. Certains des logiciels cloud/SaaS proposés par CEVITAL sont :

- Pour le service gestion de paie avec un logiciel sage paie 100 cloud.

- Pour le service GPEC avec le logiciel de gestion des emplois et des performances de l'éditeur SAP

Elle a aussi l'intention de développer d'avantage ses pratiques de E-Learning et de knowledge management prochainement.

Le grand projet de CEVITAL est l'acquisition du progiciel EPR/SAP, intégration informationnelle de l'ensemble des processus de chaque filiale et du groupe à l'aide de ce progiciel de gestion intégré « SAP business All-in-one », qui est la version la plus avancée dans le monde, en matière des progiciels intégrés édités par l'éditeur allemand SAP GA.

Nous pouvons conclure que les dirigeants de cette entreprise veillent sur l'élargissement du champ de l'intégration des TIC ainsi que l'informatisation de l'ensemble des fonctions et qu'elle suit constamment les développements faits en matière de technologies, et elle procède elle-même au développement et à l'adaptation de solution informatique destiné ses différents services.

SECTION 2 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique

1. Méthodologie de recherche

Pour mener un travail scientifique, il est nécessaire d'utiliser des méthodes et des techniques de collecte de données. Dans ce contexte, nous avons utilisé l'enquête par questionnaire pour collecter des informations auprès de l'organisme d'accueil et pour mener notre travail de manière efficace.

Pendant notre stage d'une durée d'un mois, nous avons été encadrés par un responsable du service formation qui nous a permis de comprendre comment les employés utilisent concrètement ces technologies.

2. Choix du questionnaire

Le questionnaire revêt une importance primordiale dans notre étude quantitative. Il a été spécifiquement administré aux membres du personnel de la direction des ressources humaines et la direction des systèmes d'information de l'entreprise SPA cevital.

Notre questionnaire est composé de questions fermées, semi-fermées et à choix multiples. Afin de mieux comprendre l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise SPA cevital, nous avons structuré notre questionnaire autour de trois axes principaux :

- Le premier axe vise à identifier les caractéristiques de notre échantillon à travers des informations préliminaires.
- Le deuxième axe se concentre sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de l'entreprise CEVITAL. Son objectif est de déterminer les différentes technologies existantes et leur niveau d'utilisation.
- Le troisième axe a pour but d'évaluer l'impact des TIC sur la performance de CEVITAL. Il s'agit de déterminer leur contribution à l'entreprise.

2.1 Échantillon d'étude

Le questionnaire a été envoyé par e-mail à l'ensemble des employés de la direction des ressources humaines et de systèmes d'information de l'entreprise CEVITAL Bejaia. Les employés qui ont répondu au questionnaire constituent l'échantillon de notre étude, sans sélection préalable parmi les employés contactés. Au total, 24 employés ont répondu au questionnaire, sans distinction de catégorie socioprofessionnelle.

Section 3 : Analyse et interprétation des données

Dans cette dernière partie, nous allons analyser et interpréter les données recueillies auprès des employés et des responsables de l'organisme SPA CEVITAL Bejaia.

1. Informations préliminaires

1.1 Analyses des résultats des données selon le genre des répondants

Tableau N°1 : Répartition de l'échantillon selon le genre

Genre	Effectif	Fréquence
Masculin	16	66.7%
Féminin	8	33.3%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Selon les données collectées et représentées ci-dessus en tableau N1, on remarque le genre masculin représente 66.7% de notre échantillon d'étude, et le genre féminin représente 33.3%, ce pourcentage indique que le genre masculin sont majoritaire.

Cette différence pourrait être due à plusieurs facteurs tels que des différences dans la participation à l'enquête entre les hommes et les femmes, des différences dans les niveaux de motivation ou d'intérêt pour les questions traitées dans le questionnaire...etc.

1.2 Analyses des résultats des données par tranche d'âge des répondants

Tableau N2 : Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge

Age	Effectif	Fréquence
]20 à 35]	11	45.8%
[35 à 50]	11	45.8%
[50 et plus]	2	8.3%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Selon les données collectées et représentées ci-dessus en tableau N2, on remarque uniquement 8.3% qui ont l'âge de plus de 50 ans, et les deux autres catégories affiche un taux de 45.8% pour chaque une.

D'après ces données, on peut conclure que l'effectif des deux directions de la SPA CEVITAL Bejaia est relativement jeune. Cette tendance pourrait s'expliquer par le besoin de l'entreprise de recruter des employés appartenant à la génération actuelle, qui ont une maîtrise avérée de l'outil informatique.

1.3 Analyses des résultats des données des niveaux d'instruction

Tableau N3 : Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'étude	Effectif	Fréquence
Diplôme universitaire	18	75%
Baccalauréat	2	8.3%
Technicien supérieure	4	16.7%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Selon les données collectées et représentées ci-dessus en tableau N3, on remarque un taux important de 75 % de notre échantillon d'étude qui a un niveau universitaire, et en ce qui concerne les deux autres catégories, baccalauréat et technicien supérieur, elles sont représentées par des taux de 8.3 % et 16.7 % respectivement.

Ainsi, on remarque que le plus grand nombre de salariés des deux directions de CEVITAL Bejaia sont des universitaires. Cette tendance indique que l'entreprise accorde une grande importance au recrutement d'un personnel qualifié et disposant d'un haut niveau intellectuel, qui est essentiel pour une bonne connaissance et une maîtrise efficace de l'outil informatique dans le contexte de notre étude.

1.4 Analyse des résultats des données socioprofessionnelles et expériences professionnelles

Dans cette partie, nous allons tenter de présenter les données relatives à la catégorie socioprofessionnelle et à l'expérience professionnelle des personnes interrogées, afin de mieux comprendre leur profil.

Les tableaux N4 et N5 fournissent respectivement des informations sur la répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle et l'expérience professionnelle des répondants qui ont été sollicités.

Tableau N4 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

Catégorie professionnelle	Effectif	Fréquence
Cadre	10	41.7%
Maîtrise	11	45.8%
Exécutant	3	12.5%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après les données recueillies et présentées dans le tableau N4 ci-dessus, nous pouvons constater la répartition de notre échantillon d'étude en fonction de leur catégorie socioprofessionnelle. Nous observons que la catégorie ayant un niveau de maîtrise représente

la plus grande proportion de répondants, avec un pourcentage de 45,8%, suivie des cadres qui représentent 41,7% de l'échantillon, tandis que les agents d'exécution ne représentent que 12,5%.

Ceci montre que notre échantillon touche à chacune des catégories professionnelles des deux directions.

Tableau N5 : Répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle

Expérience professionnelle	Effectif	Fréquence
]0 à 5] Ans	7	29.2%
[5 à 10] Ans	10	41.7%
[10 à 15] Ans	4	16.7%
Plus de 15 ans	3	12.5%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Le tableau ci-dessus indique la répartition de notre échantillon d'étude selon l'expérience professionnelle au sein de CEVITAL Bejaia.

Les données révèlent que la majorité des répondants ont une expérience professionnelle comprise entre 5 et 10 ans, représentant un pourcentage de 41,7%. Ensuite, nous avons les répondants ayant une expérience professionnelle de 0 à 5 ans, qui représentent 29,2% de l'échantillon. Le pourcentage de répondants ayant une expérience professionnelle de 10 à 15 ans est de 16,7%, tandis que ceux ayant plus de 15 ans d'expérience professionnelle représentent 12,5% de l'échantillon.

Cette distribution peut indiquer que la majorité des répondants sont à un stade intermédiaire de leur carrière, avec une expérience professionnelle suffisante pour être considérés comme des professionnels expérimentés, mais peut-être pas encore à un niveau de gestion hautement qualifié.

2. L'usage des TIC dans l'entreprise

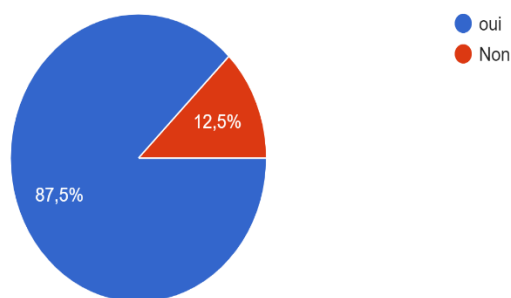
Cette partie a pour objectif de dresser un état des lieux des technologies de l'information et de la communication mises en place par la direction de CEVITAL, ainsi que de leur utilisation par les employés de l'entreprise.

2.1 Connaissance des TIC

Figure N 8 : Connaissance des TIC

6. Connaissez-vous la signification des TIC ?

24 réponses



Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Le fait que 87,5% des personnes interrogées connaissent la signification des TIC est un résultat encourageant pour l'entreprise CEVITAL, car cela indique que la majorité des employés sont familiers avec ces technologies. Cela peut faciliter l'adoption de nouvelles technologies et l'intégration de celles-ci dans les processus de l'entreprise.

2.2 La signification des TIC

L'objectif de cette phase de recherche est d'explorer la perception des employés à l'égard des technologies de l'information et de la communication. Les résultats de cette étude sont présentés dans le tableau N6.

Tableau N6 : Signification des TIC selon les personnes enquêtées de la SPA CEVITAL

Bejaia

Signification des TIC	Effectif	Fréquence
Un stock de données	4	16.7%
Un ensemble d'outils développés	10	41.7%
Un créateur de valeur pour l'entreprise	8	33.3%
Un simple réseau	2	8.3%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées

Les résultats indiquent que la plupart des employés considèrent les TIC comme un ensemble d'outils (41,7%), suivi de près par un créateur de valeur pour l'entreprise (33,3%) et un stock de données (16,7%). Seulement (8,3%) des employés considèrent les TIC comme un simple réseau.

On constate que même si les avis sont différents pour ce qui est de la signification des TIC mais la majorité des employés ont une idée à ce propos, ce terme ne leur semble pas inconnu, bien que pour certains cas il reste vague.

On conclura que la direction de CEVITAL accorde de l'importance à la sensibilisation de ses employés aux technologies de l'information et de la communication, afin de s'assurer que tous les employés comprennent leur importance et leur utilisation potentielle dans l'entreprise.

2.3 La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC**Tableau N 7** : La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC

La perception des employés quant aux investissements dans les TIC	Effectif	Fréquence
Oui	23	95.8%
Non	1	4.2%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Le tableau N 7 montre que 95,8% des répondants pensent que leur entreprise investit suffisamment dans les TIC est un résultat encourageant. Cela suggère que les employés perçoivent que l'entreprise accorde une importance suffisante aux TIC et qu'elle investit en conséquence pour assurer leur bon fonctionnement.

Cependant, il est important de noter que les 4,2% de répondants ayant répondu négativement à cette question nécessitent une attention particulière.

2.4 Les différents réseaux utilisés au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia**Tableau N8** : répartition de l'échantillon selon Type de réseau utilisé et site Web

Les différents réseaux	Internet	Intranet	Extranet	Web
Oui	24	20	6	2
Non	0	4	18	22
Total	24	24	24	24

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Le tableau N8 nous montre l'importance des employés qui utilisant les deux réseaux, internet et intranet. Par ailleurs, on constate que l'extranet et le web n'est pas vraiment utilisé.

Il convient de souligner que l'utilisation de l'intranet est souvent liée à celle d'Internet. Les répondants ont davantage déclaré utiliser Internet que l'intranet, en raison de ce dernier étant un outil réservé à un usage interne, uniquement entre les employés de l'entreprise. L'intranet permet de centraliser les données pour fournir une information homogène. Le chef de formation a expliqué que grâce à l'intranet, les employés ont accès à de nombreuses informations relatives à la gestion des ressources humaines, telles que la politique RH, le bilan social, les tableaux de bord sociaux, le règlement intérieur et le livret d'accueil, Cela explique pourquoi il est largement utilisé.

Cependant, Internet est un outil qui permet l'ouverture vers l'extérieur, ce qui peut renforcer l'avantage concurrentiel de l'entreprise, par exemple pour le recrutement externe. Il est à noter que CEVITAL utilise l'intranet en complément d'Internet, ce qui peut expliquer les résultats précédents. En revanche, l'utilisation minimale de l'extranet peut s'expliquer par le fait que cet outil est destiné à un usage externe de l'entreprise, par exemple avec des fournisseurs ou des clients. En utilisant cet outil, l'entreprise partage des informations et des documents confidentiels avec ces partenaires, ce qui explique pourquoi les employés n'y sont pas directement impliqués.

2.5 L'informatisation des services au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

Afin d'évaluer le niveau d'informatisation des services de la SPA CEVITAL Bejaia, nous avons demandé aux personnes interrogées si les services de l'entreprise étaient entièrement informatisés. Les réponses obtenues sont présentées dans le tableau N9.

Tableau N9 : La disponibilité de l'informatisation des services dans la SPA CEVITAL

La disponibilité de l'informatisation	Effectif	Fréquence
Oui	19	79.2%
Oui, Partiellement	5	20.8
Non	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

On constate que tous les répondants ont affirmé que la disponibilité est présente dans leur entreprise. Plus précisément, 79,2% des répondants ont indiqué que la disponibilité est totale et 20,8% ont déclaré qu'elle est partiellement disponible. Aucun répondant n'a affirmé le contraire.

Les résultats obtenus montrent que les TIC sont largement implantées au sein de l'entreprise. Le taux d'informatisation global suggère que CEVITAL est une entreprise importante dans l'intégration des TIC. De plus, l'entreprise dispose d'un service informatique interne, dirigé par des ingénieurs informaticiens qui assurent la maintenance de son matériel informatique et développent des logiciels pour ses différents services, assurant ainsi leur pérennité.

2.6 Les moyens de communication utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de la SPA

CEVTITAL Bejaia

Pour déterminer les moyens de communication les plus utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de La SPA CEVITAL Bejaia, Nous avons interrogé les personnes enquêtées pour savoir quel est le moyen de communication le plus couramment utilisé au sein de leur entreprise. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau N10 et tableau N11.

Tableau N10 : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de la SPA
CEVITAL Bejaia

Les moyens de communication	Effectif	Fréquence
Courrier classique	4	16.7%
Téléphone	7	29.2%
Bouche a l'oreille	5	20.8%
Courrier électronique	8	33.3%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après les résultats obtenus dans le tableau 10 ci-dessus, nous observons que la majorité utilise le courrier électronique avec un taux de 33.3 % et téléphone à 29.2% dans leur

communication interne, en revanche seulement 20.8 % utilisent le bouche-à-oreille et 16.7% aussi utilisent le courrier électronique.

Ces résultats suggèrent que les moyens de communication électroniques, tels que le courrier électronique et le téléphone, sont les plus couramment utilisés pour la communication interne au sein de l'entreprise SPA cevital. Ceci peut être dû à la rapidité et à la praticité de ces outils. En revanche, le faible taux d'utilisation du bouche-à-oreille peut indiquer que les communications informelles ne sont pas privilégiées dans l'entreprise.

Tableau N11 : Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de la SPA
CEVITAL Bejaia

Les moyens de communication	Effectif	Fréquence
Téléphone	11	45.8%
Courrier électronique	9	37.5%
Web	4	16.7%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après les résultats obtenus dans le tableau N11 ci-dessus, nous observons que la majorité utilise, pour la communication externe, le téléphone avec un taux de 45.8 %, le courrier électronique à 37.5 % dans leur communication externe, et seulement 16.7 % utilisent le WEB.

Il est possible d'expliquer l'utilisation importante du téléphone par son utilisation quotidienne par les employés de l'entreprise, sa facilité d'utilisation, son accessibilité à tous et son indispensabilité dans la vie quotidienne. Le téléphone est également un outil important pour gagner des clients, promouvoir la marque de l'entreprise ou collecter des informations sur les clients, ce qui peut justifier son utilisation fréquente pour la communication externe.

Cependant, le faible taux d'utilisation du Web peut indiquer que l'entreprise ne donne pas une grande importance à la communication externe en ligne ou qu'elle n'a pas encore exploité pleinement les possibilités offertes par cet outil.

2.7 Les différents outils TIC utilisés au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

Pour déterminer les différents outils utilisés au sein de cette entreprise, nous avons demandé aux répondants quels progiciels utilisent-ils ? et est ce qu'ils utilisent le groupware ainsi que la vidéoconférence ?

2.7.1 Les progiciels utilisés au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

Tableau N12 : Les progiciels utilisés au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

Les progiciels	Effectif	Fréquence
I MANAGER	7	29.2%
CVRH	2	8.3%
COSWIN	1	4.2%
SAGE PAIE I7	0	0%
WORKFLOW	12	50%
GLPI	1	4.2%
KELIO	1	4.2%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Les résultats indiquent que la majorité des personnes interrogées utilisent un logiciel de workflow, avec 50% de réponses. Ensuite, le logiciel I MANAGER avec 29,2% de réponses. Les autres logiciels tels que CVRH, COSWIN, GLPI et Kelio sont beaucoup moins utilisées, avec des pourcentages inférieurs à 10%.

Cela suggère que les personnes interrogées accordent une grande importance à la gestion des flux de travail et à l'automatisation des processus, ce qui peut être lié à une préoccupation pour l'efficacité et la productivité des entreprises.

2.7.2 L'utilisation du groupware et de la vidéoconférence au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

Pour déterminer l'utilisation du groupware et de la vidéoconférence au sein de la SPA CEVITAL Bejaia, nous avons interrogé les participants sur leur utilisation de ces outils. Les résultats ont été consignés dans les tableaux N13 et N14 pour le groupware et la vidéoconférence respectivement.

Tableau N13 : répartition de personnel qui utilise le Groupware au sein de l'entreprise
CEVITAL

Utilisation du groupware	Effectif	Fréquence
Oui	16	66.7%
Non	8	33.3%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau ci-dessus N 13, on remarque que la majorité, soit 66.7% de l'effectif qui utilise le Groupware par contre 33.3% qui ne l'utilise pas.

Le fait que la majorité des personnes interrogées utilisent un groupware peut indiquer que la collaboration et la communication sont des aspects importants de leur travail, et qu'ils ont besoin d'outils pour faciliter cela. Cela peut également suggérer que les entreprises pour lesquelles travaillent ces personnes valorisent la collaboration et la communication entre les membres de l'équipe.

Tableau N14 : répartition de personnel qui utilise la vidéoconférence au sein de
l'entreprise CEVITAL

Utilisation de la vidéoconférence	Effectif	Fréquence
Oui	18	75%
Non	6	25%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées

Selon les données présentées dans le tableau N14, il est observé que 75% de l'effectif utilise la vidéoconférence tandis que 25% ne l'utilise pas.

Ceci peut être expliquée par les avantages qu'offre la vidéoconférence en permettant à des interlocuteurs situés à différents endroits de se réunir simultanément. En utilisant des technologies telles qu'Internet, des ordinateurs, des webcams et des micros, les participants peuvent se voir et échanger sur un ou plusieurs sujets, ce qui peut stimuler la collaboration, comme le souligne le DSI. L'utilisation de la vidéoconférence a également augmenté en raison de la crise du COVID-19, qui a entraîné une augmentation des réunions virtuelles pour maintenir les opérations commerciales dans un contexte de travail à distance.

2.8 La Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC

La formation est un élément crucial pour assurer une bonne utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Dans le cadre de notre enquête, nous avons interrogé les participants pour savoir si leur entreprise offre une formation lors de l'introduction de nouvelles TIC. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N15.

Tableau N15 : L'effectif qui a effectué une formation lors de l'appropriation des TIC

Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC	Effectif	Fréquence
Oui	20	83.3%
Non	4	16.7%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

On constate que 83.3% des employés ont bénéficié d'une formation en TIC, tandis que 16.7% n'en ont pas bénéficié.

La majorité du personnel a donc été formée, et le faible pourcentage de ceux qui n'ont pas été formés peut s'expliquer par le fait que cela fait partie de la stratégie de l'entreprise et qu'ils ne sont pas directement concernés par les TIC.

3. Appréciation des apports des TIC sur la performance de l'entreprise

3.1 La circulation de l'information via les TIC au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

La question posée aux personnes interrogées est « l'information circule elle plus rapidement depuis que votre entreprise utilise les TIC ? Les réponses sont présentées dans le tableau N16.

Tableau N16 : Efficacité de la circulation de l'information via les TIC au sein de la SPA CEVITAL Bejaia

La circulation de l'information est plus rapide grâce aux TIC.	Effectif	Fréquence
Oui	23	95.8%
Non	1	4.2%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

On constate que la grande majorité des personnes interrogées (95,3%) estiment que l'utilisation des TIC dans leur entreprise a accéléré la circulation de l'information, tandis qu'une minorité (4,7%) a exprimé une opinion contraire.

Comme on l'a constaté, précédemment, CEVITAL dispose et accorde une grande importance aux TIC.

En effet, les TIC offrent des outils tels que l'intranet, l'ERP et le groupware qui facilitent la communication et la collaboration entre les services de l'entreprise. Ces outils permettent la centralisation de l'information, la recherche d'information et la fluidité de la communication, ce qui améliore la transparence et l'efficacité des directions.

3.2 L'effet des TIC sur la réduction des délais de la SPA CEVITAL Bejaia

Pour évaluer si l'utilisation des TIC permet de réduire les délais, nous avons posé la question aux participants de savoir si les TIC contribuent à cette réduction. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N17.

Tableau N17 : L'impact des TIC sur la réduction des délais au sein de la SPA
CEVITAL

L'impact des TIC sur la réduction des délais	Effectif	Fréquence
Très positif	19	79.2%
Faiblement positif	4	16.7%
Négatif pas d'impact	1	4.2%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau ci-dessus, on remarque que la majorité des effectifs jugent que les TIC ont un impact très positif sur la réduction des délais à 79.2% et 16.7 % jugent qu'ils ont un impact faiblement positif et 4.2% jugent qu'ils n'ont pas impact.

Les moyens technologiques tels que l'intranet, l'ERP et le groupware permettent une communication plus fluide, pertinente et informelle au sein des entreprises, ce qui a entraîné une diminution significative des délais.

En effet, grâce à ces outils, les informations circulent plus rapidement et efficacement, les relations hiérarchiques sont moins rigides, et la communication est plus libre. Cela a permis d'améliorer la productivité et l'efficacité des entreprises.

3.3 L'impact des TIC sur l'augmentation des parts de marché de la SPA CEVITAL

Bejaia

Afin d'analyser la relation entre l'utilisation des TIC et la part de marché de la SPA CEVITAL Bejaia, nous avons demandé aux participants de préciser si les TIC contribuent effectivement à l'augmentation de la part de marché de l'entreprise. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N18.

**Tableau N18 : L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché de la SPA
CEVITAL**

L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché	Effectif	Fréquence
Augmentation	22	91.7%
Stagnation	2	8.3%
Diminution	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau ci-dessus, on constate que 91.7% de l'effectif pensent que les parts de marché sont en augmentation grâce au TIC, et le reste pensent que les parts de marché sont en stagnation avec un taux de 8.3%.

Ces résultats indiquent que les TIC jouent un rôle important dans l'amélioration de la part de marché de CEVITAL, en particulier en raison de la capacité de l'entreprise à automatiser les procédures, à accélérer les délais, à faciliter la diffusion de l'information et à structurer les pratiques grâce à des outils technologiques. Les TIC sont donc considérées comme une source potentielle d'avantages compétitifs, ce qui permet à l'entreprise d'augmenter sa part de marché.

3.4 L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires de la SPA CEVITAL Bejaia

Dans le but d'évaluer la relation entre l'utilisation des TIC et le chiffre d'affaires, nous avons demandé aux responsables interrogés de préciser si les TIC contribuent réellement à l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N19.

Tableau N19 : L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires selon les employés enquêtés de
SPA CEVITAL

L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires	Effectif	Fréquence
Augmentation	22	91.7%
Stagnation	2	8.3%
Diminution	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau ci-dessus, on constate que 91.7% de l'effectif pensent que le chiffre d'affaires est en augmentation grâce au TIC, et le reste prétendent que le CA est en stagnation avec un taux de 8.3%.

Les employés considèrent les TIC comme des outils de travail efficaces qui leur permettent de faciliter leur travail et d'atteindre leurs objectifs professionnels. L'automatisation des tâches répétitives permet une meilleure efficacité et une performance accrue en se concentrant sur des actions à plus forte valeur ajoutée. La centralisation des informations et des tâches permet une rapidité dans la réalisation du travail, réduisant ainsi les erreurs et optimisant le temps de travail. L'utilisation des TIC a un impact positif sur le chiffre d'affaires de l'entreprise grâce à l'augmentation de l'efficacité et de la productivité des employés.

3.5 L'évolution de La production de l'entreprise après L'utilisation des TIC

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur la productivité de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur avis sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau 20 ci-dessous :

Tableau N20 : L'impact des TIC sur la productivité de la SPA CEVITAL

L'impact des TIC sur la productivité	Effectif	Fréquence
Progression continue	23	95.8%
Stagnation	1	4.2%
Régression continue	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Le tableau ci-dessus montre que 95.8% des participants estiment que l'impact des TIC sur la productivité est une progression continue, tandis que 4.2% considèrent que la production stagne.

Cette situation s'explique par le fait que l'informatisation permet de fournir des données pertinentes et fiables sur de nombreuses questions relatives à la productivité grâce à de nouvelles possibilités d'interrogation et de réponse très rapides. Cela aide les directions à atteindre leurs objectifs à court et à long terme, améliore leur efficacité et leur efficacité, et permet ainsi d'offrir un service de qualité et d'augmenter la productivité de l'entreprise.

3.6 L'influence des TIC sur le rendement des employés de la SPA CEVITAL

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur le rendement des employés au sein de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N21.

Tableau N21 : L'impact des TIC sur le rendement des employés de la SPA CEVITAL

L'impact des TIC sur le rendement des employés	Effectif	Fréquence
Amélioration continue	22	91.7%
Stagnation	2	8.3%
Diminution	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après les résultats présentés dans le tableau N21, on constate que 91.7% des participants estiment que l'utilisation des TIC améliore le rendement des employés, tandis que seulement 8.3% d'entre eux considèrent que les TIC n'ont aucun rôle dans l'amélioration du rendement des employés.

On peut dire que l'usage des TIC joue un rôle très important dans l'amélioration du rendement des employés.

3.7 L'influence des TIC sur la rentabilité de la SPA CEVITAL

Afin de mesurer l'impact des TIC sur la rentabilité de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur avis sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N22.

Tableau N22 : L'influence des TIC sur la rentabilité de la SPA CEVITAL

L'influence des TIC sur la rentabilité	Effectif	Fréquence
Très élevée	10	41.7%
Elevée	14	58.3%
Faible	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Les résultats de l'enquête montrent que la grande majorité des participants, soit 100% (41,7% + 58,3%), estime que l'utilisation des TIC a un impact positif sur la rentabilité de l'entreprise.

En effet, 41,7% des participants considèrent que l'utilisation des TIC conduit à une rentabilité très élevée, tandis que 58,3% estiment que la rentabilité de l'entreprise est élevée grâce à l'utilisation des TIC.

Ces résultats suggèrent que les TIC ont un effet bénéfique sur la rentabilité de l'entreprise, ce qui peut être attribué à une meilleure efficacité et productivité grâce à

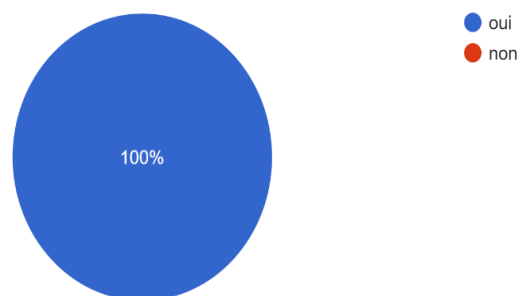
l'automatisation des tâches, à la centralisation des informations et des tâches, ainsi qu'à une meilleure coordination et communication entre les employés.

3.8 L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la SPA CEVITAL

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur la rentabilité de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans la figure N9.

Figure N9 : L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la SPA CEVITAL

28. Vos clients ont-ils affiché une plus grande satisfaction depuis que vous utilisez les TIC?
24 réponses



Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

Les résultats de l'enquête montrent que la totalité des participants, soit 100% estime que l'utilisation des TIC a eu un impact positif sur la satisfaction des clients de l'entreprise.

Ceci peut être attribué à une amélioration de la qualité du service, une communication plus efficace avec les clients et une réactivité accrue aux demandes grâce à l'utilisation des outils technologiques.

3.9 L'impact des TIC sur la prise de décision de la SPA CEVITAL

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur les décisions prises au sein de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N23 :

Tableau N23 : L'impact des TIC sur la prise de décision de la SPA CEVITAL

L'impact des TIC sur la prise de décision	Effectif	Fréquence
Très efficace	15	62.5%
Faiblement efficace	9	37.5%
Faible	0	0%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau présenté ci-dessus, il ressort que la majorité des répondants, soit 62.5%, estiment que les TIC ont un impact très efficace sur la prise de décision, tandis que les 37.5% restants déclarent que les TIC ont une influence moyenne sur la prise de décision au sein de l'entreprise.

Ces résultats soulignent l'importance des TIC dans la prise de décision en entreprise, en raison de leur capacité à fournir des informations fiables et pertinentes en temps réel, ainsi que des outils d'analyse et de modélisation pour aider les décideurs à prendre des décisions éclairées.

Les TIC permettent également une meilleure diffusion de l'information, ce qui facilite la prise de décision.

3.10 Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de l'entreprise

Afin d'évaluer l'intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N24 :

**Tableau N24 : Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de SPA
cevital**

Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques	Effectif	Fréquence
Oui	23	95.8%
Non	1	4.2%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après les résultats présentés dans le tableau ci-dessus, on constate que 95.8% des participants estiment que la Direction de l'entreprise SPA Cevital intègre régulièrement les besoins en TIC dans ses choix stratégiques, Cela indique que l'entreprise semble avoir une approche proactive et attentive aux technologies de l'information et de la communication dans sa planification stratégique.

Cela peut être considéré comme une force pour l'entreprise, car l'utilisation efficace des TIC peut aider à améliorer l'efficacité opérationnelle, la productivité, le service à la clientèle et la compétitivité sur le marché.

3.11 L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la SPA CEVITAL Bejaia

L'utilisation des TIC dans l'entreprise est largement considérée comme ayant des conséquences sur les interactions entre les différents services et les employés, Nous avons demandé aux répondants d'exprimer leurs avis concernant cette question, les réponses sont données dans le tableau N25 :

Tableau N25 : L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la SPA CEVITAL Bejaia.

L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés	Effectif	Fréquence
Positif	14	58.3%
Faible	6	25%
Pas d'impact	4	16.7%
Total	24	100%

Source : Établi par nous même à partir des données collectées de l'enquête

D'après le tableau N25, nous remarquons que la majorité des répondants déclarent qu'avec l'utilisation des TIC, la coopération entre les services et les employés s'est améliorée avec un taux de 58.3%, et le reste jugent que cet impact est faible ou nul.

La majorité des employés ayant déclaré que les TIC ont un impact significatif sur la coopération entre les différents services et employés peuvent l'expliquer par le fait que ces technologies permettent une circulation plus efficace de l'information et réduisent l'asymétrie de l'information, facilitant ainsi une meilleure coopération. En revanche, pour la minorité d'employés ayant indiqué que les TIC ont un impact faible ou nul sur la coopération, cela pourrait être attribuable à une utilisation inadéquate de ces technologies.

Conclusion du chapitre III

Dans le cadre de notre étude de travail, nous avons mené une enquête auprès de l'entreprise CEVITAL Bejaia, qui poursuit actuellement de nombreuses diversifications avec des ambitions internationales. Cette entreprise a été choisie pour la correspondance de son cas avec notre problématique, qui consiste à examiner l'impact des TIC sur sa performance.

Notre étude, basée sur un questionnaire, a abouti à des résultats qui montrent que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication a un impact très positif sur la performance de l'entreprise SPA CEVITAL Bejaia. En effet, l'adoption des TIC par cette entreprise a favorisé un meilleur partage et une plus grande fiabilité de l'information, ce qui a conduit à accroître la productivité et le chiffre d'affaires. Les TIC ont également amélioré le rendement des employés et la coopération entre les services, libéré les contraintes de temps et de lieu et augmenté l'efficacité dans la prestation de services. Ainsi, les TIC ont nettement contribué à la réalisation des objectifs stratégiques globaux de SPA CEVITAL.

Nos résultats montrent donc clairement que les technologies de l'information et de la communication peuvent constituer un puissant levier de performance pour les entreprises. Leur adoption devrait donc être encouragée car elles représentent un facteur clé de succès dans un environnement économique mondialisé de plus en plus compétitif.

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

La gestion et le partage d'informations sont devenues des valeurs essentielles pour les entreprises, et ne doivent plus être considérées comme une simple diversification ou une simple mise en place des technologies de l'information et de la communication (TIC). Pour réussir dans cet objectif, les entreprises doivent mettre en place un programme à long ou moyen terme de changement de vision culturelle, qui commence par une volonté forte, une analyse des faits et une compréhension approfondie de la nature du savoir et du savoir-faire, et qui aboutit à la mise en œuvre d'outils adaptés (méthodologiques, informatiques ou organisationnels), dont la complexité est inhérente.

Les TIC représentent la meilleure opportunité pour les entreprises, car elles ont permis de changer l'organisation et la structure des entreprises, en passant d'une organisation rigide à une organisation souple et changeante.

L'information et la communication jouent un rôle fondamental dans le progrès, l'esprit d'entreprise et le bien-être humain. De plus, les TIC ont un impact considérable sur presque tous les aspects de notre vie. L'évolution rapide de ces technologies crée de nouvelles opportunités pour parvenir à des niveaux de développement plus élevés. Les TIC ont une grande capacité à surmonter de nombreux obstacles classiques, notamment le temps et la distance, et offrent une opportunité unique pour améliorer la performance des entreprises.

Dans notre travail de recherche, nous avons entamé une étude sur les TIC et leurs impacts sur la performance, au niveau de l'entreprise CEVITAL Bejaia. De ce fait, pour répondre aux objectifs que nous avons fixés, il a fallu suivre une démarche méthodologique. A ce titre, Nous avons commencé par une étude théorique qui a consisté en deux chapitres. Nous avons consulté la littérature académique et les travaux des différents auteurs sur le sujet, en utilisant des ouvrages, des thèses, des revues, etc. Le premier chapitre a présenté des généralités sur les TIC, leurs types et leurs rôles, ainsi que la mise en place d'un projet TIC dans l'entreprise. Le deuxième chapitre a porté sur la performance à l'ère des TIC, avec des généralités sur la performance de l'entreprise, la mesure de la performance et l'impact des TIC sur la performance des entreprises. Nous avons ensuite réalisé une enquête empirique en utilisant des questionnaires auprès d'un échantillon du personnel de la DRH et de la DSI. Cette enquête nous a permis d'obtenir des données sur l'utilisation des TIC dans l'entreprise SPA Cevital et leur impact sur sa performance.

CONCLUSION GENERALE

Ainsi, les résultats dégagés, nous ont permis de constater que le personnel des deux directions de la SPA CEVITAL Bejaia utilise fortement les technologies d'information et de communication (logiciels, progiciels, internet, intranet, extranet...), ce qui a permis de faire évoluer et développer cette fonction avec une forte flexibilité, autonomie et facilitation des tâches des salariés. Nous avons réalisé, aussi, une étude sur la contribution des TIC à l'amélioration des différentes fonctions de la SPA CEVITAL Bejaia. Les différentes TIC introduites au sein de cette dernière, ont un impact vraiment positif. Elles ont apporté de réelles solutions, dans le fonctionnement, et ont servi à des conséquences considérables, en rendant l'entreprise plus performante, avec un service de meilleurs « qualité, prix, temps » (en favorisant l'entreprise transversale, l'apprentissage organisationnel, la suppression des barrières temporelles et géographiques) et elles ont également augmenté les compétences et les capacités du travail des salariés en termes de partage de connaissances et d'orientation vers des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Les TIC induisent des changements au niveau de l'organisation du travail. En effet, la transformation et la circulation de l'information modifient les processus de décision (on passe d'une structure pyramidale où le savoir est détenu par le dirigeant, à des structures matricielles où tous les individus participent aux décisions grâce à la mise en commun des savoirs), et chaque employé devient alors un centre de décision, ce qui donne plus de réactivité à l'entreprise, et permet une harmonisation et cohérence des pratiques, ce qui lui confère également, un rôle pertinent et stratégique pour cette dernière. Donc, ces résultats nous ont permis de vérifier et de confirmer nos hypothèses posées au départ.

En résumé, notre recherche a montré que Les technologies de l'information et de la communication sont l'un des éléments qui influencent fortement la performance de SPA CEVITAL. En effet, les TIC constituent l'un des facteurs sur lequel CEVITAL se base pour évaluer sa performance et contribue de façon efficace à son amélioration. L'intégration de logiciels tels que CEVRH et COSWIN permet un accès rapide aux informations, un gain de temps et d'espace.

Cependant, comme toute recherche, notre étude présente des limites.

La taille de notre échantillon était limitée à une seule entreprise et certains responsables n'étaient pas disponibles pour répondre à nos questions, et la durée de notre

CONCLUSION GENERALE

stage était de seulement un mois, ce qui a constitué une limite de temps pour la collecte des données.

Enfin, notre recherche ouvre de nouvelles perspectives pour d'autres études et nous suggérons d'étendre la recherche à un plus grand nombre d'entreprises pour obtenir des résultats plus complets.

Bibliographie

I. Ouvrages

- BOULC Stephan, Donnée information communication tentative de définition, COTA édition, 2005.
- Bernard Marr, Key Performance Indicators: The 75 Measures Every Manager Needs To Know.
- COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2emeédition, 1999.
- ERIC Brousseau, Alain Rallet, « le role des TIC dans le changement organisationnel», In Guilhon.B, Huard.P, Orillard.M et Zimmerman J.B, édition, économie de la croissance et organisation, entreprise, territoires, réseaux, l'Harmattan, paris 1997.
- François Benhamou. "Les industries de contenu face à l'économie numérique". Editions La Documentation Française, (2003).
- GRAWITZ Madeline, méthodologie des sciences sociales, 11eme édition, DALLOZ, paris 2002.
- Herbert Simon .The Sciences of the Artificial. The MIT Press. (1969).
- John R. Vacca , "Extranets: The Complete Sourcebook" , publié par Wiley en 2002.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Pearson. (2018).
- Michel Volle. "Introduction à la gestion de la technologie". Editions Dunod (2013).
- Pierre Lévy "Les technologies de l'intelligence : l'avenir de la pensée à l'ère informatique". Editions La Découverte, (1997).
- Paul Gray et David Cahill , "Extranet Design and Implementation" , publié par Addison-Wesley Professional en 2000.
- PATEYRON E., SALAMON R., « les nouvelles technologies d'information de l'entreprise », Economica, paris, 1996.
- Robert Kaplan et David Norton, The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action (1996).
- Robert Reix, Bernard Fallery, Michel Kalika, Frantz Rowe Dans Systèmes d'information et management des organisations, (2016).
- SERVIN C., réseaux et télécoms, édition Dunod, Paris, 1997.

- Weill, P., & Ross, J. W. (2004). IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results. Harvard Business Press.
- SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998.

II. **Revues et articles**

- AUBERT B. et all, « l'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010.
- ANGLEBERT J., et all, TCP Internet/extranet, institut de la gestion publique et de développement économique, 2001.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. Paradox lost? Firm-level evidence on the returns to information systems spending. Management Science, (1996).
- BENHABIB Abderrezak, « implication des TIC et leur impact sur la gouvernance des PME Algériennes en vue de l'intégration euroméditerranéenne », université de Tlemcen (rapport électronique).
- BOURGUIGNON A., « peut-on définir la performance ? », Revue Française de comptabilité, n°269, juillet-août 1995.
- Chang, J. F., & Taylor, S. A. The effects of information technology on small and medium-sized enterprises: An exploratory study. Journal of Small Business Management, (1994).
- Daniel ETIEMBLE. Évolution de l'architecture des ordinateurs. Cours Dispensé par le Professeur et l'Ingénieur de l'INSA de Lyon à l'Université Paris-Sud.
- Jean Michel Saillant. Passeport pour les medias de demain. Ed presses Universitaires de Lille, France, 1994. (Version électronique).
- Ko, D.-G. (2013). Factors influencing the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises. International Journal of Information Management.
- L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord.
- Melville, N. P., Kraemer, K. L., & Gurbaxani, V. Information technology and organizational performance: An integrative model of IT business value. MIS Quarterly, (2004).

- Peyrat O ; Systèmes d'information et systèmes de management de la qualité ; Management et systèmes AFAQ. N°28, janv. 2001.
- Tawhid Chtioui. L'ERP : les effets d'une normalisation des processus de gestion.

Allocataire moniteur de 3eme année, Université Paris Dauphine.

III. Mémoires

- BOUHENNA Ali, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen, p 2.
- BOUCHEBBAH Yacine et KHALDI Hakim, Les technologies d'information et de communication et leur impact sur la performance des entreprises, mémoire de master, faculté SEGC, 2021
- Ghynel NGASSI NGAKEGNI, l'impact des TIC sur le tissu productif des biens et services, mémoire en ingénierie d'état en statistique et économie, INSEA, Rabat, juin 2010.
- SLIMANI Billal et ZEMBRI Lyes Dahmane, L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance de l'entreprise, master, faculté SEGC, université de Bejaïa, 2022.

IV. Sites -web

- <https://www.techopedia.com/definition/605/groupware>
- <https://thedigitalprojectmanager.com/workflow-management-software/>
- <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/World-Wide-Web/476864#190597.toc>
- <https://www.openmindt.com/blog/dev/les-six-types-dindicateurs-de-performance-a-impliquer-dans-la-gestion-dune-entreprise>
- www.cevital.com/
- www.cevital-agro-industrie.com

ANNEXES

Annexe 1

Annexe 01 : questionnaire de l'enquête

UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA

Bejaia

FACULTÉ DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET DES

SCIENCES DE GESTION

**Questionnaire destiné aux employés de la DRH et de la DSI de l'entreprise SPA
CEVITAL Bejaia**

Thème de recherche : Impact des TIC sur la performance de l'entreprise

Ce questionnaire a été conçu dans le cadre d'un travail de recherche pour l'obtention du diplôme de Master Management.

L'objet de ce questionnaire est donc de nous permettre de répondre à notre problématique de recherche qui porte sur : Quel est l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance de l'entreprise CEVITAL ?

Le questionnaire est anonyme, nous vous assurons une confidentialité de vos réponses. Les données récoltées feront l'objet d'un traitement anonyme, statistique. Et les résultats feront par la suite l'objet d'un usage scientifique et non publiable.

Merci pour votre précieuse participation.

TIGHILET KAMEL

TINOUILINE MASSINISSA

Annexe 1

Informations préliminaires

1. Sexe :

Masculin

Féminin

2. La tranche d'âge :

20 ans – 35 ans

35 ans – 50 ans

Plus de 50 ans

3. Le niveau d'études :

Diplôme universitaire

Baccalauréat

Technicien supérieur

Autre

4. Les différentes catégories socioprofessionnelles.

Catégorie exécution

Catégorie de maîtrise

Catégorie Cadre

5. L'expérience professionnelle

0 à 5 ans

5 à 10 ans

10 à 15 ans

Plus de 15 ans

Annexe 1

I. L'usage des TIC (Technologies d'Information et de Communication) dans l'entreprise

6. Connaissez-vous la signification des TIC ?

- Oui
- Non

7. Selon vous, les TIC sont :

- Un stock de données
- Un ensemble d'outils développés
- Un créateur de valeur pour l'entreprise
- Un simple réseau

8. Selon vous, votre entreprise investit-elle suffisamment dans les TIC ?

- Oui
- Non

9. Votre entreprise dispose-t-elle d'un :

o Réseau internet :

- Oui
- Non

o Réseau extranet :

- Oui
- Non

o Réseau intranet :

- Oui
- Non

o Site web :

- Oui
- Non

Annexe 1

10. Selon vous, les services de la SPA Cevital Bejaia sont-t-ils entièrement informatisés ?

- 1-Oui
- 2-Oui, partiellement
- Non

Si 1 ou 2, quels sont les moyens que vous utilisez pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise ?

- Courrier classique
- Téléphone
- Bouche à oreille
- Courrier électronique
- Intranet
- Autres : précisez

11. Comment communiquez-vous avec vos partenaires ?

- Téléphone
- Courrier électronique
- Web

12. Quels progiciels utilisez-vous ?

- I MANAGER
- CVRH
- COSWIN
- Workflow
- Autres (veuillez les citer SVP)

Annexe 1

13. Avez-vous recours au groupware ?

- Oui
- Non

14. Avez-vous recours à la vidéoconférence ?

- Oui
- Non

15. Bénéficiez-vous d'une formation lors de l'intégration d'une nouvelle TIC ?

- Oui
- Non

II. Appréciation des apports des TIC

16. Selon vous, l'information circule-t-elle plus rapidement depuis que votre entreprise utilise les TIC ?

- Oui
- Non

17. Selon vous, l'utilisation des TIC a eu un impact sur la réduction des délais

:

- Très positif
- Faiblement positif
- Négatif Pas d'impact

Annexe 1

18. Avec l'utilisation des TIC, les parts de marché de votre entreprise sont en :

- Augmentation
- Stagnation
- Diminution

19. Avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaires de votre entreprise est en :

- Augmentation
- Stagnation
- Diminution

20. Avec l'utilisation des TIC, la productivité de votre entreprise est en :

- Progression continue
- Stagnation
- Régression continue

21. Avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés de votre entreprise est en :

- Amélioration continue
- Stagnation
- Diminution

Annexe 1

22. Selon vous, avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de votre entreprise est :

- Très élevée
- Elevée
- Faible

23. Vos clients ont-ils affiché une plus grande satisfaction depuis que vous utilisez les TIC ?

- Oui
- Non

24. Utilisez-vous les TIC pour la prise de décision ?

- Très efficace
- Faiblement efficace
- Faible

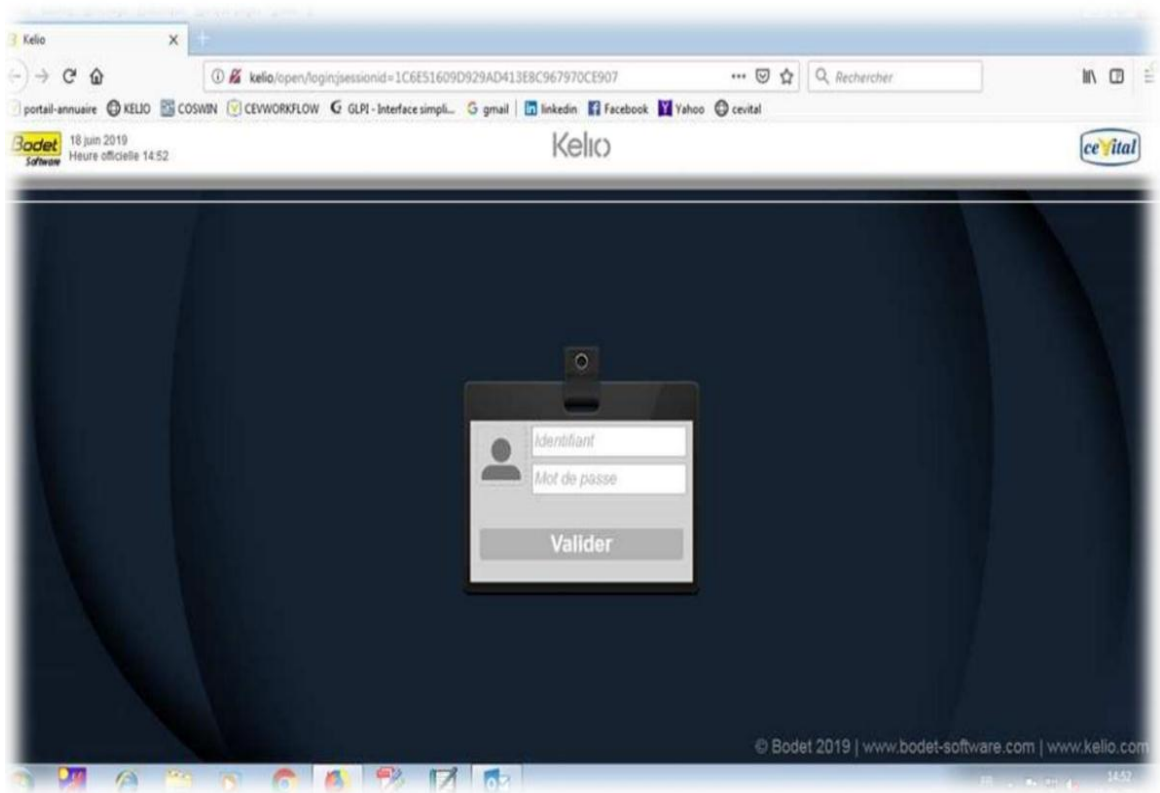
25. La Direction de votre entreprise intègre-t-elle régulièrement dans ses choix stratégiques les besoins en TIC ?

- Oui
- Non

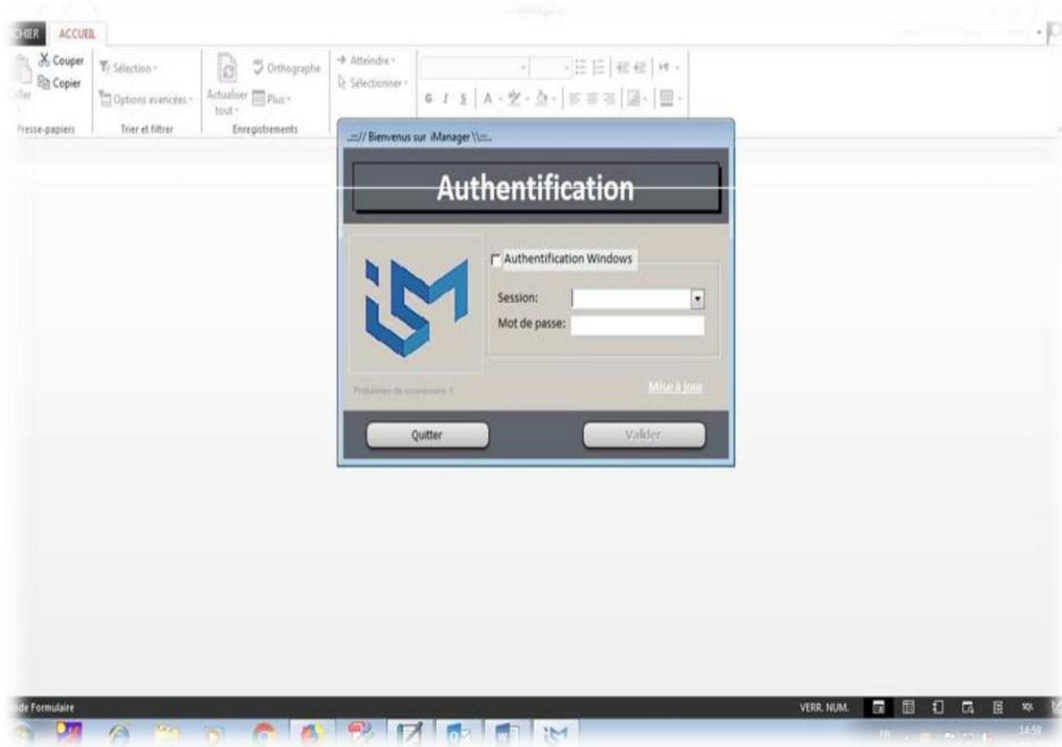
26. L'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les services et les employés :

- Positif
- Faible
- Pas d'impact

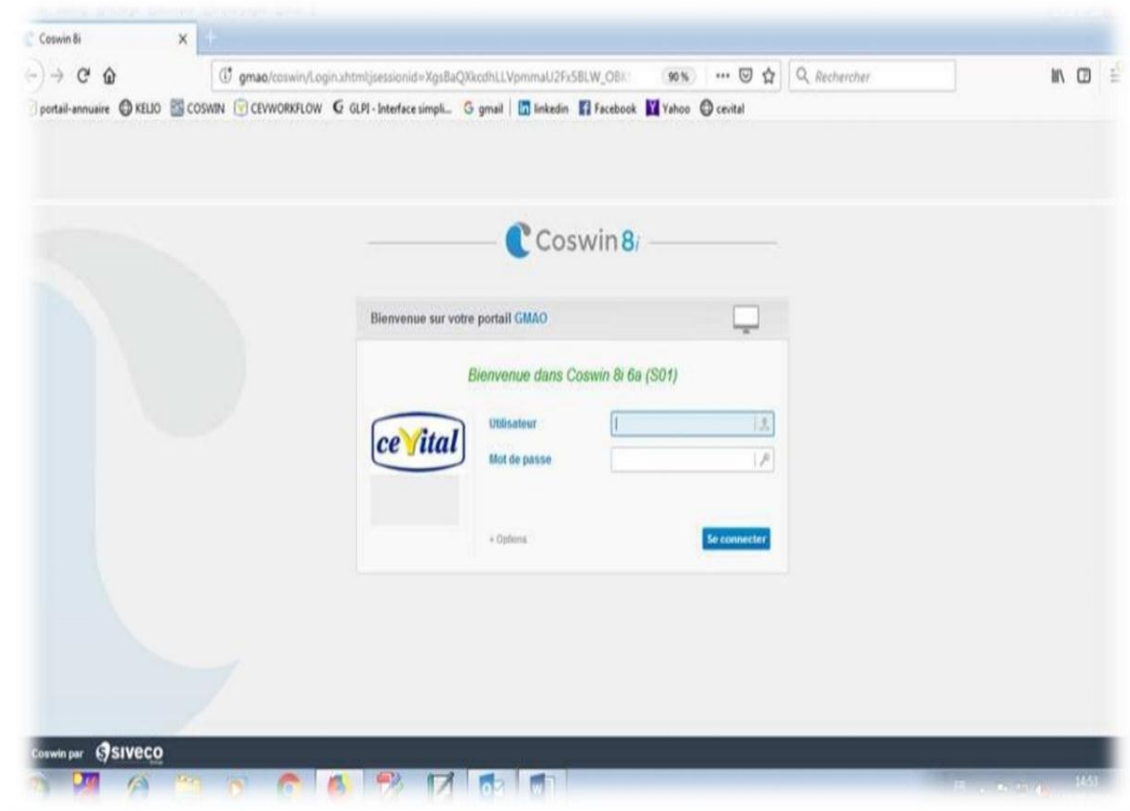
Annexe 2 : KELIO



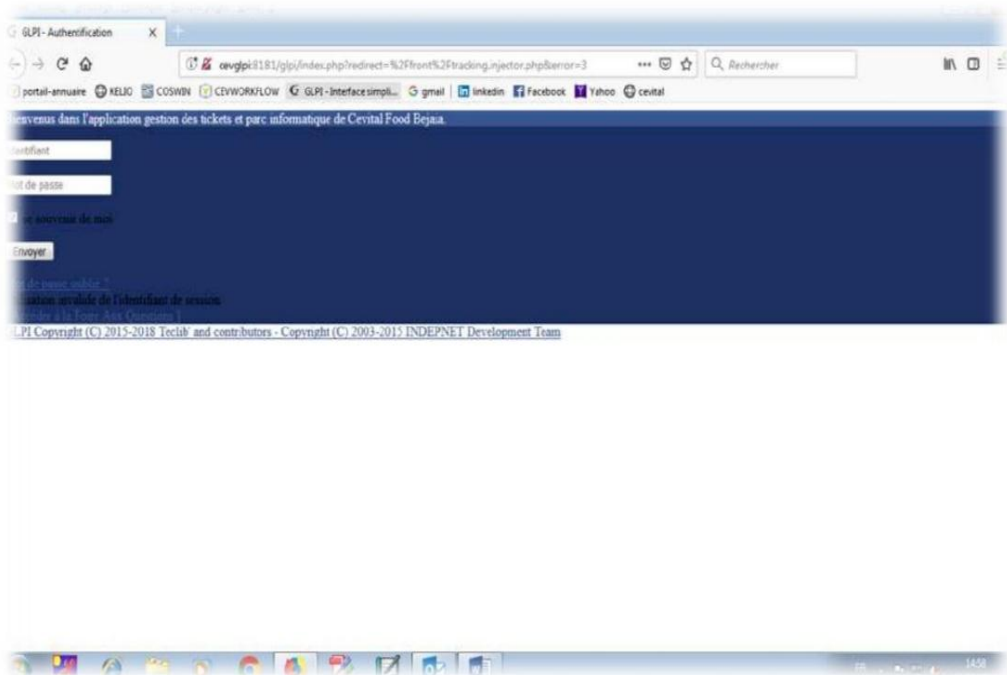
Annexe 3 : I MANAGER



Annexe 4 : COSWIN



Annexe 5 : GLPS



Annexe 6 : CVRH

The screenshot displays a web application interface with a sidebar menu on the left and a central content area. The sidebar menu is organized into three main sections:

- Recrutement**
 - Dossier Candidat
 - Plan de recrutement
 - Edition et Statistique
 - Moteur de Requetes
 - Recherche MultiCâbles
 - Utilisateurs Connectés
- Administration du PI**
 - Dossier Salaire
 - Suivi de carrière
 - Suivi des missions
 - Demandes de Missions
 - Demandes de Congés
 - Congés
 - Diplômes et Formations de base
 - Suivi des contrats
 - Sanctions
 - Absences
- Formation**
 - Plan de Formation
 - Suivi Individuel de Formation
 - Domaines et Thémes de Formation
 - Catalogue Des Organismes de Formation (Prestataires)

The central content area features a large advertisement for Medina Ghee. The ad includes the Medina logo, the text "SMEN GASTRONOMIQUE", and an image of a ghee container and a plate of food. Below the image, it states: "Le ghee Medina est un produit de la recherche et développement des laboratoires de cevital, il a été spécialement conçu dans le respect de la tradition pour votre plaisir et bien être." The CeVital logo is also present.

At the bottom of the central area, the text reads: "Bienvenus à l'application Cevital Resso".

The footer of the application displays the following information: "vous sommes aujourd'hui le: 18/06/2 Application CVRH Version 1.4.46 Dernière mise à jour: Jeudi 14 Mars 2013 à 10h:00 Utilisateur : nabil.hatri@Serveur:CEVSRV1010".

Table des matières

Remerciements	
Table des abréviations	
Table des figures	
Table des tableaux	
<i>INTRODUCTION GENERALE</i>	1
<i>CHAPITRE I : Notions générales sur Les technologies de l'information et de la communication aperçu théorique</i>	4
<i>Section 1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication</i>	6
1. Historique Des TIC	6
2. Définition des technologies de l'information et de la communication	7
2.1 Technologie de l'information	7
2.2 Technologie de la communication	8
2.3 Les Informations	8
2.4 La Communication	8
3. La nature des TIC	9
4. Les caractéristiques des TIC	10
5. Avantages et inconvénients des TIC	11
5.1 Avantages	11
5.2 Inconvénients	11
<i>Section 2 : TYPOLOGIE ET ROLES DES TIC</i>	12
1. Typologie des TIC	12
1.1 Le GroupWare	12
1.2 Le Workflow	14
1.3 L'internet	14
1.4 L'intranet	16
1.5 L'extranet	18
1.6 L'ordinateur	18
1.7 Multimédias	19
1.8 Tablettes	19
1.9 Mobiles	19

2.	Les rôles des TIC	19
	SECTION 3 : LE PROJET TIC DANS DES ENTREPRISES	20
1.	Les stratégies des entreprises face aux TIC	20
1.1	La stratégie d'attente	20
1.2	La stratégie offensive	21
2.	Les facteurs de succès et les obstacles au choix des TIC	24
2.1	Facteurs de succès :	24
2.2	Obstacles :	24
	CHAPITRE II : Les TIC et la performance des entreprises aperçu	
	théorique	26
	SECTION 01 : GENERALITES SUR LA PERFORMANCE DES	
	ENTREPRISES	28
1.	Définition de la performance	28
2.	Les dimensions de la performance	28
2.1	La performance financière	29
2.2	La performance commerciale	29
2.3	La performance sociale	29
2.4	La performance sociétale	30
2.5	Performance économique :	30
2.6	Performance organisationnelle :	30
3.	Les caractéristiques de la performance	30
4.	Les quatre piliers de la performance :	31
	Section 2 : La mesure de la performance	33
1.	Définition de la mesure de performance	33
2.	Les indicateurs de performance	33
2.1	Critères de sélection des indicateurs	34
2.1.1	L'axe financier	35
2.1.2	L'axe client	35
2.1.3	L'axe interne	36
2.1.4	L'axe marché	36
2.2	Les types d'indicateurs de performance les plus utilisés	36
2.2.1	Les indicateurs de performance commerciale (vente & marketing)	36
2.2.2	Les indicateurs de performance organisationnelle	36
2.2.3	Les indicateurs de performance financière et comptable	37
2.2.4	Les indicateurs de performance pour la chaîne d'approvisionnement, inventaire et logistique	37

2.2.5	Les indicateurs de performance informatique.....	39
2.2.6	Les 5 éléments que doit contenir un indicateur de performance pour être juste et fiable	39
	<i>Section 3 : L'impact des TIC sur la performance des entreprises</i>	40
1.	TIC et performance de l'entreprise.....	40
2.	TIC et avantage concurrentiel	42
	<i>CHAPITRE III : Présentation et analyse de l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise enquêtée (SPA, CEVITAL).....</i>	45
	<i>Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil.....</i>	47
1.	Historique du groupe CEVITAL	47
2.	Les valeurs de cevital.....	49
3.	Activités de Cevital	50
4.	Les clients du cevital.....	51
5.	L'organisation générale des composantes et les missions des directions :	52
5.1	Missions et services des composantes de la DG :	53
6.	Présentation des technologies utilisées par CEVITAL	59
6.1	Logiciel de gestion administratif des salariés (CEVRH).....	59
6.2	Logiciel des moyens généraux (COSWIN).....	59
6.3	Logiciel de contrôle d'accès (KELIO)	60
6.4	Sage paie i7.....	60
6.5	Interface simplifiée GLPI.....	60
6.6	I Manager	61
6.7	Plateforme workflow.....	61
6.8	Technologies de communication interne.....	62
6.9	Quelques autres technologies existantes au sein de CEVITAL	63
	<i>SECTION 2 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique</i>	65
1.	Méthodologie de recherche.....	65
2.	Choix du questionnaire	65
2.1	Échantillon d'étude	66
	<i>Section 3 : Analyse et interprétation des données</i>	66
1.	Informations préliminaires	66
1.1	Analyses des résultats des données selon le genre des répondants	66
1.2	Analyses des résultats des données par tranche d'âge des répondants	67
1.3	Analyses des résultats des données des niveaux d'instruction	67

1.4	Analyse des résultats des données socioprofessionnelles et expériences professionnelles	68
2.	L'usage des TIC dans l'entreprise	70
2.1	Connaissance des TIC	70
2.2	La signification des TIC	70
2.3	La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC	72
2.4	Les différents réseaux utilisés au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia	72
2.5	L'informatisation des services au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia.....	73
2.6	Les moyens de communication utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de la SPA CEVTITAL Bejaia	74
2.7	Les différents outils TIC utilisés au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia.....	76
2.7.1	Les progiciels utilisés au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia	76
2.7.2	L'utilisation du groupware et de la vidéoconférence au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia.....	77
2.8	La Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC.....	78
3.	Appréciation des apports des TIC sur la performance de l'entreprise	79
3.1	La circulation de l'information via les TIC au sein de la SPA CEVTITAL Bejaia	79
3.2	L'effet des TIC sur la réduction des délais de la SPA CEVTITAL Bejaia	79
3.3	L'impact des TIC sur l'augmentation des parts de marché de la SPA CEVTITAL Bejaia	80
3.4	L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires de la SPA CEVTITAL Bejaia.....	81
3.5	L'évolution de La production de l'entreprise après L'utilisation des TIC	82
3.6	L'influence des TIC sur le rendement des employés de la SPA CEVTITAL.....	83
3.7	L'influence des TIC sur la rentabilité de la SPA CEVTITAL	84
3.8	L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la SPA CEVTITAL.....	85
3.9	L'impact des TIC sur la prise de décision de la SPA CEVTITAL.....	85
3.10	Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de l'entreprise.....	86
3.11	L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la SPA CEVTITAL Bejaia.....	87
	<i>Conclusion générale</i>.....	90

Bibliographie

Annexes

Table de matière

Résumé

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en pleine croissance et sont largement utilisées dans la gestion de l'information.

L'intégration de ces technologies dans les entreprises entraîne des changements qui ont un impact sur leur performance.

Dans le cadre de notre étude empirique menée au sein de CEVITAL Bejaia, une entreprise qui occupe la première place dans le marché national de l'industrie et qui a adopté les TIC, nous avons analysé l'impact de ces technologies sur la performance de l'entreprise.

Cependant, nous avons constaté que l'utilisation des TIC a permis à l'entreprise d'améliorer sa performance, de fonctionner plus efficacement et de croître de manière significative.

Mot clés : TIC ; SPA Cevital, performance, Indicateur de performance.

ABSTRACT

Information and communication technologies (ICT) are growing rapidly and are widely used in information management.

The integration of these technologies into companies is bringing about changes that impact on their performance.

In our empirical study conducted at CEVITAL Bejaia, a company that occupies the top position in the national industrial market and has adopted ICT, we analyzed the impact of these technologies on the company's performance.

However, we found that the use of ICT has enabled the company to improve its performance, operate more efficiently and grow significantly.