

Université A. Mira de Bejaia

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion
Département des sciences de gestion

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention d'un Master en sciences de gestion

Option : management

Thème :

**L'impact des Technologies de
l'Information et de la Communication
sur la performance de l'entreprise
(Cas SPA Général Emballage)**

Réalisé par :

- M^{elle} MOHAMMED KHODJA Amel
- M^{elle} MOULELKAF Lamia

Encadré par :

- M. GRAZEM Rachid

Année Universitaire 2023/2024

DÉDICACE

*Je dédie ce modeste travail à ma très chère mère, de qui je m'inspire
volonté, joie et amour. Elle m'a encouragée et aidée durant tout mon
cursus.*

A la mémoire de mon père qui nous a quittés.

A mes frères : Sid Ali et Midou. Ma sœur : Lina.

A ma grand-mère, mes tantes, mes oncles, cousins et cousines.

A mes amies.

*A notre encadreur GRAZEM Rachid qui nous a beaucoup aidés ainsi
que tout le personnel du GENERAL EMBALLAGE.*

Et à mon binôme MOULELKAF Lamia ainsi que toute sa famille.

Salutation, Amel MOHAMMED KHODJA

DÉDICACE

Je dédie ce projet à mes chers parents, pour leur amour inconditionnel et leur soutien indéfectible et de m'avoir donné la force de croire en mes rêves et la détermination de les réaliser.

A ma sœur et mon frère pour leur encouragement inestimable

A mon encadrant Monsieur GRAZEM.R, pour son soutien et, ses conseils au long de ce projet

A mes amis pour leur présence constante et leur encouragement

A tous ceux qui ont cru en moi, merci de tout cœur.

Salutation, Lamia MOULELKAF

REMERCIEMENT

En préambule de ce mémoire nous remercions ALLAH qui nous aide et nous donne la patience et le courage durant ces longues années d'études.

Nous souhaitant adresser nos remerciements les plus sincères aux personnes qui nous ont apporté leurs aides et qui ont contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Ces remerciements vont tout d'abord au corps professoral et administratif de l'université de Bejaia pour la richesse et la qualité de leur enseignement et qui déploient de grands efforts pour assurer à leurs étudiants une formation actualisée.

En tant que Directeur de mémoire, nous remercions GRAZEM Rachid qui s'est toujours montré à l'écoute et très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire, ainsi pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'il a bien voulu nous consacrer et sans lui, ce mémoire n'aurait jamais vu le jour.

Nous n'oublions pas nos parents pour leur contribution, leur soutien et leur patience.

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements à tous nos proches et amis, qui nous ont toujours encouragés au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à toutes et tous

Liste des abréviations :

Abréviations	Signification
TIC	Technologies de l'information et de la communication
SI	Système d'information
BDD	Bases De Données
HTTP	Hypertexte
VR	Réalité virtuel
TI	Technologies de l'information
NTIC	Nouvelles des technologies de l'information et de la communication
TCP	Transmission Control Protocol
IP	Internet Protocol
CERN	Centre Européen de recherche nucléaire.
HTML	Hyper Text Markup Language
FTP	Files Transfert Protocol
WWW	World Wide Web
PDA	Personal Digital Assistant
CRM	Customer Relationship Management
ERP	Entreprise ressources planning
VA	Valeur ajoutée
GED	Gestion Électronique des Documents
DEID	Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation
DRP	Distribution Requirements planning
EDI	Echange de données informatisées
EAI	Intégration des applications d'entreprise
SE	Les systèmes experts
RSE	La responsabilité sociale des entreprises
ISO	L'organisation internationale de normalisation
SME	Système de Management Environnemental
CA	Chiffre d'affaire
EVA	La valeur ajoutée économique
TBL	Le Triple Bottom Line reporting
GRI	Global Reporting Initiative
NTI	Nouvelles technologies de l'information
KPI	Key Performance Indicators.
BSC	Balanced Scorecard
ROI	La rentabilité du capital investi
VAE	valeur ajoutée économique
ROA	Rotation des actifs
IPME	Les Indicateurs de Performance du Management environnemental
IPO	Les Indicateurs de Performance Opérationnelle
ICE	Les Indicateurs de Condition Environnementale
GE	Général Emballage

Liste des tableaux :

N°	Titre de tableau	Page
Tableau 1	Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	64
Tableau 2	La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	64
Tableau 3	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnel	65
Tableau 4	La répartition de l'échantillon selon l'expérience des employés de la SPA GENERAL EMBALLAGE	66
Tableau 5	La connaissance des employés aux TICs au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	66
Tableau 6	La répartition de l'échantillon selon l'utilisation des TIC dans le cadre de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	67
Tableau 7	Types de formations pour les employés de la SPA GENERAL EMBALLAGE	78
Tableau 8	La répartition de l'échantillon selon le degré d'amélioration de la productivité de l'entreprise SPA GENERAL EMBALLAGE grâce à l'utilisation des TICs	88

Liste des figures :

N°	Titre de Figure	Page
Figure 01	Processus de communication.	08
Figure 02	Les fonctions du système d'information	14
Figure 03	Les éléments de la définition des TICs.	18
Figure 04	Les principales fonctionnalités d'un CRM	27
Figure 05	L'architecture d'un progiciel de gestion intégré (ERP)	30
Figure 06	Le triangle de la performance	38
Figure 07	Les dimensions de la performance globale	40
Figure 08	Les quatre dimensions de tableau de bord	50
Figure 09	Modèle d'alignement stratégique TIC	55
Figure 10	Répartition de l'échantillon selon le genre	63
Figure 11	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	65
Figure 12	Répartition de l'échantillon selon les avis des employés sur de débit d'internet par les membres de la SPA GENERAL EMBALLAGE	68
Figure 13	Répartition de l'échantillon selon l'informatisation des services de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	69
Figure 14	Répartition de l'échantillon selon les outils de la communication interne utilisés au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	70
Figure 15	Répartition de l'échantillon selon les outils de communication externe utilisés au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	71
Figure 16	Le niveau d'amélioration de communication par les TICs de la SPA GENERAL EMBALLAGE	72
Figure 17	Les progiciels les plus utilisés selon les employés enquêtés par l'entreprise GENRERAL EMBALLAGE	73
Figure 18	Le télétravail au sein de l'entreprise SPA GENERAL EMBALLAGE	74
Figure 19	L'organisation des réunions de l'entreprise SPA GENERAL EMBALLAGE à distance	75
Figure 20	Les outils utilisés pour effectuer des réunions à distance au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	75
Figure 21	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'obstacles liés à l'utilisation des TICs au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	76
Figure 22	Répartition de l'échantillon selon la formation du personnel sur l'utilisation des TICs	77

Figure 23	Répartition de l'échantillon selon le degré de sécurité des données par les TICs de la SPA GENERAL EMBALLAGE	79
Figure 24	L'efficacité des TICs au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	80
Figure 25	La rapidité de la circulation de l'information avec les TICs de la SPA GENERAL EMBALLAGE	81
Figure 26	L'impact des TICs sur la réduction des délais de la SPA GENERAL EMBALLAGE	82
Figure 27	L'impact des TICs sur la part de marché au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	83
Figure 28	La capacité des TICs à améliorer la prise de décision de la SPA GENERAL EMBALLAGE	84
Figure 29	L'évaluation de CA depuis l'utilisation des TICs au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	85
Figure 30	L'évaluation de la rentabilité de l'entreprise depuis l'utilisation des TICs au sein d'entreprise GENERAL EMBALLAGE	86
Figure 31	L'utilisation des TICs et la relation client au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	87
Figure 32	Répartition de l'échantillon selon la collaboration et la coopération des employés par les TICs	89
Figure 33	Répartition de l'échantillon selon l'alignement stratégique des TICs au sein de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE	90
Figure 34	L'influence des TICs sur la performance globale de l'entreprise	91

Sommaire :

Dédicaces

Remercîments

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction générale - 1 -

I CONCEPTS DE BASE SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - 4 -

I.2 Section 01 : Généralités sur l'information, la communication et le système d'information. - 4 -

I.3 Section 2 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication. - 15 -

II LA PERFORMANCE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - 35 -

II.2 Section 01 : généralités sur la performance - 35 -

II.3 Section 02 : Impacts des TICs sur la performance de l'entreprise - 51 -

III ETUDE D'IMPACT DES TICS SUR LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE (CAS SPA GENERAL EMBALLAGE) - 57 -

III.2 Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil Général Emballage SPA - 57 -

III.3 Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TICs sur la performance de l'entreprise Général Emballage - 62 -

Conclusion générale - 93 -

Bibliographie

Liste des annexes

Table des matières

Résumé

INTRODUCTION GENERALE :

Les entreprises représentent un facteur fondamental pour le développement socio-économique. Elles sont à l'origine de la création d'emploi, de l'impulsion, de l'innovation et de la génération des revenus cruciaux pour la croissance. Face aux mutations de l'environnement économique globale, l'entreprise opère en permanence des changements tant dans ses structures d'organisation que dans ses pratiques de gestion. L'objectif étant de se moderniser afin de pouvoir s'intégrer dans l'économie mondiale caractérisée par une économie de connaissance et du savoir. En effet, la performance de l'entreprise dépend largement de l'importance qu'accorde l'entreprise à l'information et par conséquent, à l'amélioration de son système d'information.

Aujourd'hui les systèmes d'information sont omniprésents dans les entreprises modernes. Ils sont devenus des composantes essentielles dans toute organisation prospère et un champ d'étude indispensable dans l'administration et la gestion des affaires. Ils permettent la collecte, le traitement efficace de l'information, facilitant ainsi la prise de décision et la coordination des activités. Grâce à l'intégration d'outils technologiques avancés, les entreprises peuvent automatiser leur processus, accroître la précision des données et améliorer leur réactivité face aux défis du marché.

Depuis les années soixante, l'accélération et la généralisation de l'utilisation de ces technologies de l'information et de la communication (TIC) ont été les plus impressionnants faits marquants. La majorité des pays ont pris conscience des enjeux de l'utilisation des TICs comme facteur incontournable à leur intégration dans la société de l'information en générale et des entreprises en particulier pour faire face au marché international.

L'introduction de ces nouvelles technologies a transformé la manière dont l'organisation communique et accède à l'information impactant à sa vie quotidienne.

Les TIC peuvent également avoir un effet réel sur différents aspects de la performance (une meilleure structuration du travail, un accès plus rapide à l'information, un gain de flexibilité dans le travail, une réduction des coûts, profitabilité, etc.). De manière globale, les TIC ont un impact important au sein des organisations et jouent un rôle déterminant dans leur modernisation et dans leur quête de compétitivité économique.

L'Algérie, à l'instar des autres pays, n'est pas restée en marge de cette nouvelle économie. En effet, plusieurs programmes de développement pour l'introduction des TICs ont été lancés à la fois par les pouvoirs publics et par les entreprises. L'adoption des TIC par les entreprises

connaît une évolution constante. Bien que certaines d'elles se trouvent encore dans une phase de transition numérique, un grand nombre a déjà intégré des technologies avancées pour optimiser leurs opérations. Malgré les défis spécifiques de l'environnement économique algérien. Les TIC offrent de vastes opportunités, permettant ces entreprises de s'ouvrir aux marchés mondiaux de stimuler l'innovation et d'établir des partenariats stratégiques avec des entreprises technologiques internationales.

Dans ce contexte, nous nous pencherons sur le cas de l'entreprise Général Emballage, implantée en Algérie, fondée en 2001. Cette entreprise se spécialise dans la fabrication d'emballages en carton ondulé. Elle se distingue par son engagement en faveur de l'innovation et de l'excellence opérationnelle. En mettant en œuvre des systèmes d'information avancés et en adoptant les TICs, Général Emballage a su optimiser ses processus de production et de gestion, renforçant ainsi sa position de leader sur le marché.

Dans ce présent travail, nous cherchons à comprendre comment une entreprise met en œuvre l'adaptation des TICs pour améliorer sa performance. La question centrale que nous explorons est la suivante :

- **Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance de la SPA GENERAL EMBALLAGE ?**

Certaines interrogations découlent de cette problématique à savoir :

- Quel est le lien entre les TICs et la performance de l'entreprise Général Emballage ?
- Comment les technologies de l'information et de la communication (TICs) et le facteur humain sont-ils complémentaires pour améliorer la performance de l'entreprise Générale Emballage ?

Pour répondre aux questions préalablement posées, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse n°01** : L'adoption des TICs a un impact positif sur la performance de l'entreprise.
- **Hypothèse n°02** : Les TICs et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance.

Pour vérifier ces hypothèses et répondre aux différentes questions posées, nous avons adopté une démarche méthodologique fondée sur des recherches bibliographiques (Ouvrages,

Documentations, Sites internet, Revues...), et une étude du cas de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE.

Pour mener bien notre étude, nous avons élaboré un plan de travail reparté en trois chapitres, les deux premiers portent sur le cadre théorique et le dernier est consacré pour le cas pratique étudié à savoir :

- **Le premier chapitre** : porte sur les concepts de bases sur les TICs sous forme de deux sections, la première sur l'information, la communication et le système d'information, la deuxième sur les applications et rôle des TICs.
- **Le deuxième chapitre** : évoque sur la relation entre TICs et la performance de l'entreprise, la première section s'intéresse sur les généralités de la performance d'entreprise, tandis que la seconde sur l'impact des TICs sur la performance de l'entreprise.
- **Le troisième Chapitre** : il est consacré à l'étude du cas au sein de la SPA GENERAL EMBALLAGE, contient deux sections, la première définit l'organisme d'accueil SPA GENERAL EMBALLAGE, la deuxième portant sur l'étude de cas et l'interprétation des résultats récoltés, afin de bien cerner l'impact des TICs sur sa performance.

Les raisons de choix de thème :

Le choix de thème « l'impact des TICs sur la performance de l'entreprise » peut être motivé par plusieurs raisons solides que nous pouvons récapituler comme suit :

- L'augmentation de l'importance des TICs dans le contexte des affaires modernes.
- Avoir des informations et des connaissances précises sur les TICs.
- Démontrer la relation existante entre l'investissement en TICs et la performance de l'entreprise.

Les objectifs de la recherche :

Comme tout travail intellectuel, il est essentiel de définir les objectifs qui nous permettent de mieux guider notre recherche. A cet effet, les visés de ce travail sont les suivants :

- Approfondir nos connaissances acquises sur l'usage des TICs au sein de l'entreprise Général Emballage.
- Connaître l'importance des TICs sur la performance de l'entreprise Général Emballage.
- Evaluer les avantages et les défis associés à la mise en œuvre des TICs en entreprise Général Emballage.

Chapitre I :

Concepts de base sur les Technologies de l'Information et de la Communication

I Concepts de base sur les Technologies de l'Information et de la Communication

I.1 Introduction :

Dans un monde de plus en plus connecté et numérisé, les technologies de l'information et de communication (TIC) représentent un pilier fondamental de notre société moderne.

Leur omniprésence dans nos vies et dans le fonctionnement des entreprises témoigne de leur importance croissante. Elles englobent un large éventail d'outils, de systèmes et de technologies qui permettent la communication, le traitement des données et l'accès à l'information.

Dans ce chapitre, nous explorerons le paysage dynamique des TIC et les différents outils qu'il contient après avoir donné une vue globale sur les concepts composant de ces avancées technologiques.

I.2 Section 01 : Généralités sur l'information, la communication et le système d'information.

I.2.1 L'information :

I.2.1.1 Définition de l'information :

L'information est un élément essentiel dans l'entreprise qu'on a besoin pour connaître son environnement et de gérer ses activités afin d'atteindre ses objectifs. Elle peut se définir comme « toute communication ou représentation d'une connaissance (ensemble de données, opinion, faits) transmise par n'importe quel média textuel, numérique, graphique, narratif, sonore, cartographique ou audiovisuel »¹.

Selon Pierre Dumas, l'information est définie comme « l'ensemble des données structurées et interprétées permettant aux dirigeants et aux employés de prendre des décisions éclairées et d'améliorer les processus opérationnels. »²

Pour l'entreprise, l'information est un renseignement, une valeur, une donnée collectée, traitée et diffusée sur l'ensemble de son personnel et qui semble utile à la prise de décision, améliorer le fonctionnement et d'anticiper l'avenir.

¹BAUMARD Philippe, BENVENUTI Jean-André,(compétitivité et système d'information) InterEdition paris, 1998, p 134.

² DUMAS Pierre, (Management de l'information dans l'entreprise. Editions d'Organisations) Paris, 2003, P17.

I.2.1.2 Typologies de l'information :

L'information de nos jours est complexe, elle ne se présente pas sous une forme homogène, mais elle est diversifiée et peut être classée selon une variété de critères. Dans cette discussion ; nous explorerons les différentes typologies de l'information en examinant leur type, leur nature, leur qualité et d'autres caractéristiques pertinentes. L'examen de tous ces différents facteurs nous aide à comprendre l'étendue de la complexité et de la variété de la société actuelle.

➤ Type d'information selon la source :

Dans notre quête de compréhension et de connaissance, nous nous appuyons sur deux types de source d'information à savoir source interne et source externe :

✓ **L'information interne** : c'est d'information qui provient de l'entreprise elle-même par ses services (fichiers, statistiques, organigramme...). Dans le but de faciliter la prise de décision, la communication et la collaboration au sein de l'entreprise et fournir les données nécessaires aux employés pour accomplir leurs tâches de manière efficace.

✓ **L'information externe** : c'est d'information provenant de l'environnement externe, elle est assez variée et permet de se renseigner sur l'évolution des différents secteurs d'activités (fournisseurs, clients, banque...), analyser la concurrence, comprendre les tendances de marché... elle permet donc de prospérer en étant consciente de son environnement et en s'adaptant à ses changements.

➤ Selon le degré d'accessibilité :

Nous pouvons distinguer deux formes d'informations, tacite et explicite, qui présentent des caractéristiques souvent opposées :

✓ **L'information tacite** : Difficile à articuler et à partager, basée sur l'expérience, le savoir-faire et les intuitions individuels, transmises par le mentorat, l'observation ou la pratique partagée.

✓ L'information explicite :

Facile à exprimer et à communiquer, formalisée et codifiée, stockée dans des supports tangibles (manuels, articles, bases de données).

➤ Selon le domaine d'activité :

✓ **L'information comptable** : pour pouvoir déterminer la fiabilité et avoir une idée exacte de la valeur de l'entreprise sur le marché, il s'agit de se baser sur l'information comptable. Ce type d'information synthétise l'activité de l'entreprise, il permet d'apprécier la sincérité des comptes de l'entreprise et sa capacité de dégager un profit à travers la production et la commercialisation des produits finis. Soulignons, que cette information issue du système d'information comptable, constitue un élément réducteur d'incertitude pour toute décision.

✓ **L'information technique**: cette information permet à l'entreprise de définir l'objectif de production en tenant compte des contraintes associées qui limitent les capacités de production dans l'entreprise. Toutefois, la collecte et la maîtrise de cette information est indispensable pour définir le processus de production de l'entreprise. L'utilisation des nouvelles technologies de production de l'information permet de modifier le processus de fabrication au mieux pour maximiser le profit. Cette utilisation sert aussi à déterminer les critères rationnels de gestion (du processus de fabrication, de la gamme de produits, etc.).

✓ **L'information commerciale**: ce type d'information provenant du service commercial dans l'entreprise (les ventes), permet de :

-Mesurer le niveau d'adéquation entre l'offre et la demande.

-Evaluer l'impact d'une politique de prix sur le marché

-Avoir des renseignements sur les performances des ventes de l'entreprise sur les différents marchés.

Toutefois, l'utilisation stratégique de cette information est essentielle, car l'ensemble de la structure de l'entreprise en dépend.

✓ **L'information sociale** : elle est indispensable dans le sens qu'elle décrit le champ d'action des divers intervenants au sein de l'entreprise, illustrant leurs interactions et leur contribution à son fonctionnement et à ses performances.

✓ **Information juridique** : l'ensemble des lois et règlements juridiques émises par l'état, ainsi que, locales ou régionales qui s'appliquent à l'entreprise en fonction de sa localisation ainsi que ses activités.

➤ Selon la qualité :

Toutefois, qu'une information soit de qualité, il faut qu'elle remplisse différents critères :

- La précision** : L'information est précise quand elle est complète et extraite d'une manière plus fidèle
- La fiabilité** : L'information est fiable lorsqu'elle décrit la réalité et elle doit être la plus complète possible pour éclairer au décideur la globalité de la situation.
- L'actualité** : Il est préférable que l'information soit actualisée et fraîche pour être efficace
- La ponctualité** : Le travail managérial est imprévisible d'où la difficulté, mais l'intérêt c'est d'apporter la bonne information au bon moment
- L'accessibilité** : C'est l'accès à l'information « temps, espace, volume »

En effet, pour qu'une information ait de la valeur après avoir collectée, traitée et analysée, elle doit être partagée et irrigue l'ensemble de l'entreprise. Il s'agit de mettre à tout le personnel d'avoir accès pour toutes les informations qui peuvent leur être utiles

I.2.2 La communication :

I.2.2.1 Définition de la communication :

La communication est une situation dans laquelle un stimulus (sous forme de message) envoyé par un émetteur (la source), entraîne un effet sur le récepteur (le destinataire).³

Selon Durkheim, « la communication est comme une interaction au sein d'un réseau ou s'échangent et se partagent des représentations collectives ».⁴

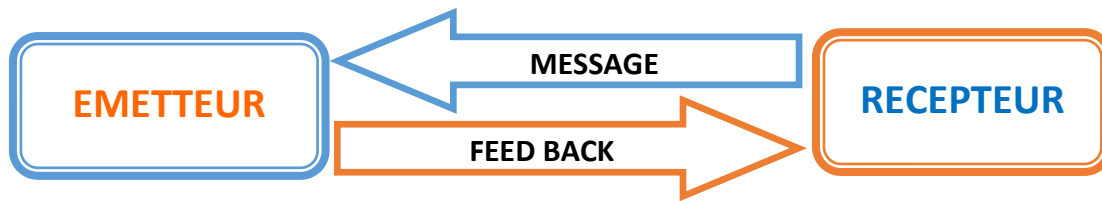
Donc la communication est un processus de transfert d'informations, d'idées entre deux personnes ou plus d'un même ou différent niveau en utilisant divers moyens tels que l'écriture, la parole ou des gestes visant à transmettre des messages de manière claire pour favoriser la compréhension et réaliser un feedback.

La communication peut être représentée d'une manière simplifiée comme suit :

³BENBOUZIANE Fatima, BENSMACHINE lamia « l'impact des réseaux sur la communication d'entreprise », les cahiers du MECAS, Vol.16, N°01, Juin 2020, p 107.

⁴LABOUDI Fatih , « L'impact des nouvelles technologies sur la performance des salariés », revue TOBNA Etudes Scientifiques et Académiques, Vol.06, N°01, février 2023, P 2028.

Figure N° 01 : Processus de communication.



Source : <https://www.cegos.fr/ressources/mag/marketing->

A)- Les partenaires ou les interlocuteurs

***L'émetteur (expéditeur) :** il représente la partie du processus de communication qui envoie le message. Il peut s'agir d'une personne, d'un appareil électronique ou dans le cas d'une communication entre organismes vivants, d'un système biologique.

- **Le récepteur (destinataire) :** la personne, l'institution ou la machine qui reçoit le message envoyé par l'expéditeur. Son travail consiste à comprendre et à interpréter le message.

B)- Le message et le feed-back :

- **Le message:** il s'agit d'informations ou de contenus qu'un expéditeur envoie à un destinataire qui peuvent prendre de nombreux formats différents: mots, images, signaux électriques, etc.

-**Le feed-back (rétroaction) :**c'est le commentaire, la réaction ou la réponse de la personne qui a reçu le message. Ces commentaires peuvent prendre de nombreuses formes, notamment des questions, des commentaires et des actions. C'est la réaction du récepteur, en fonction de sa personnalité, sa perception positive ou négative lors de l'atteinte d'un message de son émetteur,

La communication de l'entreprise s'organise en deux grands axes : communication interne et communication externe.

✓ **La communication interne :**

« La communication interne peut se définir comme ‘le mécanisme par lequel se crée ; se développe et évolue une entité unique et homogène que l’on appelle société, compagnie ou entreprise. La stratégie de communication interne est l’art de diriger, d’harmoniser et de mettre en synergie les différentes formes de communication existant dans l’entreprise en vue de la satisfaction d’objectifs d’intérêt général ». ⁵

La communication interne fait référence à l’échange d’informations, de messages et de données au sein d’une organisation. C’est un processus qui vise à faciliter la transmission d’informations entre les membres d’une entreprise, que ce soit au sein d’une équipe, d’un département ou à travers l’ensemble de l’organisation. Donc c’est la communication où l’émetteur et le récepteur font partie à la même organisation.

« Le principal objectif de la communication interne consiste à récolter puis à diffuser, à communiquer des informations pour permettre à l’entreprise et à ses acteurs internes d’exister, de collaborer, de travailler et de produire, mais aussi de valoriser la culture de l’entreprise et d’y faire adhérer les acteurs internes ». ⁶

➤ **Les modèles de la communication interne :**

Les modèles de communication organisationnelle représentent les différentes manières dont l’information est transmise au sein d’une organisation. Il existe plusieurs types d’orientations de la communication possible dans une entreprise, tout d’abord selon SABELLE LAURIN, il est possible de reconnaître une communication descendante (vers le bas), une communication ascendante (vers le haut) et une communication horizontale (latérale).

- **La communication descendante (vers le bas) :** émane d’une personne ayant des responsabilités et un niveau hiérarchique supérieur, elle est destinée à un ou plusieurs subordonnés.
- **La communication ascendante (vers le haut) :** émane d’un subordonné qui s’adresse à une personne dont il dépend hiérarchiquement, a pour rôle d’enquêter, de détecter et de stimuler ou vérifier.

⁵BENBOUZIANE F, BENSMARINE L, op,cit, p 107.

⁶ BENAZZI, Khadidja « l’importance de la communication au sein de l’entreprise », revue économique et capital, 2013, p 13

- **La communication latérale (horizontale)** : se fait entre deux personnes ayant le même niveau administratif au sein d'une entreprise, son rôle est de situer, accueillir et d'unir les membres de l'entreprise.
- ✓ **La communication externe** :

La communication externe désigne l'ensemble des actions et des moyens de communication qu'une organisation met en place pour échanger avec ses publics externes, tels que les clients, les partenaires, les fournisseurs, les médias et l'ensemble de la société. Elle vise à promouvoir l'image de l'organisation, à informer sur ses produits ou services, à établir et maintenir des relations, et à gérer sa réputation. La communication externe inclut diverses activités comme les relations publiques, la publicité, le marketing, les événements, et la gestion de crise.⁷

I.2.2.2 Les différents types de communication :

La communication peut être divisée en trois grandes catégories :

- **La communication interpersonnelle** : c'est le processus d'échange de messages entre deux personnes.
- **La communication du groupe** : implique l'interaction et l'échange d'informations entre plusieurs membres d'un groupe.
- **La communication de masse** : celle qui touche un large public à travers des médias (télévision, radio, internet...).

La communication est essentielle dans tous les aspects de vie quotidienne, que ce soit dans les relations personnelles, professionnelles, sociales ou politiques. Elle a pour rôle principal de faciliter l'action de collecte d'information.

⁷CHIAPELLO, Eve, DELANOË Kevin, (Communication et management), édition Dunod, Paris, 2015, p. 102.

I.2.3 Le système d'information :

Avec les progrès technologiques effrénés, l'information est devenue un actif majeur stratégique pour les entreprises, la mise en place d'un système d'information efficace est devenue une priorité incontournable

I.2.3.1 Définition du système d'information :

Une définition très classique, de type organique « Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures, permettant d'acquérir, de traiter, stocker, de communiquer des informations (sous forme de données, textes, images, sons...) »⁸.

Une définition plus récente « Un système d'information est un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires »⁹.

Une définition plutôt fonctionnelle : « la fonction d'un système d'information est de produire et d'enregistrer (mémoriser) les informations-représentations de l'activité du système d'opération, puis de les mettre à la disposition, en général de façon aussi interactive que possible, du système de décision »¹⁰.

D'après ces diverses définitions Des systèmes d'informations, il ressort clairement que ce dernier ne se limite pas aux composants techniques, mais incluent également des aspects sociaux, cognitifs et fonctionnels. Il vise à faciliter la collecte, le traitement, le stockage, la communication de l'information pouvant soutenir efficacement la prise de décision et les activités opérationnelles d'une organisation.

I.2.3.2 Les fonctions principales du système d'information¹¹ :

Pour toute organisation, l'information est précieuse et indispensable pour sa pérennité. Elle permet à l'organisation de prendre des décisions, de surveiller et piloter son activité, et même de créer de la valeur.

⁸ PASCAL Vidal, VINCENT Petit avec FRANÇOIS Lacroux, MARC Augier, VALEREY Merminod, Marc de Gibon, CHRISTOPHE Mangholz, (Système d'information organisationnels, 2^{ème} édition PEARSON Education, Paris, 2009, P 05.

⁹Idem, P 05.

¹⁰ Idem, P 05.

¹¹<https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation/5195891-identifiez-les-4-fonctions-du-systeme-d-information#/id/r-5587306> consulté le 25 mars 2024 à 21H30.

1)- La collecte de l'information : La collecte d'information du SI, c'est donc recueillir l'information, puis la saisir, c'est-à-dire la faire « entrer » dans le SI. On peut dire que la collecte d'information, c'est le fait d'enregistrer l'information afin de procéder à son traitement. L'information ainsi recueillie va généralement être décomposée de façon structurée afin d'en faciliter le stockage et le(s) traitement(s) ultérieur(s).

Il n'en reste pas moins que l'information est coûteuse car sa saisie nécessite, en règle générale, une intervention humaine, donc coûteuse pour l'entreprise. Cette information peut avoir deux provenances distinctes :

Une provenance interne : c'est le flux d'informations qui est généré par les entités internes à l'organisation (approvisionnement, production, gestion des salariés, comptabilité, vente, etc.), par son fonctionnement (processus, méthodes), mais aussi le flux d'informations informelles (climat social, bien-être des salariés, savoir-faire, etc.), moins simples à mettre en évidence mais déterminantes, etc. ;

Une provenance externe : il s'agit du flux d'informations généré par des parties prenantes externes à l'entreprise (clients, fournisseurs, État...), et qui sont essentielles pour anticiper les mutations et l'adaptation du SI pour servir l'organisation. Par la mise en place de veilles (technologiques, sociétales, légales, commerciales, etc.), l'entreprise prend conscience qu'il est fondamental pour elle d'être particulièrement attentive aux informations de source externe.

2)-La mémorisation de l'information :

Une fois collectée et saisie, l'information doit être **stockée** de manière **durable**, **stable** et **sécurisée** afin de pouvoir être ultérieurement utilisée, ou tout simplement pour répondre à des obligations légales.

Pour organiser le stockage de l'information, des moyens techniques et organisationnels sont mis en œuvre, comme les méthodes d'archivage, des techniques de sauvegarde, de protection contre le piratage, ou encore des méthodes pour prévenir la destruction de données. Comme l'information est précieuse, il est impératif que les SI sécurisent bien ces informations.

Les informations sont donc collectées et rangées soit dans des fichiers, soit dans ce qu'on appelle une base de données (ou BDD).

Le fichier est une collection ou un ensemble de données réunies sous un même nom. Techniquement, c'est une information numérique constituée d'une séquence d'octets, c'est-à-dire d'une séquence de nombres

Enfin, ces fichiers et bases de données doivent être stockés. On peut les trouver sur :

-Des disques durs, des serveurs du SI de l'organisation. Dans ce contexte, l'information n'est accessible que depuis ce serveur ;

-Des aires de stockage au sein du SI de l'organisation. Il s'agit de très gros disques durs accessibles par le réseau de l'entreprise. Dans ce contexte, l'information est accessible depuis tous les composants du SI, mais uniquement au sein de l'organisation ;

-Le Cloud. Dans ce contexte, l'information est accessible de partout dans le monde. On étudiera le Cloud ensemble dans le cours.

3)- Le traitement de l'information :

Une fois que l'information est collectée et stockée, elle est disponible pour traitement.

Le traitement de l'information consiste à produire de nouvelles informations à partir d'informations existantes grâce à des programmes informatiques ou des opérations manuelles.

Le traitement de l'information peut prendre 4 formes différentes. On peut :

Consulter l'information : il s'agit du traitement le plus simple, puisqu'il consiste à accéder à l'information telle qu'elle a été enregistrée ;

Organiser l'information : ce traitement consiste à structurer l'information selon des critères spécifiques. Cela peut être par exemple regroupe l'information par client, par zone géographique, par activité, et bien d'autres encore ;

Mettre à jour l'information : ce traitement va consister à reprendre une information précédemment enregistrée, et à l'actualiser ;

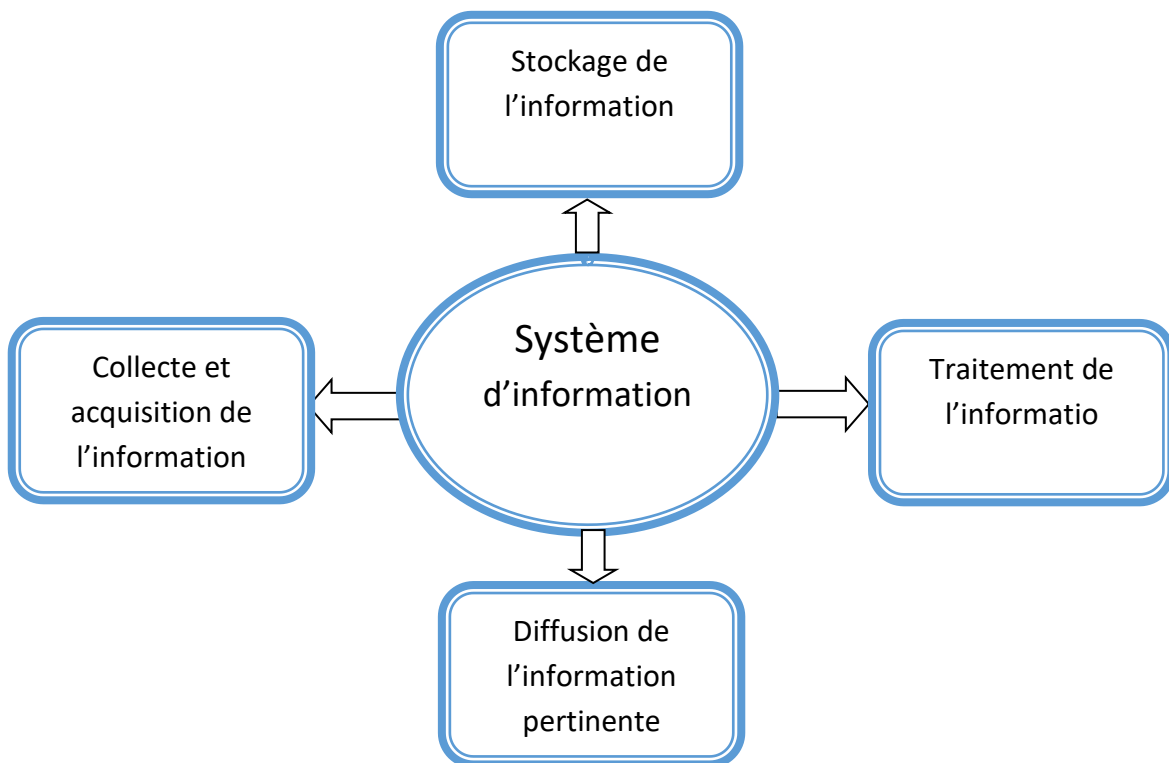
Produire de nouvelles informations : à partir d'information(s) existante(s), ce traitement va permettre la création de nouvelles informations.

4)- La diffusion l'information :

Quel que soit son origine ou ce qu'elle représente, une information n'a de valeur que si elle est communiquée aux bons destinataires, au bon moment et sous une forme directement exploitable.

Voici les 04 fonctions fondamentales de système d'information :

Figure 02 : les fonctions du système d'information



Source : <https://coursbtsam.fr/si/>

I.3 Section 2 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication.

I.3.1 Evolution et définition des technologies de l'information et de la communication

I.3.1.1 Historique des technologies de l'information et de la communication (TICs) :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont révolutionné le monde moderne, façonnant notre façon de communiquer, de travailler, d'apprendre et de vivre. Cette révolution technologique a commencé bien avant l'ère numérique actuelle, remontant aux premières formes de télécommunication au 19e siècle avec l'invention du télégraphe électrique par Samuel Morse en 1837.

Depuis lors, les TICs ont parcouru un chemin impressionnant, passant par plusieurs étapes clés qui ont contribué à leur émergence et à leur adoption généralisée.

Au début du 20e siècle, les avancées dans le domaine de la téléphonie ont ouvert la voie à une communication vocale à distance, tandis que les premiers ordinateurs émergeaient dans les années 1940, inaugurant l'ère de l'informatique. L'invention du transistor en 1947 a permis la miniaturisation des composants électroniques, ouvrant la voie à la création d'ordinateurs plus petits, plus rapides et plus abordables.

Dans les années 1960, le développement d'ARPANET, le prédécesseur d'Internet, a marqué une étape majeure dans l'histoire des TIC. ARPANET a été conçu comme un réseau de communication décentralisé capable de résister à une attaque militaire, mais il a finalement évolué pour devenir le réseau mondial que nous connaissons aujourd'hui.

Les années 1970 ont vu l'avènement du microprocesseur, une innovation révolutionnaire qui a rendu les ordinateurs personnels accessibles au grand public. Cette décennie a également été marquée par le développement des premiers systèmes d'exploitation et des premiers logiciels de traitement de texte, posant ainsi les bases de la productivité numérique.

Le véritable essor des TIC a eu lieu dans les années 1980 et 1990 avec l'avènement d'Internet grand public et du World Wide Web. L'invention du protocole de transfert hypertexte (HTTP) par Tim Berners-Lee en 1989 a permis la création de sites web et a ouvert la voie à une explosion de contenu en ligne. Des entreprises comme Microsoft, Apple et Google ont vu le jour, lançant des produits et des services qui ont façonné l'ère numérique.

Au tournant du 21^e siècle, les TICs ont continué à évoluer rapidement, avec l'avènement des réseaux sociaux, des Smartphones et des applications mobiles. Ces technologies ont transformé la manière dont nous interagissons avec l'information et entre nous, ouvrant de nouvelles opportunités mais aussi des défis en matière de vie privée et de sécurité.

Dans les années 2010, l'essor de l'intelligence artificielle, du Big Data et du Cloud computing a ouvert de nouvelles possibilités en matière de traitement et d'analyse de données. Les voitures autonomes, l'Internet des objets (IoT) et la réalité virtuelle (VR) ont également émergé comme des domaines d'innovation majeurs, promettant de transformer encore davantage notre façon de vivre et de travailler.

Aujourd'hui, les TICs continuent de progresser à un rythme effréné, avec des avancées dans des domaines tels que la block-Chain, la cyber-sécurité et la technologie quantique. Alors que nous entrons dans une ère de plus en plus connectée, il est clair que les TIC continueront de jouer un rôle central dans la façon dont nous façonnons notre avenir numérique.

I.3.1.2 Nature des technologies de l'information et de communication :

Le terme TICs se réfère aux matériels et des techniques utilisées dans l'entreprise à des fins de production au sens large, de distribution, et de gestion. L'information est entendue au sens large. Il comprend tout ce qui peut être numérisé et traité par l'outil informatique (textes, images, sons, ensemble combinant plusieurs de ces éléments grâce à un outil multimédia). Tandis que le terme information veut dire dans la langue philosophique ancienne, informer est donner une forme à la matière, le terme communication renvoie à l'ensemble des techniques qui permettent l'émission et la réception quasi immédiate d'une information, audio (téléphonie) écrite et numérisés (télécopie, messagerie, visuelle – vidéoconférence ou visioconférence).

Le terme TICs sera utilisé et inclura toutes les technologies de l'Internet. L'information constitue alors tout à la fois la transmission de nouvelles et le dispositif qui donne au responsable une « forme », une mise en ordre de la réalité, telle qu'elle suffise à assurer sa domination sur le gouvernement de l'entreprise. Il est généralement fréquent d'associer les TICs à la société d'information ce qui donne une dimension sociétale à des technologies vu leur impact étendu. Le traitement de l'information est automatisé (transferts, réponse automatique, classement automatique). Alors ces termes regroupent l'informatique et les télécommunications auxquelles se rajoutent toutes les données brutes qui sont saisies, traitées,

transformées, stockées et transférées aux destinataires. Or, l'information suppose une communication entre un émetteur et un récepteur, le premier attendant en principe une réaction du second. Les technologies numériques se divisent en matériel (hardware) et logiciel (software).

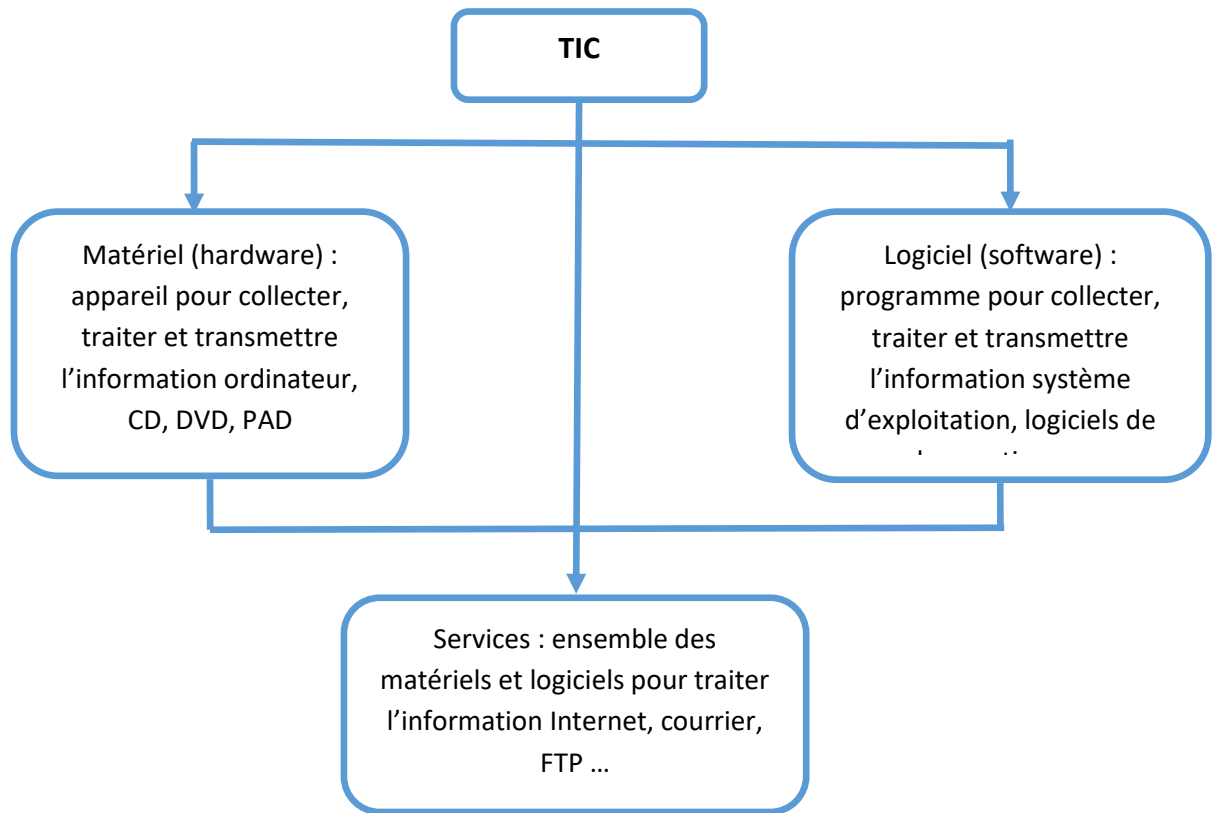
- Hardware : PC, téléphones cellulaires, CD Rom, DVD, graveurs, instruments numériques, scanners, appareils photos numériques, webcam, domotique, télévision numérique, cartes à puce, automatismes, appareils programmables, réseaux, satellites, G.P.S, horloges, etc...
- Software : traitement de texte, musique, films, photos, graphiques, tableurs, bases de données, logiciels de calcul, de modélisations, de simulations, de formation, jeux, programmations, etc...

Les technologies ouvrent de nouvelles perspectives par l'usage de multiples canaux de diffusion, d'un réseau illimité de connexions et d'une mise en commun mondiale des connaissances.

Les acteurs sont en train d'abandonner leurs ordinateurs au profit du P.C et les téléphones basiques pour des appareils intelligents qui sont des « Smartphones ». Beaucoup de cadres sont branché sur des Smartphones. Depuis qu'ils ont goûté aux avantages de ces « téléphones intelligents ». Ils ne peuvent plus s'en passer pourquoi ? Parce qu'ils peuvent consulter leurs boites e-mail, se contacter sur Internet ou encore recevoir des informations en temps réel.¹²

¹² RACHEDI, Abdelkader, (TIC et structures de l'entreprise), édition Edilivre, Saint-Denis, 2016, P10.

Figure 03 : les éléments de la définition des TICs



Source : Abdelkader, Rachedi « TIC et structures d'entreprise », édition Elivre, France, 2016 p.13.

I.3.1.3 Définition des technologies de l'information et de la communication (TIC) :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) se déploient massivement dans toutes les fonctions et dans les secteurs des organisations.

Le terme TIC peut revêtir plusieurs abréviations TIC (technologies de l'information et de la communication), TI (technologies de l'information), NTI (nouvelles technologies de l'information) ou encore NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication). Ces abréviations font référence aux technologies de l'information et de la communication ou nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Les TICs peuvent se définir comme l'ensemble des dépenses informatiques dans les domaines du matériel, allant des micro-ordinateurs aux grands systèmes, en passant par les technologies dans le domaine des réseaux. Désigne l'informatique « Hardware » installée dans l'entreprise¹³.

Selon Jean Paul Thommen, « les technologies de l'information et de la communication comprennent l'ensemble des outils de production, de traitement et de transmission électronique de l'information »¹⁴.

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour traiter l'information, en particulier l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux, le commerce électronique et les médias électroniques. Elles constituent un facteur clé de la compétitivité des entreprises en transformant les relations avec les clients, les fournisseurs et les autres partenaires, et en étant à l'origine d'une profonde réorganisation des méthodes de conception et de production¹⁵.

Le terme (NTIC) parfois, il est utilisé pour désigner l'ensemble des usages nouveaux issus de l'utilisation des TIC.

I.3.2 Typologies des TIC :

La classification des TIC offre un cadre précieux pour organiser et comprendre la multitude d'outils et de technologies disponibles. En examinant de près les différentes catégories des TIC, nous pouvons mieux appréhender comment ces outils peuvent être intégrés de manière stratégique pour répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise, que ce soit en matière de communication et collaboration, de gestion d'informations, l'échange de données et les prises de décisions.

¹³KARSENTI Gérald , (la fin du paradoxe de l'informatique) L'heure du retour sur investissement, éditions d'organisation, Glossaire, France, 1999, p 236.

¹⁴ GUILLAUME Darblay, « l'impact des TIC sur la mobilité des personnes dans un contexte professionnel » travail de bachelier en économie d'entreprise, Haute école spécialisée de Suisse occidentale 2008, p 7.

¹⁵ FAURE Phillipe, (Le tableau de bord des TIC dans les entreprises) direction éditoriale François Magnien 2010. p 05.

I.3.2.1 Les outils de communication et de collaboration :

I.3.2.1.1 Internet :

Quoi qu'il en soit, nous sommes, à n'en pas douter, confrontés à un phénomène de société, à l'un des changements majeurs de ce siècle. Le réseau internet a profondément modifié la façon dont nous vivons, nos habitudes au travail, nos loisirs.

Le mot Internet est composé de deux parties : INTER et NET:

-Inter : pour interconnecter

-Net : « net » veut dire network est le mot anglais pour réseau

En interconnectant tous les réseaux de la planète entre eux, utilisant une suite protocolaire appelé TCP/IP (Transmission Control Protocol /Internet Protocol) pour échanger des informations à travers le monde, on obtient un réseau géant qui couvre une grande partie de la planète appelé Internet.

L'internet est une base de données mondiale, un forum de communication et un outil de commerce. Réunissant des connaissances sur des milliers de sujets. A coup sûr, l'internet contient l'information que vous cherchez. La question est plus de savoir la trouver. C'est aussi le support par lequel vous pouvez tisser des relations avec des utilisateurs du monde entier. Plus que d'établir de simple prise de contact, c'est un lieu d'échanges et de partage. Ainsi, dans l'entreprise, le travail en équipe s'en trouve renforcé. On s'affranchit des contraintes qui peuvent exister qu'elles soient d'ordre organisationnel ou d'une autre nature. On peut collaborer, à travers le monde entier, apporter sa valeur ajoutée, sa pierre à l'édifice. Les frontières n'existent plus. Les entreprises s'en servent pour présenter leurs produits ou leurs offres, les particuliers pour bénéficier de l'expérience d'autres personnes à l'autre bout du monde. Enfin, ce réseau permet de réaliser des opérations commerciales, des transactions, ce que le marché appelle le « commerce électronique »¹⁶.

¹⁶G.Karsenti, Op cite P.55

Parmi les outils qui s'inscrivent au réseau internet, nous trouvons:

➤ **Messagerie électronique (e-mail) :**

La messagerie électronique, le courrier électronique, courriel, *e-mail*, *mail* est un service de transmission de messages écrits et de documents envoyés électroniquement via le réseau Internet dans la boîte aux lettres électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur. Elle est considérée l'outil le plus utilisé au sein d'une entreprise suite à la traçabilité et la diffusion en temps réel de l'information.

➤ **Web :**

(Www) : sont les initiales de World Wide Web, qui se traduit littéralement par toile d'araignée planétaire on utilise aussi plus simplement le terme de web (toile d'araignée). Le web est le résultat de travaux des scientifiques du **CERN** (Centre Européen de Recherche Nucléaire). Ils cherchaient un moyen pour échanger au travers d'internet des documents hypertexte et on à cet effet inventé un nouveau type de document, décrire par un langage particulier, HTML (HyperText MarkupLanguage). À la base, ces documents contenaient uniquement mots et graphismes. Ils ont été depuis étendus au son, à la vidéo...

Autre avantage, les documents du web ont profité de la technologie de l'hypertexte, ils intègrent des liens avec autres documents, qu'ils soient sur le même site ou pas. Ces liens dynamiques permettent ainsi de se déplacer, de surfer sur le Web de manière très simple¹⁷.

➤ **Newsgroups, forums**

Les forums (newsgroups, en anglais) sont répartis par thèmes et permettent à tout un chacun d'échanger ses points de vue (en anglais, bien entendu) avec quelqu'un situé...n'importe où, à l'autre bout d'Internet ! Chacun peut y déposer ses messages, consulter ceux des autres ; il s'agit en fait d'un gigantesque tableau d'affichage virtuel, accessible de n'importe quel endroit, au travers d'Internet. On compte plusieurs milliers de ces groupes de discussion. Ils sont maintenant accessibles par une interface Web sous la dénomination Google Groups¹⁸

¹⁷PASCAL Vidal, VINCENT Petit, FRANCOIS Lacroux, VALERY Merminod, Marc de Gibon, CRISTOPHE Mangholz, op.cit p. P102

¹⁸PASCAI Vidal, VINCENT Petit, FRANCOIS Lacroux, VALERY Merminod, Marc de Gibon, CristopheMangholz, Idem, p.102

➤FTP et Gopher :

FTP sont les initiales de Files Transfert Protocol ou protocole de transfert de fichier. C'est en fait un logiciel qui permet d'aller chercher et de recopier sur sa machine, tous les fichiers que d'autres utilisateurs d'Internet auront mis à disposition dans des zones de stockage particulières, accessibles à tous. Gopher est une interface graphique un peu plus élaborée visant de la même manière à télécharger des fichiers par FTP. Cette interface est historiquement l'ancêtre du www¹⁹.

I.3.2.1.2 L'intranet :

Afin de disposer d'informations fiables, les technologies informatiques et plus précisément les Intranets ont augmenté les possibilités d'échange entre des communautés à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. Utilisé au sein d'une entreprise, un Intranet serait la combinaison de la technologie du domaine des réseaux locaux et de l'internet.²⁰

L'objectif consiste à améliorer la communication intra-entreprise, en offrant aux utilisateurs du monde entier, travaillant pour une même firme, un accès simplifié aux applications et aux informations et une ouverture sur le Web. C'est un internet interne de l'entreprise, le travail en commun s'en trouve renforcé et permet de redéfinir les contours d'une nouvelle culture d'entreprise²¹.

L'entreprise se bénéficie de plusieurs avantages en intégrant un réseau Intranet :

- Facilite et réduit le travail administratif ;
- Intranet est économie des ressources ;
- Réduction de la consommation papier ;
- Réduction des coûts téléphoniques et les besoins en déplacement ;
- Développer le sentiment d'appartenance au moindre coût.

¹⁹ibid, p 101.

²⁰ HAKKA Amal, BENAMAR Amel, LASSAS Ahmed 20223« l'importance de l'Intranet comme outil de travail dans les entreprises en Algérie étude de cas GNL2/z », vol 11 n° 03,2023, pp 522-542.

²¹ KARSENTI Gerald , op.cit, p 55

I.3.2.1.3 L'extranet :

Le terme d'extranet est apparu dans les années 90 avec une première définition donnée par Bob METCALFE : « Les extranets sont les moyens par lesquels une entreprise cherche à atteindre ses clients en utilisant la technologie Internet »²². L'extranet apparaît alors comme un nouveau système d'information, s'ajoutant notamment à l'intranet et au site Internet.

C'est une extension de l'intranet d'une firme qui utilise Internet pour permettre à certaines personnes ou à certaines organisations d'accéder à des informations ou à des services spécifiques, généralement restreints à des utilisateurs autorisés. Cela peut inclure des partenaires commerciaux, des clients ou d'autres parties prenantes externes à l'organisation, mais qui ont besoin d'un accès limité à certaines ressources.

*Avantages de l'extranet :²³

-Accès par Internet, c'est-à-dire de n'importe quel poste connecté au Web : ordinateur, PDA, Pocket PC...

- Facilité du partage de l'information, fait gagner en efficacité, réduit le courrier et commandes papier, les commandes téléphoniques, et élimine donc le risque d'erreurs de ressaisie des formulaires.

- Choix des destinataires par l'entreprise et sécurité d'échange des informations.

-L'accès par Internet n'impose aucun logiciel spécifique à installer chez les partenaires.

I.3.2.1.4 Le Groupeware :

Le groupware est un processus intentionnel de travail en groupe intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister constitue une infrastructure qui aide à la communication et l'échange d'informations et de documents. Il facilite trois mécanismes fondamentaux inhérents aux organisations humaines : la coordination, la coopération et la communication²⁴.

²² ELISE Jolivet. « Mise en place d'un extranet dans le cadre d'un réseau collaboratif, le cas de Videomuseum » 2007, P 11.

²³ BONHOMIE Bope, Mémoire Online, « Virtualisation d'un réseau intranet » Institut supérieur de techniques appliquées, 2010.

²⁴ SAADOUN Mélissa (Technologies de l'information et de management), éditions Hermés, 2000.

I.3.2.1.5 Le multimédia :

Le multimédia est une technologie qui a pleinement bénéficié de la baisse des cours de fabrication parallèlement à la montée en puissance des machines personnelles il s'agit de restituer sur une machine des textes, des images, du son & des vidéos

Le multimédia recourt à des logiciels plus attractifs, plus vivants, côté grand public, cette technologie peut apporter plus d'efficacité, plus de facilité d'utilisation, plus de plaisir et de découvertes. Mais au-delà du grand public, le multimédia est aujourd'hui omniprésent dans l'ensemble des outils modernes de management (visioconférence, e-Learning, tableau blanc électronique messagerie...)²⁵.

Parmi ces multimédias on cite:²⁶

➤ L'audio conférence :

C'est lorsque plusieurs personnes se connectent à partir de différents appareils via le même appel téléphonique. L'audioconférence s'apparente à ce qui était une fonction de conférence téléphonique sur un téléphone de bureau - qui est toujours utilisé et disponible - mais de nos jours, cela se fait plus souvent via Internet, où un numéro ou un hôte compose pour se connecter à partir de son appareil pour rejoindre les autres. Aucune caméra allumée.

➤ La vision conférence:

Même idée que l'audio conférence mais avec la caméra allumée. La visioconférence est conçue pour réunir plusieurs personnes à partir de différents appareils dans un environnement virtuel en face à face qui simule le fait d'être face à face. Les participants doivent utiliser Internet et ne peuvent accéder au chat vidéo qu'à l'aide d'un numéro d'appel ou d'un lien fourni par l'hôte.

²⁵ PASCAL vidal, VINCENT petit, FRANCOIS Lacroux, VALERY Merminod, Marc de Gibon, CRISTOPHE Mangholz, Op.cit, p96.

²⁶<https://www.freeconference.com/fr/blog/the-benefits-of-video-conferencing-vs-audio-only/> consulté le 20 avril 2024 à 17H35.

I.3.2.2 Outils de gestion des données :

I.3.2.2.1 2-2-1- CRM (Customer Relationship Management) :

CRM est une application d'entreprise visant à gérer et valoriser les relations entre l'entreprise et ses clients. Le CRM vise non seulement à renforcer la relation immédiate du client à l'entreprise (transaction) mais aussi à établir dans le temps une relation forte entre l'entreprise et chacun de ses clients (rétention). Ceci se décline en plusieurs spécialités, telles que le marketing stratégique ou opérationnel, mais aussi les services après-vente ou la gestion des forces de vente²⁷.

Sur le plan fonctionnel, le CRM est organisé en trois fonctions fondamentales²⁸ :

- **CRM Collaboratif** : Ce sont tous les canaux d'échanges (e-mail, e-conférence ...) avec le client ou entre tous les partenaires à propos du client. Ces échanges sont essentiellement destinés à améliorer la rentabilité et la fidélité client.
- **CRM Analytique** : Analyse des informations collectées au sein du Datawarehouse ou Datamart : C'est le lieu de prédilection du Datamining et autres approches statistiques.
 - **Le DataWarehouse (Datamart)** : ou entrepôt de données, est un système informatique conçu pour stocker et analyser de grandes quantités de données provenant de différentes sources au sein d'une organisation. Il permet d'organiser les données de manière à ce qu'elles soient facilement accessibles, consultables et exploitables pour la prise de décision stratégique.
 - **Le Datamining** : ou fouille de données, est le processus d'analyse des grandes quantités de données pour découvrir des tendances, des modèles et des informations significatives. Il utilise des techniques statistiques, de machine learning et d'exploration de données pour extraire des connaissances utiles à partir des données brutes. Ces informations peuvent être utilisées pour prendre des décisions commerciales, prévoir des comportements futurs, identifier des opportunités ou détecter des anomalies.

²⁷ FRANCK Régner, PECASTAING Michel, GABASSI Jacques Finet, (MDM Enjeux et méthodes de la gestion des données) édition DUNOD, Paris 2008, P : 98.

²⁸ FERNANDEZ Alain, (Le bon usage des technologies expliqué au manager), édition d'organisation 2014, p 08

- **CRM Opérationnel** : Intégration et automatisation des processus horizontaux en liaison avec le client (front office : Ventes, Marketing, Services client) et avec le back office (ERP). On retrouve dans cette catégorie tous les outils de front-office, de la force de vente et de gestion des campagnes marketing, sans omettre les centres d'appels.

Trois principaux bénéfices sont généralement attendus de l'utilisation d'un CRM²⁹ :

-La fidélisation : une meilleure connaissance du client permet à l'organisation de lui proposer des produits et services adaptés.

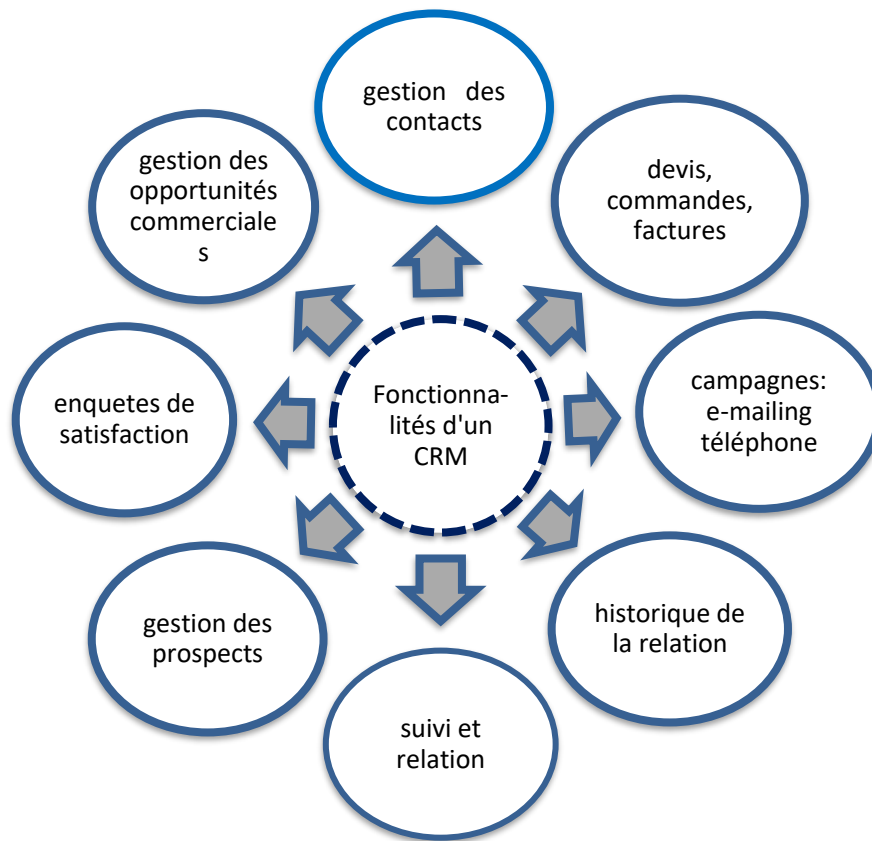
-Le développement du CA par client : une meilleure connaissance du client permet à l'organisation de lui proposer des produits et services complémentaires.

-Le développement de portefeuille client : une meilleure connaissance et un suivi plus efficace des prospects ou clients potentiels de l'organisation augmente la probabilité de contractualiser.

Un CRM classique propose de nombreuses fonctionnalités comme la gestion des contacts, suivi des devis ou des commandes, l'historisation des échanges, etc.

²⁹ VIRGINIE, Bilet, FELIDJ, christophe, LIOTTIER, Miguel, (DSCG 5 management des systemes d'information manuel) Savoir et compétences, 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2021, p 265.

Figure n°04 ; Les principales fonctionnalités d'un CRM



Source : Virginie Bilet, Christophe Felidj, MiguierLiottier (management des systèmes d'information), 2^{ème} édition

I.3.2.2.2 Le Workflow :

C'est le chemin emprunté par une tâche ou un projet depuis son initiation jusqu'à son achèvement, passant par différentes étapes et impliquant souvent plusieurs personnes ou départements.

« On appelle workflow (workflow=flux de travail) la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier aussi appelé (processus opérationnel). Le terme de workflowe pourrait donc être traduit en français par (gestion électronique des processus métier) »³⁰

³⁰MOUMENI, Souraya, YAHIAOUI, Chahira, TABETI Habib « TIC et pratiques de la gestion des ressources humaines », Revue Algérienne des Ressources Humaines, Vol.02, N°02, 2017, P 75.

I.3.2.2.3 La GED : (Gestion Électronique des Documents) :

Gestion Electronique de Documents n'est à vrai dire ni une application informatique ni une fin en soi mais plutôt un ensemble d'outils et de techniques qui permettent de dématérialiser, classer, gérer et stocker des documents à partir d'applications informatiques dans le cadre normal des activités de l'organisme.³¹

Dans le Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation (DEID), Jacques Chaumier définit la GED ou Gestion Electronique de Documents comme un « ensemble de logiciels concourant à réaliser les diverses étapes de la chaîne de traitement d'un document : acquisition, restitution, diffusion »³².

Un système de GED est donc une application logicielle qui vise à gérer et organiser l'ensemble de la documentation produite par l'entreprise.

La mise en place d'une GED dans une entreprise présente notamment les avantages suivants :

- Accès rapide et à distance aux documents : le réseau (l'Intranet le plus souvent) permet l'accès à la base de GED et rend possible une consultation immédiate des documents
- Base unique pour l'ensemble des documents de l'entreprise : les documents produits dans l'entreprise sont tous stockés dans une même base, prévenant ainsi le risque d'une dispersion des documents
- Conservation des documents : le système de GED garantit la conservation des documents produits dans l'entreprise, et assure la pérennité dans l'accès aux documents.³³

³¹A. W.MEDERREG, H.HOeINI, A.SEHAD « solution ged pour l'archivage des manuscrits », Centre de Développement des Technologies Avancées 128, chemin MOHAMED GACEM BP.N°245 el madania, alger, Vol.9, N°2. 1999, p 80.

³² DESBETES Géraldine, Lucile LEROY, Anne-Gaëlle LIBERT, Mémoire Master «La Gestion électronique des documents » Université Lille 3 UFR IDIST, 2008, p 04

³³ DESBETES Géraldine, Lucile LEROY, Anne-Gaëlle LIBERT, ibid, p 04.

I.3.2.2.4 L'ERP (Entreprise ressources planning) :

De tous les types de progiciels existant aujourd'hui sur le marché, l'ERP est un aucun doute le type de progiciel intégré le plus avancé dans la recherche d'une entreprise intégralement, ou idéalement, informatisée.

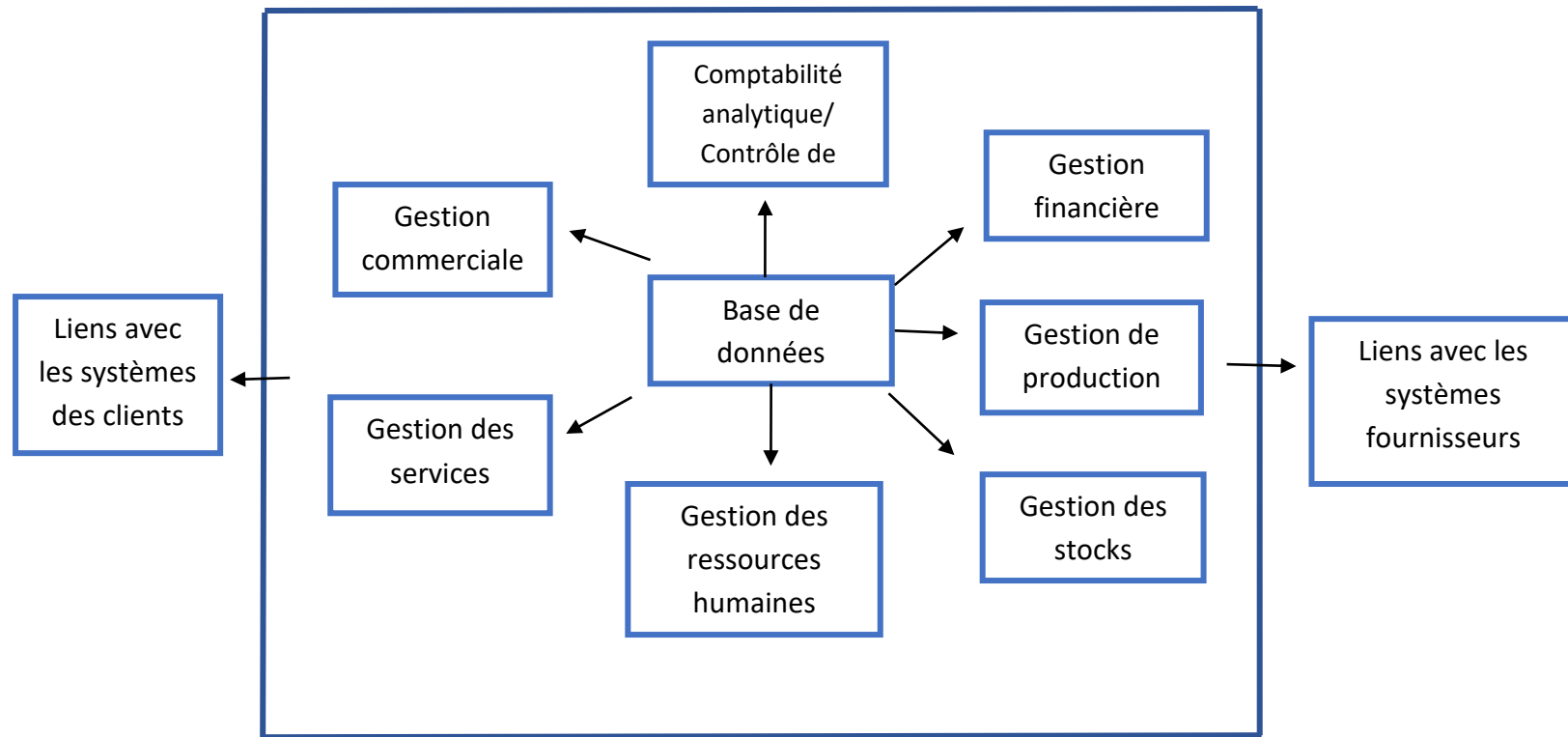
L'ERP « C'est un ensemble de modules applicatifs généralement signé par même éditeur et travaillant en mode natif sur une base de données unique au sens logique du terme (même si celle-ci est géographiquement distribué sur un réseau) ». ³⁴

L'élément clé de cette définition est le verbe "intégrer" car c'est l'action d'intégration qui fait de l'ERP un élément incontournable du système d'information. Un ERP offre un ensemble de modules partageant une même base applicative et une même base de données. Fonctionnellement ces modules couvrent :

- Gestion comptable et financière ;
- Le contrôle de gestion ;
- La gestion de production (type MRP, Manufacturing resource planning) ;
- La gestion des achats et des stocks ;
- L'administration des ventes ;
- La logique (type DRP, Distribution Requirements planning) ;
- Eventuellement la paie.

³⁴ JEAN LOUIS, tomas (ERP et progiciels intégrés La mutation des systèmes d'informations) 2^{ème} édition
DUNOD, Paris, 2000, P 12.

Figure n°05 : l'architecture d'un progiciel de gestion intégré (ERP)



Source : Marie Hélène Delmond Yves Jean Michel Gautier (management des systèmes d'information), 2^{ème} édition DUNOD, Paris 2008, P.38

I.3.2.3 Outils de partage des données :

I.3.2.3.1 EDI (Echange de données informatisées) :

La technologie EDI, apparue dans les années 1980, permet de remplacer de nombreux échanges physiques de documents entre organisations (commandes, factures, bons de livraison...). Les données EDI sont structurées selon des normes techniques internationales de référence³⁵.

L'EDI résulte de l'interaction de deux ordinateurs qui échangent des documents et des messages par voie électronique c'est à dire d'application à application (sans intervention humaine). L'EDI contient trois éléments clés qui permettent de le définir : l'électronique, l'échange et les données formatées³⁶:

- **L'électronique** : En termes informatiques, toute machine capable, non seulement de lire un texte alphanumérique mais aussi de le traiter, d'où une extension de la communication entre ordinateurs distants via des réseaux publics ou privés.

- **L'échange** : Il s'agit d'échange entre organisations. Il ne s'agit pas seulement d'entreprises commerciales, industrielles ou de transport mais aussi de toute organisation y compris les administrations.

- **Les données formatées** : Comprennent les lettres, les caractères, les symboles et les mots qui ont une signification pour l'émetteur et le récepteur. Ces données sont non seulement lisibles par l'ordinateur mais aussi et surtout traitables et interprétables. Les domaines classiques d'application de l'EDI sont les échanges d'informations commerciales, financières, médicales, administratives, de production et d'autres informations structurées formatées de façon à être traitées par l'informatique. Facture, bons de commande, déclaration en douane sont des exemples de données formatées dans les échanges commerciaux.

I.3.2.3.2 L'EAI (Intégration des applications d'entreprise) :

EAI, ou Enterprise Application Integration, désigne l'intégration des différents systèmes et applications informatiques au sein d'une entreprise afin de permettre une communication fluide et une synchronisation des données.

³⁵V.Bilet, C.Felidj, M.Liottier Op.cit P.42.

³⁶ ELMAOUHAB A, .HARAT D, SALMI L « EDI Electronic Data Interchange" Laboratoire réseaux et serveurs d'information CERIST», revue de l'information Scientifique et Technique, Vol 09, N° 01, 1999, pp. 34-45.

L'objectif de l'EAI est de permettre aux systèmes hétérogènes de fonctionner ensemble de manière transparente, évitant ainsi les silos d'information et les inefficacités. Cela peut être réalisé en utilisant des technologies telles que les services web, les middlewares, les bus de services d'entreprise (ESB) et les protocoles de communication standardisés. L'EAI facilite la circulation des données entre les différents départements et processus d'une organisation, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle et la prise de décision.

I.3.2.4 Outils d'aide à la prise de décision :

I.3.2.4.1 SE (Les systèmes experts) :

Les systèmes experts sont des logiciels informatiques qui utilisent des connaissances spécialisées pour fournir des conseils, prendre des décisions et résoudre des problèmes dans un domaine spécifique, en imitant le raisonnement humain. Ses avantages incluent l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la réduction des erreurs humaines, la capture et le partage des connaissances d'experts, et la fourniture de solutions rapides et précises.³⁷

I.3.2.4.2 La réalité virtuelle :

La réalité virtuelle (RV) est une technologie qui permet de plonger un utilisateur dans un environnement numérique simulé, généralement à travers l'utilisation de casques de réalité virtuelle et parfois d'autres dispositifs sensoriels. Ce monde virtuel peut être totalement imaginaire ou une reproduction fidèle de la réalité, offrant une expérience immersive qui sollicite plusieurs sens et permet une interaction en temps réel avec cet environnement.³⁸

I.3.3 Le Rôle des TIC dans l'entreprise :

L'intégration des TIC joue un rôle primordial dans le développement d'une entreprise et lui ouvre des nouvelles opportunités, cela peut inclure une gamme d'avantages qu'on peut percevoir suite à l'utilisation de ces dernières d'où il est essentiel de comprendre les avantages qu'elles offrent³⁹:

a) Au niveau du système d'information : Hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information, donc baisse des coûts. Délocalisation de la production (centre d'appels), amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une banque de donnée plus importante sur ses partenaires.

³⁷ GUPTA J.N.D & Hicks D.L « applications of expert systems in business » Omega, 1997, Vol.25, N°03, pp. 213-221.

³⁸ Poupard Pierre, (la réalité Virtuelle), édition Dunod, Paris, 2018, P.45.

³⁹Abdelkader Rachedi, op cite, P 68

b) Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel : Organisation moins hiérarchisée, partage d'informations. Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile), meilleur suivi du personnel.

c) Au niveau commercial : Nouveau circuit de production grâce à l'extension du marché potentiel (commerce électronique). Une baisse des coûts d'approvisionnement. Développement des innovations en matière de services et réponses aux besoins des consommateurs. Amélioration de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante).

En somme, les technologies de l'information et de la communication TICs jouent un rôle crucial dans les entreprises, agissant comme un moteur essentiel de l'efficacité opérationnelle, de l'innovation et de la compétitivité sur le marché mondial. En intégrant des outils tels que les logiciels de gestion, les systèmes de collaboration en ligne et les plateformes de commerce électronique, les TIC optimisent les processus métier, facilitent la communication et permettent un accès rapide et sécurisé aux données et aux informations. Grâce aux TIC, les entreprises peuvent mieux comprendre leur marché, anticiper les tendances, prendre des décisions éclairées et fournir des produits et services de haute qualité à leurs clients. De plus, les TIC permettent une plus grande flexibilité organisationnelle, favorisant le télétravail, la collaboration à distance et l'adaptation rapide aux changements du marché.

Donc, les TIC sont devenus indispensables pour la croissance et la durabilité des entreprises dans un monde de plus en plus numérique.

I.3.4 Les TIC entre risques et opportunités :

Plusieurs experts s'accordent à affirmer que l'intégration des TIC apportent une multitude d'avantage pour une organisation notamment :

- Automatisation des processus : réduction des erreurs humaines et accélération des tâches répétitives grâce à l'automatisation.
- Amélioration de la communication : les technologies facilitent une meilleure communication interne et externe, ce qui peut améliorer la collaboration et la prise de décision.
- Service client : amélioration de service client via des systèmes de gestion de la relation client et des plateformes de support en ligne.
- Travail à distance : facilitation du télétravail grâce à des outils de visioconférence des logiciels de gestion de projet et des accès sécurisés aux systèmes de l'entreprise.

- Commerce électronique : développement de plateforme de vente en ligne pour atteindre un marché mondial et diversifier les canaux de vente.

Tant que ces technologies de l'information et de la communication ont des avantages, mais également elles engendrent des risques lors de leurs intégration et utilisation ;

- Exclusion des employés de base : les TIC sont souvent réservés aux fonctions élevées de la hiérarchie.

- Risque de surcharge de travail : l'implémentation accrue peut conduire à une surcharge et une pression pour atteindre les objectifs.

- Les TIC obligent les employés de travailler plus que prévu pour démontrer leurs implications personnelles et caractère indispensable.

- Les TIC sont une source de création d'emplois dans un secteur d'activité alors que d'autres emplois peuvent disparaître par l'élimination des tâches répétitives par ces technologies.

- L'intégration des nouvelles technologies dans les systèmes existants peut être complexe et nécessiter des compétences spécialisées, posant des défis en termes de gestion de projet et de coordination.

I.4 Conclusion :

En conclusion, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont radicalement transformé le paysage des affaires, offrant aux entreprises des outils puissants pour améliorer leur efficacité opérationnelle, leur productivité et leur compétitivité. Grâce aux TIC, les entreprises peuvent désormais communiquer plus facilement, collaborer de manière plus efficace et accéder à des informations précieuses pour prendre des décisions éclairées.

En adoptant et en intégrant judicieusement les TIC dans leurs activités, les entreprises peuvent non seulement rester pertinentes dans un environnement commercial dynamique, mais aussi saisir de nouvelles opportunités de croissance et d'innovation.

Chapitre II :

La performance et les Technologies de l'Information et de la communication

II La performance et les Technologies de l'Information et de la communication

II.1 Introduction :

La performance se prête à une variété infinie de définitions. Elle peut être considérée comme un élément central de la réussite et de la pérennité de l'entreprise sur le marché. Le souci de tout dirigeant est de conduire efficacement son entreprise et réaliser des bonnes performances. Pour se faire une stratégie TICs semble importante. Il est reconnu que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), sont un vecteur de l'évolution de la performance.

Dans ce présent chapitre nous allons introduire dans un premier lieu, la notion polysémique de la performance et ses différents indicateurs de mesures. Dans un second lieu, nous allons explorer les différents apports des TICs sur la performance de l'entreprise.

II.2 Section 01 : généralités sur la performance

II.2.1 La performance des entreprises

II.2.1.1 Définition de la performance :

La recherche sur la performance est un sujet controversé. Il s'agit d'une notion contingente et multidimensionnelle. Ceci implique de nombreux sens élaborés autour de ce concept.

En étudiant son étymologie, on trouve que le mot « performance » provient de l'ancien français du 13ème siècle « parformer » pour désigner les actions suivantes : « accomplir, exécuter, achever » (Ray, 2005). A partir du 15ème siècle, le terme « performance » a été dérivé du verbe anglais « to perform » qui signifie « accomplir une tâche avec régularité, méthode et application, l'exécuter et la mener à son accomplissement d'une manière convenable ».⁴⁰

⁴⁰OUBAL, R, « Mesure de la performance globale dans une entreprise socialement responsable : une synthèse de littérature », International Journal of Financial Accountability, Economic, Management, and Auditing, N°1, 2022, P.63.

La performance et les TICs

D'après KALIKA la performance se définit comme « la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre ». Quatre facteurs permettent d'après cet auteur d'approcher la performance de l'entreprise : le respect de la structure formelle ; la coordination entre services ; la qualité de la circulation de l'information et la flexibilité de la structure.⁴¹

Selon CHANDLE la performance est « association entre l'efficacité fonctionnelle et l'efficacité stratégique. L'efficacité fonctionnelle consiste à améliorer les produits, les achats, les processus de production, la fonction marketing et les relations humaines au sein de l'entreprise. L'efficacité stratégique consiste à devancer les concurrents en se positionnant sur un marché en croissance ou en se retirant d'un marché en phase de déclin ».⁴²

Pour LORINO (1997, 2001), la performance de l'entreprise est fondée sur le couple valeur-coût, et principalement sur tout ce qui contribue à améliorer ce couple, c'est-à-dire tout ce qui permet de minimiser les coûts des ressources détruites et de maximiser la valeur produite.⁴³

Aujourd'hui, la performance fait référence à l'accomplissement d'une tâche ou d'un processus, avec l'atteinte de bons résultats. Notat souligne que cette notion peut être considérée comme un résultat réalisé dans un moment bien défini, tout en prenant en considération le contexte, l'objectif défini et le résultat attendu⁴⁴.

De ces visions, nous retenons que le terme performance reflète au niveau d'atteinte des objectifs par une entreprise par rapport aux ressources utilisées et de contribuer à améliorer le couple 'valeur-cout'.

⁴¹ Hicham Attouch « La performance globale de l'entreprise revisitée »,REVUE Des économies nord Africaines N°5.

⁴² BENSMAIN Iamia, KHAOUANI leila, BEDJAOUI zahira , BEDJAOUI Zahira « Vison sur la performance des entreprises algériennes Etude de cas : Entreprises de la wilaya de Tlemcen », Vol - 01, ISSN : 2571- 9858, 2017, (P:118 - P:138).

⁴³ LORINO Philippe (méthode et pratiques de la performance : le pilotage par les processus et les compétences),Edition d'organisation, Paris, 2001, P75.

⁴⁴ RAHMOUNI.A & LAHDAB.L (2023). « Construction d'un Balanced Scorecard du Centre Hospitalier Régional de Laâyoune au Maroc. » Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, Volume 7 : Numéro 3 pp : 384-407.

II.2.1.2 1-2 Les critères de la performance d'une entreprise :

La réalisation d'un résultat équivalent ou supérieur à l'objectif fixé par une entreprise tenir compte des moyens utilisés, se définit généralement selon quatre critères :

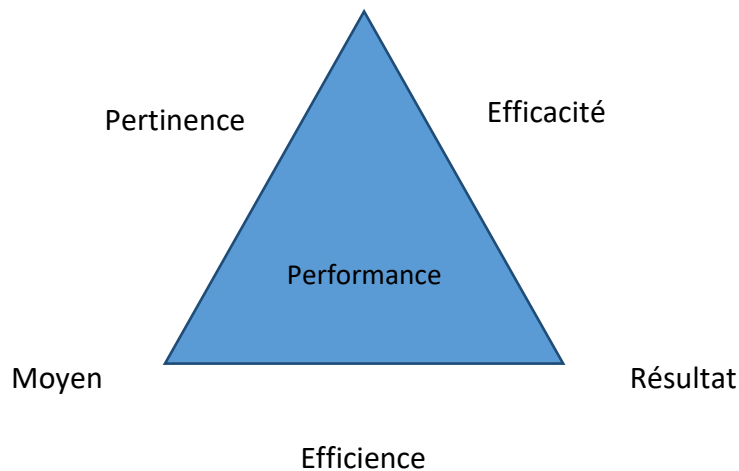
- **L'efficacité** : peut être définie comme l'atteinte d'un objectif fixé préalablement sans tenir compte des moyens consacrés. Il s'agit d'une notion binaire, dans la mesure où l'objectif est atteint ou pas.
- **L'efficience** : c'est la relation entre les résultats obtenus et l'optimisation des moyens consommés pour y arriver.
- **La pertinence** : c'est la conformité et la cohérence entre les résultats obtenus et les objectifs stratégiques.
- **La viabilité financière** : les entreprises peuvent être relativement efficaces, efficaces et pertinentes pour la majorité de leurs intervenants et être, malgré tout, au bord de l'effondrement.

Selon Gilbert, trois variables déterminent la performance ; l'efficacité, l'efficience et la pertinence.⁴⁵

- Le segment entre objectifs et résultats définit l'efficacité et permet de savoir si l'entreprise est suffisamment efficace pour atteindre ses objectifs.
- Le segment entre résultats et moyens définit l'efficience et permet de savoir si l'entreprise arrive à atteindre ses objectifs avec moins de coûts et de moyens.
- Le segment entre moyens et objectifs désigne la pertinence et permet de savoir si l'entreprise s'est munie des bons moyens pour atteindre ses objectifs. Ce système est dit en « boucle courte » et permet une représentation simplifiée de l'approche rationnelle en accordant une place importante aux notions de base de l'analyse classique.

⁴⁵ BENSMAIN Lamia, KHAOUANI Leila, BEDJAOUI Zahira, op.cit, (P:118 - P:138).

Figure n° 06 : modèle de Gilbert (le triangle de la performance) 1980.



Source : BENSMAIN Lamia, KHAOUANI Leila, BEDJAOUI Zahira « Vison sur la performance des entreprises algériennes Etude de cas : Entreprises de la wilaya de Tlemcen », Vol - 01, ISSN:2571- 9858, 2017, (P:118 - P:138).

La performance peut être vue comme la capacité d'une organisation, d'une personne ou d'un système à atteindre ses objectifs de manière efficace, efficiente et durable, tout en s'adaptant aux changements de son environnement. Elle englobe à la fois des aspects quantitatifs et qualitatifs, ainsi que la capacité à générer de la valeur et maintenir un niveau élevé de compétitivité.

II.2.2 L'évolution de la performance de l'entreprise :

L'évolution de la perception de la performance des entreprises a été remarquable au fil du temps. Initialement, la performance était souvent mesurée de manière unidimensionnelle, principalement sur des critères économiques financiers. Aujourd'hui les entreprises ont opté à une vision plus multidimensionnelle de la performance, prenant en compte non seulement les aspects financiers, mais aussi les facteurs non financiers.

II.2.2.1 La performance de l'entreprise selon l'approche financière :

C'est la vision la plus traditionnelle de l'entreprise. Il est remarquable que la performance dans cette approche soit réduite à sa dimension financière unique. Cette approche se concentre principalement sur les résultats financiers obtenus au profit des actionnaires. Elle est systématiquement privilégiée dans la mesure de la performance, l'actionnaire doit être rémunéré, d'une part, pour son apport en capital et d'autre part, pour la part du risque supplémentaire qu'il supporte en cas de faillite.

La performance et les TICs

Dans cette perspective, l'entreprise performante est celle qui crée de la valeur pour l'actionnaire.

Cependant, cette vision peut être limitée car elle ne prend pas en compte d'autres aspects importants tels que la durabilité, la responsabilité sociale et environnementale, ou encore la satisfaction des clients et des employés. Bien que la performance financière soit cruciale, elle ne fournit pas toujours une image complète de la santé et de la durabilité globales d'une entreprise.

II.2.2.2 La performance globale :

La logique financière de la performance étant remise en cause. Aujourd'hui, les entreprises prennent en compte leur impact de leur décision et leur action non seulement sur leur bénéfice financier, mais aussi sur la société dans son ensemble.

C'est dans cette mesure que les entreprises promeuvent la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et répondent aux spécificités du développement durable d'où l'avènement de la performance globale.

BARET, il définit la performance globale : « Agrégation des performances économique, sociale, environnementale ». Tandis que LEPETIT, qui la considère : «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 »cette définition s'attache, non seulement, au développement de l'entreprise, mais de toutes les parties prenantes: les acteurs internes, les acteurs externes pour la prise de décisions pertinentes susceptibles de remodeler des stratégies concurrentielles pour la survie de l'entreprise.⁴⁶

La performance globale peut être définie « Le concept de performance globale renvoie à une vision de l'entreprise dont la finalité ne serait pas celle d'accumuler des richesses au profit de ses seuls actionnaires mais de trouver un équilibre entre les intérêts, nécessairement hétérogènes et parfois contradictoires, de toutes ses parties prenantes ». Or elle est définie aussi « 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 »⁴⁷.

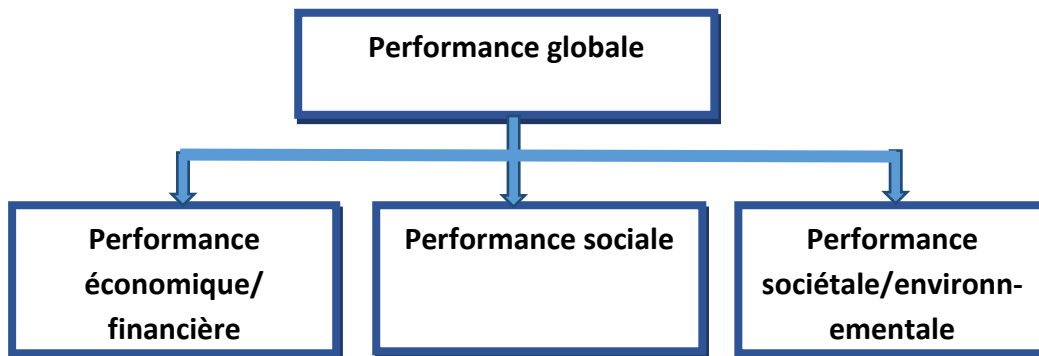
⁴⁶Boustil Zehaira «La performance de l'entreprise : concepts et indicateurs de mesure », Revue d'études et de recherche sociale ISSN 2352-9555 – Vol 10, n°03, 2022 pp 258-274.

⁴⁷ABDELLI Mébarka « L'intégration de la Responsabilité Sociale Afin d'Améliorer la performance de l'entreprise (Approche théorique) », Al Bashaer Economic Journal (Vol.4, n° 2), 2018.

La performance et les TICs

D'une manière générale, la performance globale de l'entreprise est une notion multidimensionnelle qui peut être définie comme la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs économiques tout en prenant en compte les dimensions sociales et environnementales de son activité. Dès lors, la responsabilité des entreprises s'élargit, elle ne se limite plus aux seuls actionnaires, mais intègre toutes les parties prenantes.

Figure 07 : les dimensions de la performance globale



Source : Elaboré par nous-mêmes.

II.2.3 Typologies de la performance d'une entreprise :

II.2.3.1 La performance stratégique :

La performance stratégique d'une entreprise se réfère à sa capacité à atteindre ses objectifs à long terme en alignant ses actions avec sa vision, sa mission et ses valeurs. Cela implique de prendre des décisions stratégiques cohérentes, de mettre en œuvre des plans d'action efficaces et de s'adapter aux changements du marché et de l'environnement concurrentiel. La performance stratégique se mesure souvent par des indicateurs tels que la croissance des revenus, la part de marché, l'innovation, la satisfaction client et la création de valeur pour les actionnaires.

II.2.3.2 La performance commerciale :

Elle est appelée aussi la performance marketing, elle est liée à la satisfaction des clients de l'entreprise. Il apparaît difficile de séparer la performance commerciale des différents types de performance de l'entreprise. La raison est que ces différents types de performances s'inscrivent d'une manière ou d'une autre dans la raison d'être de toute entreprise, c'est-à-dire la satisfaction des clients. Même si les priorités d'objectifs et d'actions diffèrent selon le type de performance privilégié, le but généralement visé par toute entreprise, est de donner

satisfaction aux besoins des clients en vue d'en tirer des profits. La satisfaction doit être même une préoccupation permanente des dirigeants du fait qu'elle constitue un pilier de la pérennité financière de l'entreprise.⁴⁸

II.2.3.3 La performance sociale et humaine :

Elle rend compte des objectifs et des résultats obtenus par la mise en œuvre de politiques de gestion des ressources humaines responsables (conditions de travail, QVT, politiques d'emploi, de formation, de motivation, de rémunérations et d'intéressement, de climat social, de santé et sécurité, etc.). Les objectifs sont généralement fixés en termes d'amélioration des niveaux de compétence des collaborateurs (suivi, bilan, formations), d'amélioration organisationnelle (travail d'équipe, gestion des rapports hiérarchiques, communication), d'amélioration de réputation (image de marque et de marque employeur).⁴⁹

II.2.3.4 La performance financière :

Elle peut être définie comme la survie de l'entreprise ou sa capacité à atteindre ses objectifs par l'utilisation efficace de ses ressources. Cette performance est mesurée par des indicateurs quantitatifs. Cet aspect économique et financier de la performance est resté pendant longtemps, la référence en matière de performance et d'évaluation d'entreprise. Même si elle facilite une lecture simple du pilotage de l'entreprise, cette dimension économique et financière à elle seule, n'assure plus aujourd'hui la compétitivité de l'entreprise.⁵⁰

II.2.3.5 La performance économique :

C'est une entreprise est performante économiquement, lorsqu'elle dispose de produits compétitifs, cela veut dire que ces derniers arrivent, à attirer des clients dans un marché concurrentiel, cette compétitivité s'acquiert globalement de deux façons :

Premièrement, par le prix, c'est-à-dire que le produit est demandé par les clients, à raison de son prix convenable, conjugué à d'autres éléments qualifiés d'hors prix.

Deuxièmement, par d'autres éléments d'hors prix tels que la qualité du produit, le service, l'innovation, le relationnel etc.⁵¹

⁴⁸ISSOR, Zineb « la performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions » édition, DE BOECK SUPÉRIEUR, N°17, 2017, pages 93-103.

⁴⁹ LEHMANN Frederic « RSE et la performance globale: mesure et évaluation Etat des lieux des pratiques », France Strategie, 2019.

⁵⁰ ENNESRAOUI DRISS « LA QUALITE ET LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE », revue marocaine de recherche en management et marketing, N°16, JANVIER-JUIN 2017, P 438.

⁵¹NABAOUI.A « Performance : concepts, approches et modèles », Revue Française d'Economie et de Gestion, Vol.4, N°11,2023, pp : 230 – 245.

II.2.3.6 La performance environnementale :

D'après JANICOT la performance environnementale, comme toute performance, est une notion en grande partie indéterminée, complexe, contingente et source d'interprétations subjectives. La performance environnementale se définit comme résultats mesurables liés au management des aspects environnementaux. Mais cette définition apparaît insuffisante pour comprendre avec précision ce que recouvre la performance environnementale. La norme ISO 14000 définit la performance environnementale comme : « les résultats mesurables du Système de Management Environnemental (SME), en relation avec la maîtrise par l'organisme de ses aspects environnementaux sur la base de sa politique environnementale, de ses objectifs et cibles environnementaux».⁵²

La performance environnementale rend compte des objectifs, des actions et des résultats obtenus par l'entreprise responsable pour réduire son impact négatif sur l'environnement et les ressources naturelles, voire pour créer les conditions d'un impact positif.

II.2.4 La mesure de la performance :

II.2.4.1 La notion de la mesure :

Un adage dit : « Ce qui ne se mesure pas ne s'améliore pas ». L'évaluation de la performance est une pratique fondamentale pour une entreprise. Cette mesure permet de comprendre où une entreprise se situe par rapport à ses objectifs et fournit une base solide pour la prise de décision éclairée, l'identification des forces et faiblesses, ainsi que la communication efficace avec les parties prenantes. Cela implique souvent l'utilisation d'indicateurs, de métriques ou de données spécifiques.

⁵² NOUREDDINE, Hana & MAARADJ, Houria « La performance Environnementale et son évaluation dans les entreprises algériennes », Vol.12, N°2,2021, Pages: 447-464.

II.2.4.2 Objectifs de la mesure de performance :

- Évaluer l'efficacité des processus.
- Suivre les progrès vers les objectifs.
- Identifier les domaines d'amélioration.
- Attribuer les ressources de manière efficace.
- Évaluer la qualité et la satisfaction client.
- Motiver et récompenser les employés.
- Faciliter la prise de décision.
- Assurer la conformité réglementaire.
- Améliorer la planification stratégique.
- Promouvoir une culture de l'amélioration continue

II.2.4.3 L'indicateur de performance :

Les indicateurs de performance souvent désignés sous le terme KPI (Key Performance Indicators) peuvent être considérés comme toute donnée chiffrée, financière ou non, quantitative ou qualitative, qui permettent de mesurer et de suivre des résultats et/ou des objectifs préétablis, d'identifier les tendances et de prendre des décisions éclairées.

LORINO définit l'indicateur de performance comme étant « une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'en évaluer le résultat ». L'auteur ajoute que l'indicateur peut prendre toute forme informationnelle : chiffre, jugement qualitatif, signe binaire oui/non, graphique... ce n'est pas une simple donnée mais plutôt un outil de gestion réunissant une série d'informations. Il distingue les indicateurs de résultat des indicateurs de suivi. Les premiers permettent de constater, d'évaluer le résultat final de l'action achevée alors que les seconds permettent de conduire une action en cours en révélant les évolutions tendanciennes dans les processus, en fournissant une capacité d'anticipation ou de réaction à temps.⁵³

⁵³ABOUAKARE, Mahemet Zene & BIA, Chabane, « Les pratiques de la performance dans les entreprises : essai d'appréciation de l'état des connaissances en matière de performance au sein d'une entreprise de production et de distribution de l'électricité et du gaz dans la Wilaya de Tizi-Ouzou », Vol.5, N°01 2021, P: 486-505

II.2.4.3.1 Les critères d'un indicateur de performance :

Drucker (1954) a proposé un ensemble de caractéristiques sous le concept de «critères SMART » de façon à mettre en relief les éléments clés à prendre en compte lors de la définition d'indicateurs. Selon l'auteur, ceux-ci doivent être:

- **Spécifique:** L'indicateur doit être clair, précis et bien défini;
- **Mesurable:** L'indicateur doit être chiffré et quantifiable;
- **Atteignable:** L'indicateur doit indiquer si les objectifs fixés sont atteignables par exemple dans les délais proposés;
- **Réaliste :** Avec les ressources disponibles, l'indicateur doit démontrer si les objectifs fixés sont atteignables;
- **Temporellement défini:** L'indicateur doit définir l'intervalle de temps pour l'atteinte des objectifs fixés.

AALBERTS (1999) a introduit la validité et la fiabilité qui peuvent être complémentaires aux critères SMART. La validité d'un indicateur de performance représente la réalité qu'il est supposé mesurer. La fiabilité d'un indicateur de performance est considérée s'il y a des garanties que la mesure a été réalisée avec précision et de manière objective. Les auteurs proposent que dans le processus de détermination des principaux indicateurs de performance, ces 7 critères soient utilisés comme une liste de contrôle.⁵⁴

II.2.4.3.2 Typologies d'indicateurs de performance :

Il existe une pluralité d'indicateurs qui peuvent aider l'entreprise à déterminer sa performance, vu que de cette dernière est multidimensionnel, le choix spécifique de ces indicateurs peut varier en fonction de sa taille, son secteur d'activité, ses objectifs d'analyse et les préoccupations de ses parties prenantes.

➤ Indicateurs de performance financière :

Les indicateurs de performance financière sont des mesures utilisées pour évaluer la santé financière et le rendement d'une entreprise. Ils sont indispensables au pilotage interne et servent à la comparaison des entreprises. Voici quelques exemples d'indicateurs de performance financière :

⁵⁴ACHHAI, Yassine, Mémoire « Cadre méthodologique pour la conception d'indicateurs de performance de développement durable », Québec, Canada, 2013, P 17-18.

La performance et les TICs

- **Le chiffre d'affaires (CA) :** Le chiffre d'affaires est le premier indicateur de performance, c'est celui qui permet de mesurer le volume d'activité. Il correspond à la somme des ventes de l'entreprise. Il peut se mesurer de façon globale, par produit ou service.⁵⁵
- **La rentabilité du capital investi (ROI) :** le ROI (Return On Investment) est un concept de performance dans toute forme d'investissement. Pour les actionnaires, l'objectif ultime de l'entreprise s'exprime en ROI. Le retour sur investissement est un indicateur qui montre dans quelle mesure une entreprise spécifique dégage un gain de l'utilisation du capital. Il montre dans quelle mesure le montant investi dans une action particulière revient en résultat (Zamfir .M, 2016). Ainsi, il permet d'évaluer l'efficacité d'un montant investi ou, en d'autres termes, le retour sur investissement permet de mesurer le résultat par rapport aux moyens utilisés pour l'obtenir.⁵⁶
- **La valeur ajoutée économique (EVA) :** à l'instar des autres indicateurs de performances, l'Eva (Economic Value Added), que l'on pourrait traduire en français valeur ajoutée économique (VAE) vise à apprécier la valeur créée pour les actionnaires tout en traduisant l'impact des actions des dirigeants. L'Eva est une mesure de résultat économique dégagé par l'entreprise sur ses activités d'exploitation. C'est une méthode qui permet de savoir si l'entreprise a créé de la valeur dans une période donnée ou non, et d'identifier les postes créateurs de richesse. Une Eva positive correspond à un enrichissement des actionnaires, tandis qu'une Eva négative montre que l'entreprise a détruit la richesse pendant la période considérée. L'apparition de cette méthode de mesure reflète un retour renforcé des actionnaires et donc la prise en compte du coût capital. Bien que cette méthode soit préférable pour les analystes, elle n'est pas intrinsèquement meilleure que d'autres, mais ses avantages compensent ses inconvénients. Donc la mesure parfaite n'existe pas.⁵⁷
- **Rotation des actifs (ROA) :** La rentabilité des actifs (Return On Assets en anglais) évalue à quel point l'entreprise peut générer des bénéfices en mobilisant des ressources matérielles et immatérielles. Il donne également une indication importante sur la façon dont laquelle l'entreprise utilise ses ressources.

⁵⁵<https://www.vie-publique.fr/fiches/270247-les-indicateurs-de-performance-de-lentreprise#:~:text=Le%20chiffre%20d'affaires%20est,par%20produit%20ou%20service%2C%20etc.>

⁵⁶ CHERKAOUI Benslimane M, EL ANSARI M « La performance globale : Mesure et Pilotage », Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, Vol.4, N°2, 2020, pp : 940 – 961.

⁵⁷ CHERKAOUI Benslimane M, EL ANSARI M, opcit, P 953.

La performance et les TICs

➤ **Les indicateurs sociaux** :⁵⁸ ils aident les entreprises à analyser l'état de leurs ressources humaines de manière quantitative et aussi qualitative. Pour que ces indicateurs soient pertinents, ils doivent comparer les situations. Ils sont nombreux à savoir :

- **Les indicateurs de climat de travail social** : mesurent le degré de satisfaction des salariés au sein d'une entreprise (taux d'absentéisme, taux de turn-over, taux de gréviste et démission).
- **Les indicateurs de rémunération** : ceux qui sont liés à la santé et à la sécurité au travail (taux d'accident au travail, nombre de maladies professionnelles...)
- **Les indicateurs démographiques** : sexe, âge, ancienneté...

➤ **Les indicateurs d'évaluation de la performance sociétale et environnementale** :

L'évaluation de la performance environnementale permet à l'entreprise de collecter les informations nécessaires à la réalisation et à la poursuite de ses objectifs. Pour cela, il existe différents critères ainsi que différents indicateurs qui permettent de mesurer le degré d'intégration de la performance environnementale par les organismes, en général, et les entreprises, en particulier. Suivant la norme européenne ISO 14031 de mars 2000 relative au management environnemental, qui est l'outil de référence pour mettre en place des indicateurs, il y a un ensemble d'indicateurs chiffrés qui permettent à l'entreprise de mesurer sa performance environnementale et de les communiquer de manière régulière auprès de ses parties prenantes.

A cet effet, la norme 14031 préconise les indicateurs suivants

- **Les Indicateurs de Performance du Management environnemental (IPME)**:

Qui fournissent des informations nécessaires sur la pertinence et l'efficacité du management environnemental de l'entreprise. Ce management est reflété par le taux d'atteinte des objectifs, la formation et l'information du personnel sur les préoccupations environnementales, les campagnes de sensibilisation ;

- **Les Indicateurs de Performance Opérationnelle (IPO)** : qui donnent des informations sur l'utilisation et la consommation des aspects environnementaux par chaque unité produite comme la consommation d'énergie par unité produite
- **Les Indicateurs de Condition Environnementale (ICE)** : qui permettent de mesurer les différentes consommations telles que la consommation de métaux, d'eau et le CO₂ émis dans la nature. Ces indicateurs donnent l'information sur la performance environnementale de l'entreprise. Le contrôle et le suivi de ces indicateurs permettent

⁵⁸<https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/bdu/indicateurs-sociaux>, consulté le 18

La performance et les TICs

à l'entreprise d'éviter les non conformités et de déterminer leur nature et leur origine tout en indiquant leur type et leur responsable. Ces indicateurs permettent également à l'entreprise de réaliser une évaluation environnementale pertinente. Dans l'analyse environnementale, il y a toujours une partie qui est réservée aux informations environnementales de nature économique, c'est-à-dire, le contenu porte des informations sur les différentes consommations environnementales ainsi que sur leurs coûts. Selon Faure-Rochet, l'évaluation environnementale peut contenir des chapitres et des paragraphes concernant les éléments suivants :⁵⁹

- Les consommations énergétiques de l'entreprise.
- Les coûts de traitement des déchets de l'entreprise.
- Le coût des amendes versées par l'entreprise.
- Les différentes dépenses de l'entreprise dans le domaine environnemental.
- Les taxes sur l'environnement.
- Les investissements dans le domaine technologique.
- Le nombre de plaintes par année.
- Le pourcentage des déchets recyclés.
- Les formations sur les questions environnementales.

➤ **Les indicateurs de la performance commerciale** : c'est la mesure de la performance des activités commerciale d'une entreprise. Voici quelques indicateurs couramment utilisés :

- **Taux de satisfaction client** : mesure de la satisfaction globale des clients par rapport aux produits ou services de l'entreprise, généralement mesurée par des enquêtes ou des indicateurs de rétroaction.
- **La part de marché** : évaluer la position compétitive d'une entreprise dans son secteur et pour suivre sa performance par rapport à ses objectifs stratégiques. Une part de marché croissante peut indiquer une expansion réussie ou une meilleure pénétration du marché, tandis qu'une diminution de la part de marché peut signaler des défis concurrentiels ou des problèmes internes.
- **Le chiffre d'affaires.**

⁵⁹ BACHEKER Kahina, BEKOUR Farida « les indicateurs de mesure de la performance environnementale dans le cas deux entreprises publiques algériennes : ENIEM et Electro-Industries », Revue l'Intégration Economique, Vol.9, N° 2, 2021, P 555-580.

➤ **Les indicateurs de la performance stratégique** : indicateurs aident les entreprises à évaluer leur succès dans la mise en œuvre de leurs stratégies à long terme, à identifier les domaines d'amélioration et à prendre des décisions stratégiques pour atteindre leurs objectifs commerciaux.

- La croissance de chiffre d'affaire
- La part de marché
- Les indicateurs de climat de travail
- La flexibilité de la structure
- La responsabilité sociale et environnementale (RSE)

➤ **Indicateur de la performance économique** :

- La productivité
- La qualité des produits et services
- La compétitivité
- CA

Bien que de nombreux indicateurs spécifiques puissent fournir des informations détaillées sur des aspects particuliers de la performance, il est souvent nécessaire d'utiliser une combinaison d'indicateurs pour obtenir une vision plus complète et équilibrée de la performance globale de l'entreprise. Voici quelques outils qui fournissent le mieux une vision globale même si sont encore séparés

- **Les outils de mesure de la performance d'entreprise globale** :

- **The Balanced ScoreCard (tableaux de bord)** : a été présentée aux Etats-Unis par KAPLAN ET NORTON dans de nombreux articles (écrits essentiellement dans la Harvard Business Review) et dans plusieurs ouvrages. Ces auteurs ont présenté le BSC comme un modèle de tableau de bord multidimensionnel. C'est un modèle qui répond aux critiques faites aux tableaux de bord traditionnels qui sont considérés comme des outils d'évaluation des performances essentiellement financières et privilégient de ce fait le court terme.

La première version du BSC date de 1992. À cette date, ce modèle n'est qu'une combinaison des perspectives financière, clients, processus internes, innovation et apprentissage organisationnel, pour qu'il puisse aider les managers à comprendre, au moins implicitement, les nombreuses interrelations. Il n'y a pas de liens de causalité explicite entre les différents axes constituant le BSC.

La performance et les TICs

C'est seulement en 1996, avec la sortie d'un second article et d'un livre de Kaplan et Norton, que la communauté scientifique et le monde de l'entreprise se saisissent de l'outil. L'élément déclencheur est probablement le fait que l'outil se présente alors clairement comme un système de pilotage avec au cœur de son fonctionnement les chaînes de causalités entre les indicateurs des différents axes.

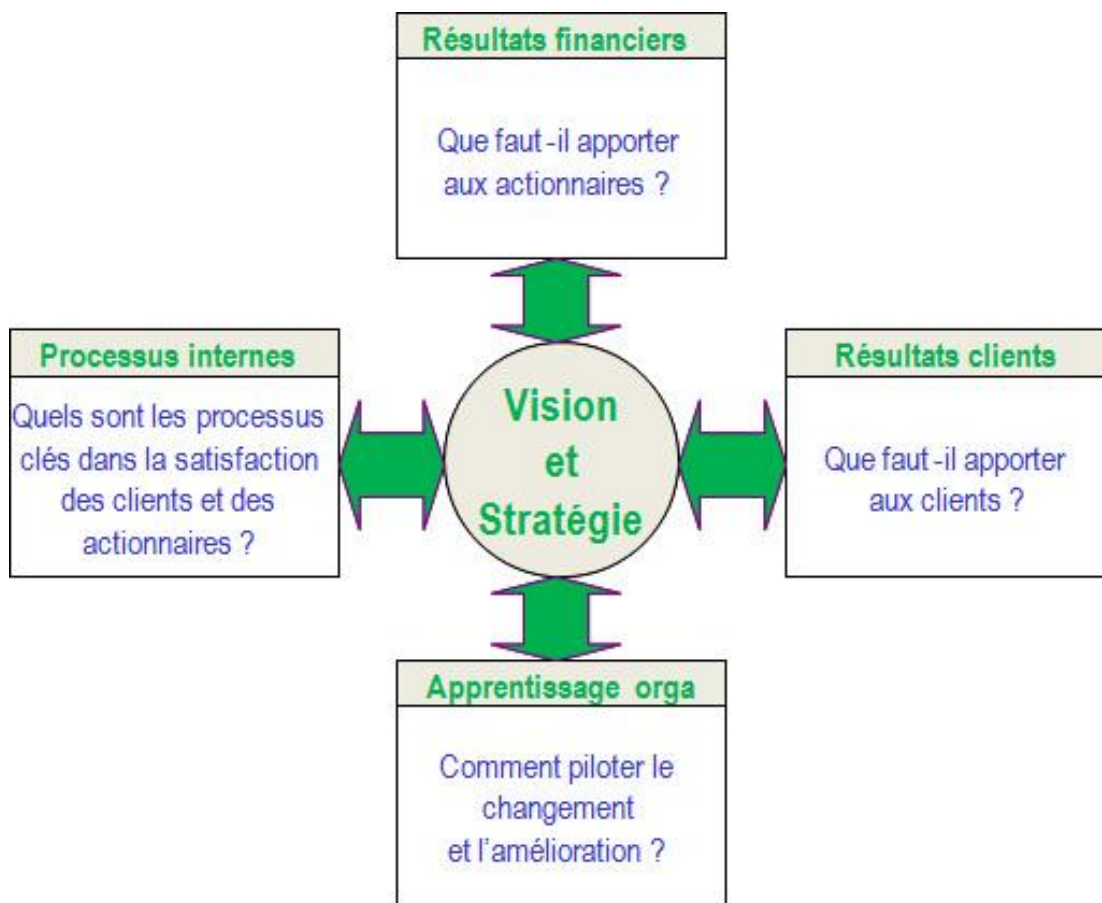
-Les indicateurs de BSC :

La Balanced ScoreCard est un outil de contrôle de gestion (outil de pilotage stratégique et de mesure de la performance) qui se présente comme la combinaison d'objectifs et d'indicateurs financiers et non financiers classés selon 4 axes d'analyse recouvrant les dimensions suivantes :

- **Des indicateurs financiers** afin d'apprécier la performance économique correspondant à des objectifs économiques à court terme, qui peuvent varier en fonction des secteurs d'activité ou de la stratégie ; par exemple, le chiffre d'affaires, le taux de croissance, EVA (valeur ajoutée économique), ROI (retour sur investissement) etc.
- **Des indicateurs de satisfaction des clients** dans lesquels la performance économique est en fonction des réponses fournies aux attentes des consommateurs; au-delà des mesures traditionnelles de chiffre d'affaires, de marché, de rentabilité- clients, de satisfaction et fidélité clients, les concepteurs du balanced scorecard insistent sur les indicateurs « d'action » et les attributs fournis par l'entreprise pour maintenir la satisfaction des clients à un niveau élevé : attributs du produit/service, relation-client, image et réputation de l'entreprise.
- **Des indicateurs sur les processus** internes afin d'améliorer les processus d'innovation de production et de maintenance visant à améliorer la productivité et la qualité à un moindre coût. Aux méthodes classiques de réduction des coûts, de réingénierie des processus ou même de kaizen costing (amélioration progressive), (Kaplan R. et Norton D., 1998) ajoutent la focalisation sur les processus-clés stratégiques, afin de faire porter la mesure et l'effort sur ceux-ci en premier lieu.
- **Des indicateurs sur l'apprentissage organisationnel** qui concernent les compétences humaines dans l'entreprise ainsi que les systèmes et les procédures organisationnelles.⁶⁰

⁶⁰ CHERKAOUI Benslimane M, EL ANSARI M, op.cit, P 957.

Figure n°08 : les quatre dimensions de tableau de bord



Source : <https://www.aqm.fr/evaluation-et-tableau-de-bord/balanced-scorecard>

- **Le Triple Bottom Line reporting (TBL):**

Le Triple Bottom line vise à mettre en œuvre une mesure de la performance globale des entreprises à l'aune du développement durable. Dans son acception la plus étroite, cette notion est un cadre de travail permettant de mesurer et de rapporter les résultats d'une organisation selon des paramètres économiques, sociaux et environnementaux. Dans son acception la plus large, le terme fait référence à l'ensemble des valeurs, des points et processus qu'une entreprise doit observer pour minimiser tout dommage provenant de son activité et pour créer de la valeur économique, sociale et écologique.⁶¹

- **Global Reporting Initiative (GRI)** incontestablement le standard de reporting le plus avancé en matière de développement durable, fournit une approche englobant les

⁶¹ BENSMAIN Lamia, KHAOUANI Leila, BEDJAOUI Zahira, op,cit, (P:118 - P:138).

différentes dimensions du développement durable à l'échelle de l'entreprise. Les indicateurs de performance de la GRI sont classés selon les trois dimensions du développement durable : économique, sociale et environnementale. Les indicateurs économiques mesurent les impacts d'une entreprise sur la situation économique de ses parties prenantes (clients, fournisseurs, employés, fournisseurs de capitaux, secteur public) et sur les systèmes économiques au niveau local, national et mondial. Quant aux indicateurs environnementaux, ils évaluent les impacts sur les systèmes naturels vivants ou non, notamment les écosystèmes, les sols, l'air et l'eau.

II.3 Section 02 : Impacts des TICs sur la performance de l'entreprise

II.3.1 Tic et performance de l'entreprise :

Depuis les années 1980, les TICs ont connu une forte diffusion dans les entreprises. Ces technologies font évoluer en profondeur toutes les fonctions existantes dans l'entreprise. De nombreuses études ont apporté un éclairage sur l'impact des TIC sur la croissance et la performance des entreprises. Cependant l'ampleur de l'impact varie considérablement entre les entreprises, les secteurs et les pays.

Les toutes premières études menées sur la performance des entreprises ont été focalisées sur la productivité de travail comme une mesure de performance. Ces études dans cette ère n'ont trouvé aucun impact des TIC sur la productivité. Cette limite a contribué à réconforter le paradoxe de Solow,⁶² qui est connu par sa célèbre expression "vous pouvez voir l'ère informatique partout sauf dans les statistiques de productivité". Depuis ce paradoxe (Solow, 1987), les économistes et les chercheurs sont stimulés à mener des études plus rigoureuses sur la relation entre les TIC et la productivité. A partir de la fin des années 1990, une grande variété d'approches de modélisations et d'analyses a été employée et différentes mesures de la performance ont été utilisées mais les résultats restent controversés. Plus récemment, plusieurs études ont fourni des preuves empiriques de la relation positive et statistiquement significative entre les investissements dans les TIC et la productivité.⁶³

⁶² KOSSAI MOHAMED, Thèse « Les Technologies de l'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières. Economies et finances. Université Paris Dauphine - Paris, 2013, P 63.

⁶³ KOSSAI MOHAMED ET PIGET PATRICK « Utilisation des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) et Performance Economique des PME Tunisiennes : une étude économique », Vol.55, N°3, 2012, pp 305-328.

La performance et les TICs

Brynjolfsson et Hitt (1996) ont examiné les données de plus de 300 grandes entreprises interrogées et ont constaté que les investissements en TIC ont des rendements significatifs à long terme. Ils ont relevé que les entreprises qui investissent dans les TIC ont une productivité et des bénéfices plus élevés que celles n'ont pas.⁶⁴

Sur le plan organisationnel, il serait intéressant de connaître l'impact du déploiement des technologies de l'information et de la communication (notamment l'Intranet, le courrier électronique, les logiciels de gestion intégrée...) Sur la coordination et circulation de l'information.

L'étude de M. KALIKA révèle que la majorité des personnes interrogées considèrent que le partage de l'information s'est amélioré grâce aux TIC.⁶⁵

L'implantation des TIC ont influencé positivement les relations commerciales des entreprises. Une étude de MELVILLE, KRAEMER et GURBAXANI (2004) qui ont développé un modèle intégratif pour comprendre comment les TIC créent de la valeur commerciale. Ils ont examiné les effets directs et indirects des TIC sur la performance organisationnelle, mettant en évidence l'importance des facteurs contextuels et organisationnels. L'une des principales conclusions est que l'informatique est précieuse.⁶⁶

Une autre étude de LICHTENBEG (1995) qui porte sur l'impact des ordinateurs et du personnel informatique au sein des entreprises. Un résultat satisfaisant, une corrélation positive significative entre les dépenses en TIC et l'augmentation de la productivité et une collaboration et coordination entre les différents départements des entreprises.⁶⁷

Des études plus récentes de HWANG et AL (2014) a étudié comment les TIC influencent sur le processus de développement de nouveaux produits. Les résultats ont montré que les TIC favorisent l'interaction entre les équipes multidisciplinaires, ce qui conduit à des processus de

⁶⁴ BRYNJOLFSSON et HITT «Paradox Lost? Firm-Level Evidence on the Returns to Information Systems Spending» Management Science, Vol.42, N° 4, 1996, pp. 541-558.

⁶⁵BENABDERRAHMANE-BOURICHE Yasmina. « Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie », Gestion et management. Université Paul Valéry –Montpellier III, 2012, p 52.

⁶⁶ MELVILLE N Krarmer K et GURBAXANI V « Review : Information Technology and Organisational Performance : An Integrative Model of IT Busbiss Value » MIS Quarterly, Vol.28, N°2, 2004, pp.283-322.

⁶⁷LICHTENBERG, Franck R, "The Output Contribution of Computer Equipment and Personnel: A Firm-Level Analysis", Economics of Innovation and New Technology, Vol.3, No.4, 1995, pp.201-217.

développement de produits plus efficaces et à une meilleure performance en termes de lancement de nouveaux produits sur le marché.⁶⁸

L'étude de HYOUNG SUN OH (2019) : cette recherche a porté sur l'impact de l'utilisation des TIC sur les entreprises de Corée du Sud. Les résultats ont montré que l'adoption et l'utilisation efficace des TIC améliorent la performance des entreprises en facilitant la communication interne en renforçant la collaboration entre les employés et en permettant une meilleure gestion des connaissances.⁶⁹

Ces études mettent en évidence l'importance des TIC dans divers aspects de la performance des entreprises, notamment dans le commerce, la collaboration des employés, la circulation de l'information et le développement des nouveaux produits.

II.3.2 Tics avantage concurrentiel et alignement stratégique :

Les technologies de l'information et de la communication peuvent apporter des avantages concurrentiels et des impacts significatifs positifs qui varient sensiblement d'une entreprise à une autre. Cependant, il est essentiel de comprendre comment les organisations peuvent exploiter stratégiquement ces technologies pour obtenir un avantage concurrentiel durable.

Bien que les TIC offrent diverses opportunités pour renforcer la performance, certaines de ces opportunités peuvent ne pas s'aligner avec les objectifs stratégiques des entreprises. De ce fait un alignement stratégique des TICs est nécessaire avec la stratégie globale de l'entreprise.

II.3.2.1 L'alignement stratégique des TICs :

L'alignement stratégique des technologies de l'information et de la communication (TIC) est le processus consistant à synchroniser les initiatives et les investissements technologiques avec les objectifs stratégiques globaux de l'entreprise pour maximiser la performance et créer de la valeur. Cet alignement permet d'assurer que les solutions technologiques soutiennent et améliorent les processus métier, contribuant ainsi à la réalisation des buts et des missions de l'organisation.⁷⁰

⁶⁸ HWANG J, Ko, D-G & LEE, B « Information Technology, Organizational Structure, and New Product Development: The Mediating Effect of Cross-Functional Team Interaction », *Journal of Business Research*, 2014, Vol.67 N°6, pp. 1157-1165.

⁶⁹ Oh, H.S, Lee, J & Kim K « The Impact of Information and Communication Technology Use on Firm Performance : Evidence from South Korea », *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 2019, Vol. 5, N°5, p 16.

⁷⁰HENDERSON, J.C., & VENKATRAMAN, N. (1993). «Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations *IBM Systems Journal*, 32(1), 4-16.

La performance et les TICs

Le modèle d'alignement stratégique suggère que la stratégie des TI doit être cohérente avec la stratégie d'entreprise pour pouvoir aboutir à une amélioration de la performance.

Selon HENDERSON et VANKATRAMAN (1993), la question de l'alignement stratégique consiste à chercher la cohérence entre les quatre dimensions suivantes :

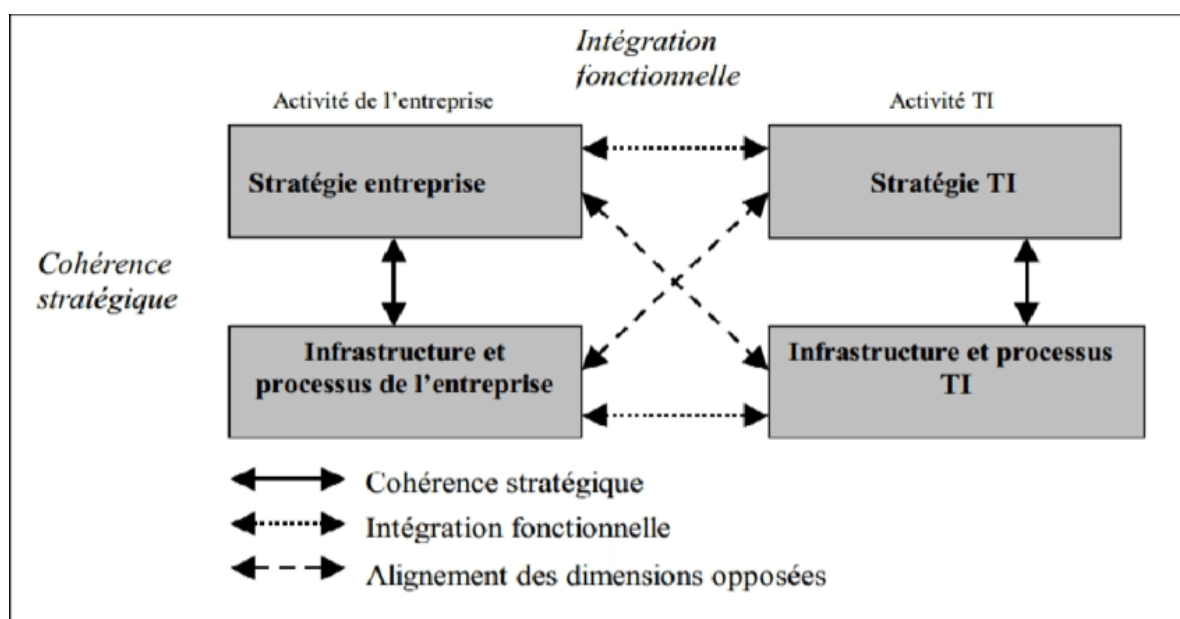
- La stratégie d'entreprise qui définit le positionnement de la firme sur son marché (couple produit/marché), ses compétences distinctives et son métier (domaine externe).
- La structure organisationnelle qui touche la conception de l'organisation : structure administrative, définition des processus d'affaires, etc., (domaine interne).
- La stratégie des TI correspondant au choix des technologies accessibles et au mécanisme de gouvernance (domaine externe).
- L'architecture du système d'information qui recouvre le portefeuille d'applications, l'infrastructure technologique, les processus de développement, les compétences techniques et managériales liés au TI, etc., (domaine interne).

A partir de ces quatre dimensions, le modèle d'alignement stratégique propose d'assurer la cohérence des choix selon deux axes :

- La cohérence stratégique : elle représente l'alignement entre les domaines externes et les domaines internes. Ainsi, il doit y avoir cohérence entre la stratégie d'entreprise et la structure organisationnelle d'une part, et cohérence entre la stratégie TI et le système d'information d'autre part.
- L'intégration fonctionnelle : elle correspond à l'intégration du domaine d'affaire et du domaine technologique.⁷¹

⁷¹ BELLAJ, Moez, « Technologies de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation » La comptabilité, le contrôle et l'audit entre changement et stabilité, May 2008, France. p 08.

Figure n° 09 : Modèle d'alignement stratégique TIC.



Source : Adapté de Henderson et Venkartraman, 1993

II.3.2.2 TIC un avantage concurrentiel :

La maîtrise des TIC peut constituer un avantage concurrentiel. H. KEFI et M. KALIKA précisent que « ce ne sont pas les investissements en TIC en tant que tels qui sont la source de différenciation vis-à-vis de la concurrence mais le degré d'adéquation de ces outils par rapport aux processus de fonctionnement intra et inter firmes. Le lien entre TIC et avantage concurrentiel n'est pas un lien direct ».

Dans leur étude, les auteurs ont cherché à étudier les perceptions des managers sur cette question du lien entre TICs et avantage concurrentiel. Il en ressort que les TIC sont considérées comme une source d'avantage concurrentiel pour la majorité des entreprises⁷².

Les technologies de l'information et de la communication offrent un avantage concurrentiel aux entreprises :

- **Automatisant les tâches** : réduction des coûts et des erreurs, augmente ainsi l'efficacité opérationnelle, grâce à l'automatisation.
- **Facilitation l'accès à l'information** : les TICs permettent un accès rapide et précis aux données, aidant aussi les entreprises à prendre des décisions éclairées.

⁷²BENABDERRAMANE-BOURICHE Yasmina, Op cite, P 49.

La performance et les TICs

- **L'amélioration de la communication** : les outils modernes, tels que les emails, la messagerie instantanée et la visioconférence, facilite une communication rapide et efficace entre l'ensemble de l'entreprise avec l'amélioration de collaboration et coordination.

-**Amélioration du service client** : les TICs permettent de suivre les interactions avec les clients et de personnaliser les réponses à leurs besoins. Les centres d'appels automatisés, les systèmes de gestion de la relation client (CRM) et les plateformes de feedback facilitent une assistance rapide et efficace, et renforçant la satisfaction et la fidélité des clients.

II.4 Conclusion :

L'analyse de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la performance des entreprises met en évidence une transformation profonde et globale. Les TIC améliorent non seulement l'efficacité opérationnelle, mais elles redéfinissent également les stratégies d'innovation, de communication et de gestion de la relation client.

Elles permettent aux entreprises d'accéder à de nouveaux marchés et de mesurer leur performance de manière plus précise et en temps réel.

En conclusion, l'intégration des TIC dans les entreprises est devenue indispensable pour naviguer avec succès dans un environnement économique de plus en plus digitalisé et concurrentiel, indiquant leur rôle central dans l'optimisation et la croissance organisationnelle.

Chapitre III :

**Etude d'impact des TICs
sur la performance de
l'entreprise (cas SPA
Général Emballage)**

III Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise (cas SPA Général Emballage)

III.1 Introduction

Ce chapitre est consacré à l'étude de l'impact des TICs sur la performance de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE. Après avoir établi un cadre théorique, nous passons maintenant à une analyse pratique qui nous permettra de comprendre comment l'intégration des TICs influence les diverses dimensions de la performance de cette entreprise.

Pour ce faire, ce chapitre est structuré en deux sections distinctes et complémentaires. La première section est dédiée à la présentation de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE. La deuxième section portera sur la méthodologie de travail adoptée pour cette étude dans le but d'évaluer l'impact des TICs, ainsi que l'analyse et l'interprétation des résultats. Nous examinerons les données recueillies, mettrons en évidence les principaux résultats obtenus.

Cela nous a permis de bien analyser comment l'intégration des TICs influence la performance de l'entreprise GENERAL EMBALLAGE.

III.2 Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil Général Emballage SPA

III.2.1 Présentation de l'entreprise SPA Général Emballage :

Général Emballage est une entreprise algérienne d'un cadre juridique spécialisé dans la fabrication et la transformation de carton ondulé. L'entreprise a été créée en 2000, par Ramdane Batouche. Elle fabrique, à la commande, des plaques double face (cannelures B.C.E et F) et double-double (BC et BE), des emballages et des displays et réalise des post-impressions en haute résolution jusqu'à 6 couleurs vernis intégral ou sélectif.

Ses équipes maîtrisent l'ensemble des tâches de production : études, prototypage, réalisation de formes de découpe et de films d'impression, fabrication des emballages et des displays, livraison....etc.

Entrée en exploitation en 2002, Générale Emballage est une société industrielle de capitaux, avec un capital sociale de 2000.000 .000 DZD opérant sur trois sites industriels (Akbou, Oran et Sétif) avec plus d'un millier d'employés et un chiffre d'affaire de 6 milliards DZD. Elle est certifiée d'ISO 9001 : 2008.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

Entrée en exploitation en 2002, Générale Emballage est une société industrielle de capitaux, avec un capital social de 2000.000 .000 DZD opérant sur trois sites industriels (Akbou, Oran et Sétif) avec plus d'un millier d'employés et un chiffre d'affaire de 6 milliards DZD. Elle est certifiée d'ISO 9001 : 2008.

III.2.2 Localisation de Général Emballage :

Les installations de la société occupent une assiette foncière d'une superficie totale de 33231 mètres au carré, dont 16158 mètres au carré est bâtie les limites de la société sont les suivant :

Au Sud : projet et d'une unité industrielle

L'Ouest : chemin de servitude.

A l'est : Oued Tifrit.

REN : 00B0183268 du 05 /08/2009.

NIF : 000006018326879.

Article d'imposition : 06256000300 NIS : 0998062503UUU26



Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

III.2.3 Historique de la Générale Emballage SPA

Suite à la nouvelle politique adoptée par l'Algérie et encourageant l'investissement dans l'industrie, plusieurs entreprises sont nées et Générale Emballage en fait partie. Cette entreprise de nature juridique SPA Général Emballage a été créée le 01 Aout 2000 avec un capital de 32 millions de dinars par la décision APSI n°1305, du 06 juin 1998 à la zone d'activité Taharacht, Akbou, Bejaia. Les travaux de contraction de bâtiments ont débuté en Aout de la même année.

En 2002 c'est entré en production de l'usine d'Akbou avec un effectif de 83 employés. En juin, la société commença à fabriquer ces premiers produits.

L'entreprise a connu des augmentations dans son capital social en numéraire et en nature avec un ordre chronologique, qui se résume comme suit :

En 2005 le capital est porté à 70000000 dinars. En 2006 le capital est porté à 150 millions de dinars.

En 2007 le capital est porté à 1,23 milliards de dinars, l'entreprise a entrée en production de l'usine de Sétif et trophée de la production (Euro-Développement PMF).

En 2008 la capitale est portée à 1032200000 dinars, c'était le début d'exportation vers la Tunisie.

Entre en exploitation de l'unité d'Oran. 2009 : le 3 juin Augmentation du capital à 2 milliards de dinars et entrée de MAGHREB PRIVATE EQUITY FUND (MPEF) avec une participation de 40 %. Général Emballage devient une société de capitaux (société par action SPA) avec un effectif de 597 employées.

En 2010, l'effectif a dépassé 630 employés et le capital atteint 2 milliards de dinars, l'année d'après l'effectif a augmenté par 69 employés.

En mars 2012, les capacités de production sont portées à 130000 tonnes, trois mois plus tard, l'usine d'Oran et transférée à la ZI Hassi- Aneur, après un mois l'entreprise a signé une convention cadre de partenariat avec l'université de Bejaia. Janvier 2013, l'entreprise a assuré une certification d'ISO 9001 :2008, neuf mois après, la firme a entamé la première promotion de licence en emballage et qualité à l'université de Bejaia, suit à la rentrée universitaire « l'université de ;, Bejaia et GE lancent aux étudiants ayant accompli avec succès une année de Troc commun (ST, SM ou SNC) durés des études : deux année avec de fréquents séjours en

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

entreprise un master pro sera ouvert au profit des licenciés ayant accompli trois années d'expérience professionnelles » En 2014 et exactement en mois de Février GE SPA a signé un d' accord de recrutement avec l'Agence Nationale de l'emploi (ANEM).

En Janvier 2015: l'entreprise démarra une nouvelle unité à Sétif, cinq mois plus tard, GE a eu le prix d'encouragement du Trophée export 2014 (Word Trade Center) WTC.

III.2.4 Les valeurs de la Général Emballage :

III.2.4.1 Leadership :

La Général Emballage adopte les politiques d'investissement, de recrutement et de formation qui reposent sur deux principes fondamentaux : satisfaire la demande et anticiper sur les besoins futurs du marché. Elle en découle une mise à niveau continuelle des compétences humaines et des processus technologiques.

III.2.4.2 Proximité :

La Général Emballage entretient le rapprochement avec ses clients pour une meilleure compréhension de leurs besoins et pour réduire les coûts et les délais d'acheminement de ses produits et garantir le meilleur rapport qualité/prix.

III.2.4.3 Citoyenneté :

La Général Emballage est une entreprise citoyenne qui inscrit son intérêt dans celui de la société et de l'humanité en général.

III.2.4.4 Développement Durable :

Général Emballage s'engage à :

- Recycler l'ensemble de ses déchets de production et de ses rejets industriels
- A ne se fournir qu'auprès d'industries respectant les principes du Développement durable
- A apporter sa contribution aux efforts visant la préservation de l'environnement et notamment aux actions de reforestation.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

4- Evolution des effectifs :

ANNEE	Unité AKBOU	Unité SETIF	Unité ORAN	Unité ALGER	TOTAL GE
2002	83	/	/	/	83
2003	165	/	/	/	165
2004	176	/	/	/	176
2005	185	/	/	/	185
2006	318	/	/	/	318
2007	439	/	/	/	439
2008	479	/	/	/	479
2009	489	56	40	/	585
2010	528	59	43	/	630
2011	589	54	56	/	699
2012	697	75	56	/	828
2013	812	87	61	/	960
2014	819	115	76	/	1010
2015	802	290	87	/	1179
2016	777	331	84	/	1192
2017	774	323	90	/	1187
2018	774	334	93	/	1201
2019	772	332	118	/	1222
2020	771	348	135	25	1 279

UNITE	CADRE	MAITRISE	EXECUTION	TOTAL
GE DG	39	39	65	143
GE AKBOU	33	149	446	628
GE SETIF	19	71	258	348
GE RECUP/DECHET	3	2	20	25
GE ORAN	8	31	96	135
TOTAL	102	292	885	1279
Taux	7,97%	22,83%	69,19%	

III.2.5 Les objectifs de la Général Emballage :

La Général Emballage à plusieurs objectifs pour réaliser le bonheur de sa société est cela grâce :

- Satisfaction aux exigences clients
- Renforcer ses capacités financières
- Améliorer et perfectionner les procédés de production
- Maintenir l'image de marque de ses produits

III.3 Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TICs sur la performance de l'entreprise Général Emballage

III.3.1 Méthodologie de la 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 effectué une enquête quantitative auprès de l'entreprise General Emballage afin de collecter des informations et mener notre travail de manière efficace.

Durant notre stage d'une période d'un mois, nous étions encadrés par le service informatique en collaboration d'autres services afin de bien comprendre l'utilisation de ces technologies au sein de l'entreprise.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

III.3.2 Choix de questionnaire :

Notre questionnaire est composé de 30 questions réparties entre fermées, semi-fermées et à choix multiples. Afin de mieux comprendre l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise SPA Général Emballage, nous avons structuré notre questionnaire autour de trois axes principaux :

Le premier axe vise à identifier les coordonnées générales de l'échantillon étudié. Tandis que le deuxième axe s'articule sur la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les employés de l'entreprise. Alors que Le troisième axe porte sur les apports de ces technologies sur la performance de l'entreprise.

III.3.3 Etude de l'échantillon :

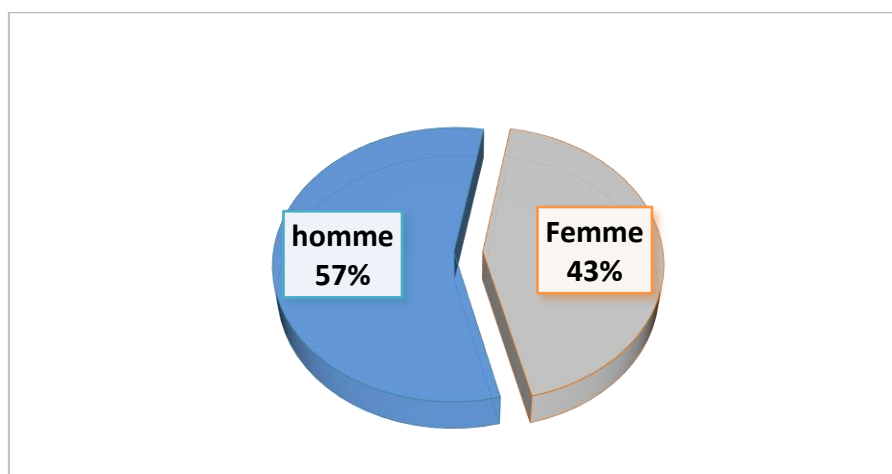
Nous avons distribué 30 questionnaires sur les différentes catégories des employés de l'entreprise General Emballage. La totalité des employés interrogés ont répondu ce qui constitue notre échantillon d'étude. En outre quelques séances d'entretiens ont été effectuées avec les dirigeants et les gestionnaires de ladite entreprise.

III.3.4 Analyse et interprétation des données :

Dans cette partie, nous allons analyser et interpréter les données recueillies auprès des employés interrogés de l'entreprise General Emballage.

III.3.4.1 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le genre :

Figure n°10 : Répartition de l'échantillon selon le genre



Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

Les résultats indiquent que les hommes constituent la majorité de l'échantillon étudié avec un taux de 56,67 %, tandis les femmes présentent 43,33 %. Cette répartition peut refléter les tendances courantes dans l'industrie manufacturière, où la main-d'œuvre est souvent majoritairement masculine.

III.3.4.2 L'analyse des résultats des données selon les tranches d'âge :

Tableau n°01 : Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge

Age	Effectifs	%
[20 à 35]	9	30%
[36 à 50]	17	56,67%
[51 à plus]	4	13,33%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête .

Selon les données récoltées et interprétées dans ce tableau, nous constatons qu'une minorité de 13,33% représente ceux qui ont un âge entre 51 ans ou plus, 30% représente les employés qui s'inscrivent dans la tranche d'âge de 20 à 35 ans, tandis que celle entre 36 et 50 ans représente la majorité de l'échantillon d'une valeur de 56,67%.

La présence significative de jeunes employés entre 20 et 35 ans montre que l'entreprise a besoin d'un personnel plus jeune souvent familiers avec les technologies actuelles.

III.3.4.3 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Tableau n°02 : Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Effectifs	%
Moyen	0	0%
Lycéen	0	0%
Universitaire	30	100%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

Selon les informations récoltées, la totalité de l'échantillon étudié sont des universitaires, cela pourrait s'expliquer par des besoins spécifiques en compétences ou des exigences professionnelles élevées qui est essentiels pour la maitrise de l'utilisation des outils TIC.

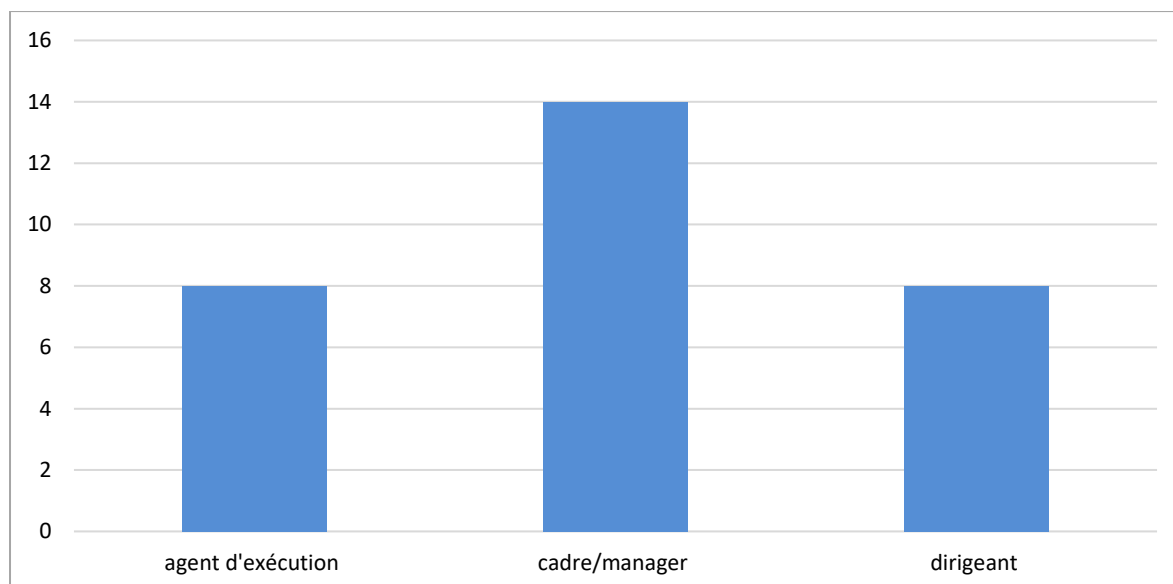
III.3.4.4 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle

Tableau n° 03 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnel

Catégorie socioprofessionnelle	Effectifs	%
Agent d'exécution	8	26,67%
Dirigeant	8	26,67%
Cadre/Manager	14	46,66%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Figure n°11 : Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle



Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats de la répartition des postes de travail dans notre l'échantillon montrent que les deux catégories (agent d'exécution et les dirigeant) affichent un taux de 26,67% pour chacun, et 46,66 % représente la catégorie des cadres managers.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

Cela indique que près de la moitié des employés occupent des postes de cadre ou de manager, ce qui suggère que l'entreprise accorde une grande importance à la gestion et à la supervision. Cette structure pourrait refléter un besoin significatif de coordination et de gestion au sein de l'organisation.

III.3.4.5 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'expérience:

Tableau n°04 : Répartition de l'échantillon selon l'expérience des employés

Expérience	Effectifs	%
[1 à 5]	12	40%
[6 à 10]	9	30%
[11 à 15]	6	20%
[16 à plus]	3	10%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats de ce tableau relèvent que les salariés ayant une expérience de 1 à 5 ans représentent la plus grande portion soit 40%, suivi par ceux ayant entre 6 et 10 ans d'expérience également à 30%, puis entre 11 à 15 ans avec un pourcentage de 20% , tandis que salariés les plus expérimentés de 16 ans à plus représente 10%.

Ces chiffres indiquent que la majorité d'employés sont en début ou en milieu de carrière apportant un bon équilibre entre nouvelles idées et stabilité.

III.3.4.6 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la connaissance des employés aux TICs

Tableau 05 : Répartition de l'échantillon selon la connaissance des employés aux TICs :

Connaissance des TIC	Effectifs	%
Oui	28	93,33%
Non	2	6,67%
Total	30	100%

Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête .

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

D'après ces résultats, nous constatons que 93,33% de la population étudiée connaissent les TIC et seulement 6,67% ne les connaissent pas.

Cela montre que les employés de l'entreprise sont bien formés ou familiarisés avec les TIC, ce qui est positif pour l'adoption et l'utilisation des TIC dans les opérations quotidiennes de l'entreprise.

III.3.4.7 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'utilisation des TICs par les employés

Tableau 06 : Répartition de l'échantillon selon l'utilisation des TIC dans le cadre de l'entreprise :

Fréquence d'utilisation des TIC	Effectifs	%
Quotidiennement	27	90%
Hebdomadairement	3	10%
Mensuellement	0	0%
Rarement	0	0%
Jamais	0	0%
Total	30	100%

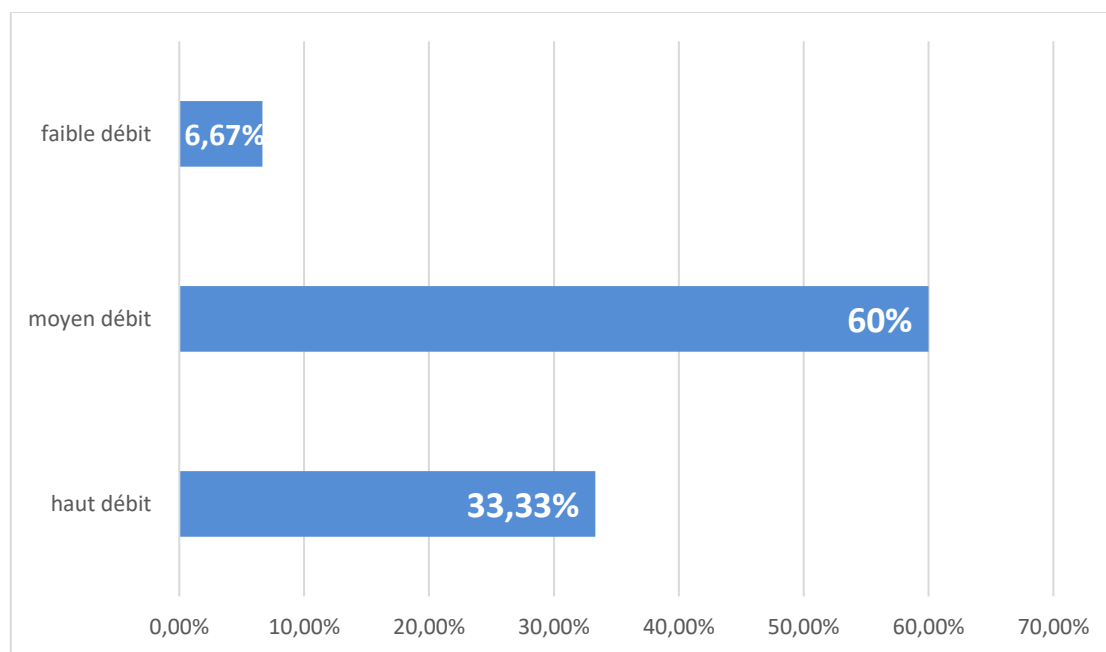
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête .

Nous constatons que, une très grande majorité des employés (90%) utilisent les TIC quotidiennement, et seulement (10%) qui utilisent ces technologies de manière hebdomadaire.

Cela signifie que les TIC sont bien intégrées dans les routines de travail au sein de l'entreprise.

III.3.4.8 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les avis des employés sur le débit d'internet de l'entreprise

Figure n°12 : Répartition de l'échantillon selon les avis des employés sur de débit d'internet par les membres de l'échantillon étudié



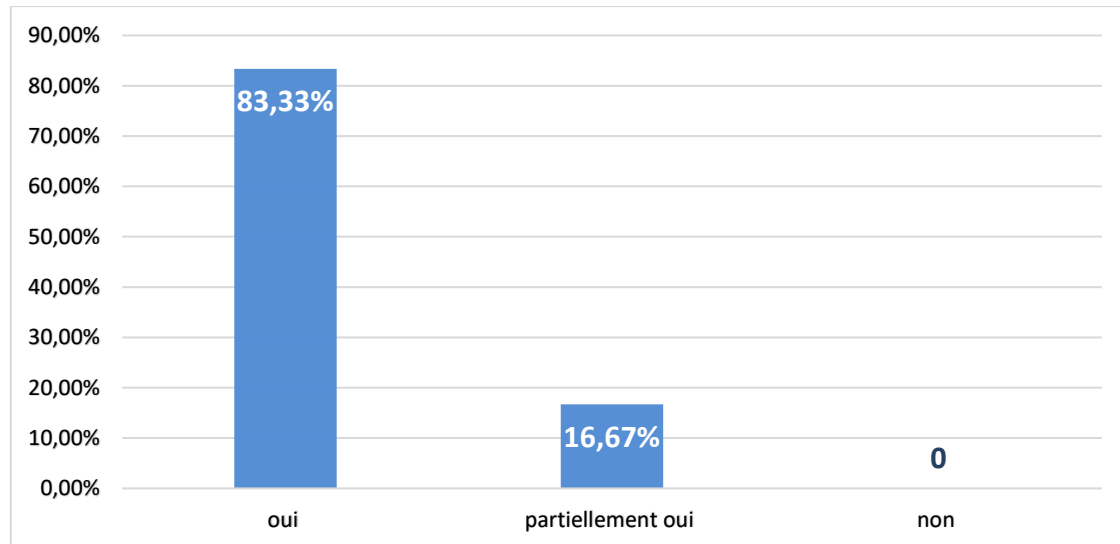
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

De ce graphique constitué d'après les informations récoltées, 6,67% des employés perçoivent le débit d'internet comme faible, 60% le considèrent moyen et 33,33% autres estiment que ce débit d'internet est élevé.

La majorité des employés trouvent le débit d'internet acceptable et satisfaisant ce qui permet de garantir une bonne communication et une collaboration entre les employés en temps réel afin d'accomplir leurs tâches, pour la petite proportion trouve des problèmes qui peuvent être liés à des moments précis de la journée.

III.3.4.9 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'informatisation des services de l'entreprise

Figure n°13 : Répartition de l'échantillon selon l'informatisation des services de l'entreprise :



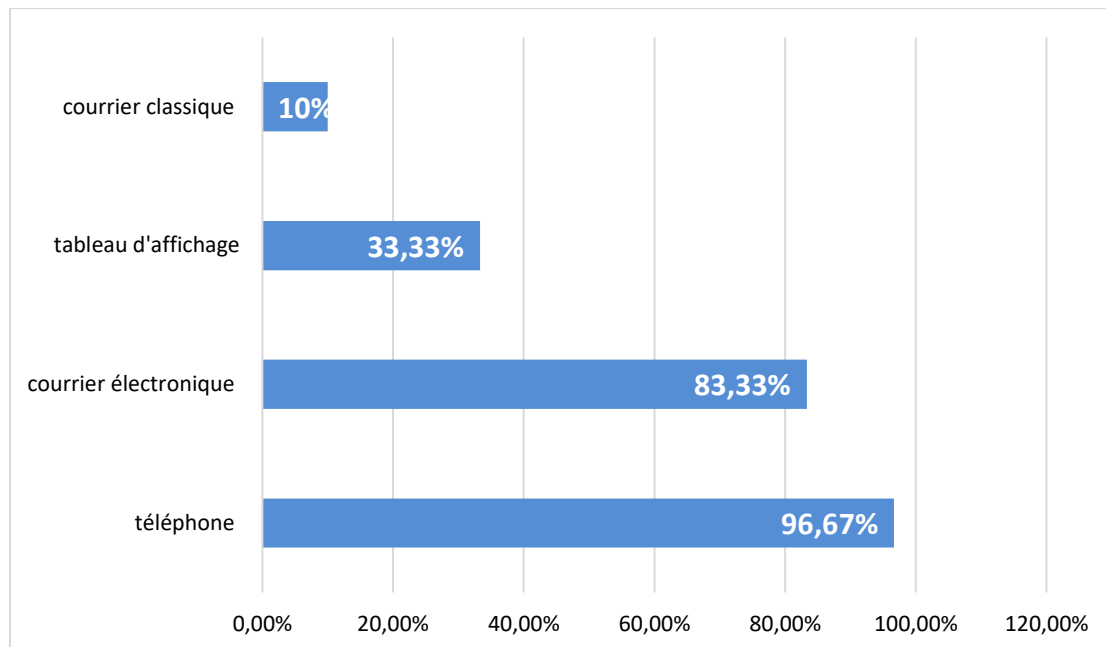
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête .

Nous constatons que 83,33% de employés estiment que les services de l'entreprise GE sont informatisés, et 16,67% restant trouvent que ces services sont partiellement informatisés, aucune n'est pour la non-informatisation des services.

Les résultats montrent une forte affirmation de l'informatisation des services de l'entreprise GE, qui indique que les TIC sont bien implantés au sein de l'entreprise GE.

III.3.4.10 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les outils de communication interne utilisés

Figure14 : Répartition de l'échantillon selon les outils de la communication interne utilisés



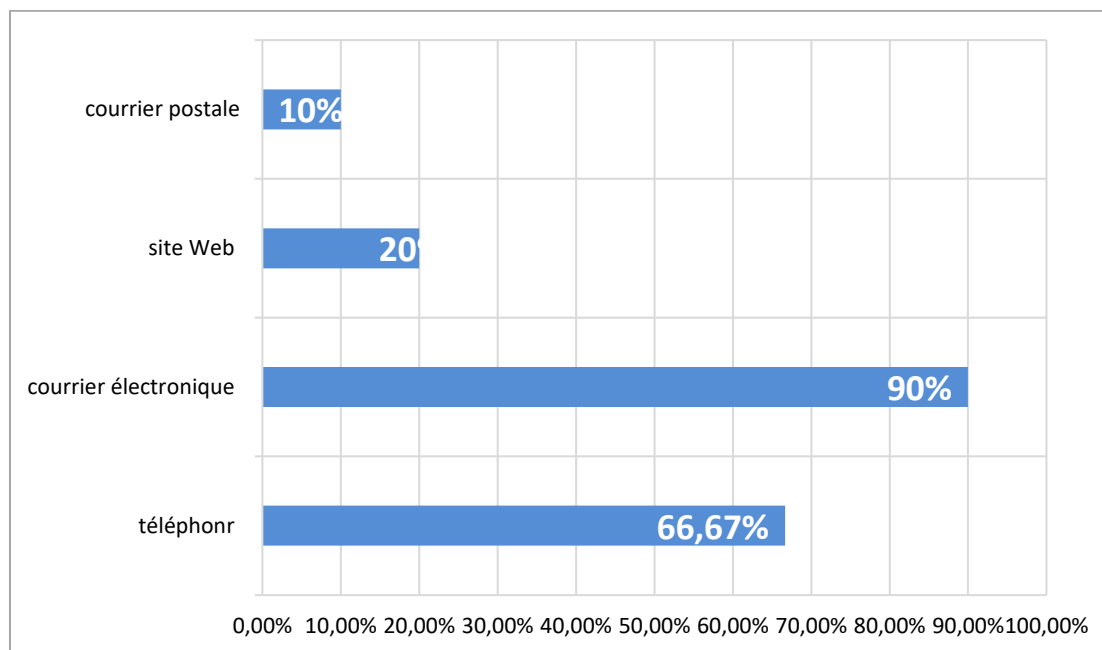
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 96,67% des employés utilisent le téléphone, 83,33% utilisent le courrier électronique, 33,33% utilisent les tableaux d'affichages et seulement 10% utilisent le courrier classique. Nous constatons que les moyens de communication interne les plus utilisés aux près des employés sont le téléphone et le courrier électronique.

Cela peut être dû à la rapidité et la traçabilité de ces moyens et la préférence des employés à l'utilisation des méthodes numérique modernes.

III.3.4.11 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les outils de communication externe

Figure n°15 : Répartition de l'échantillon selon les outils de communication externe utilisés



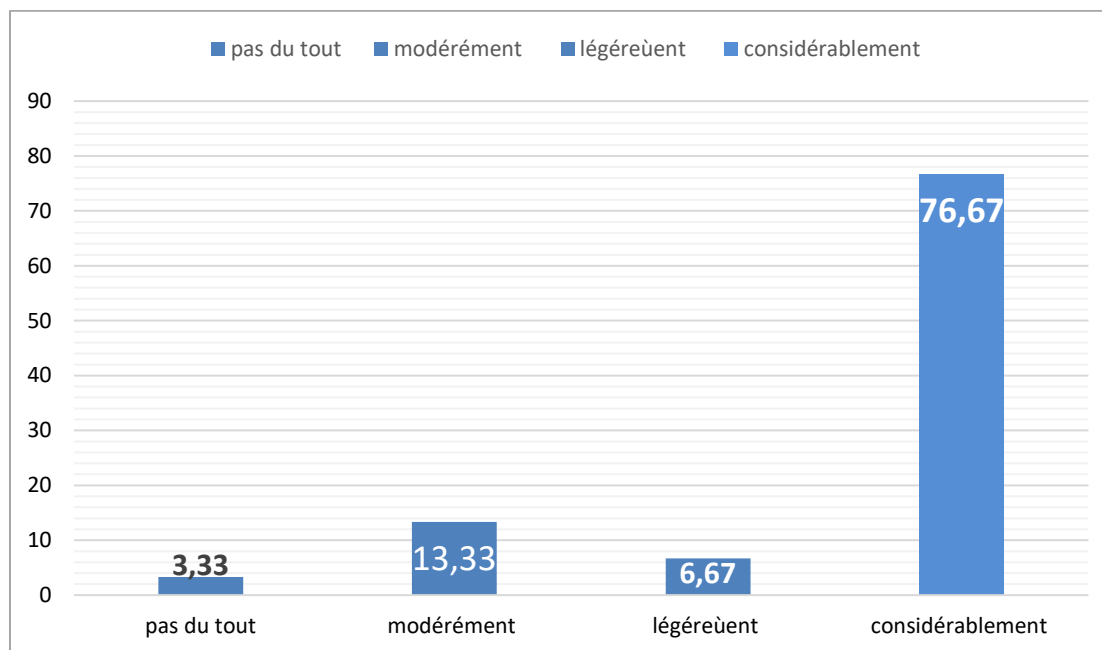
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que la majorité utilise pour la communication externe le courrier électronique avec un taux de 90% puis le téléphone pour 66,67%, pour le site web et le courrier postal sont respectivement à 20% et 10.

Cela indique que l'entreprise privilégie d'utiliser le téléphone et en faveur les courriers électroniques pour l'efficacité et bien que la traçabilité de message, tandis que pour le site web l'entreprise ne donne pas importance à cet outil, concernant le courrier postal, il n'est pas utilisé suite à sa non rapidité et non efficacité.

III.3.4.12 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de l'amélioration de la communication par l'utilisation des TICs

Figure n°16 : Niveau d'amélioration de communication par les TIC

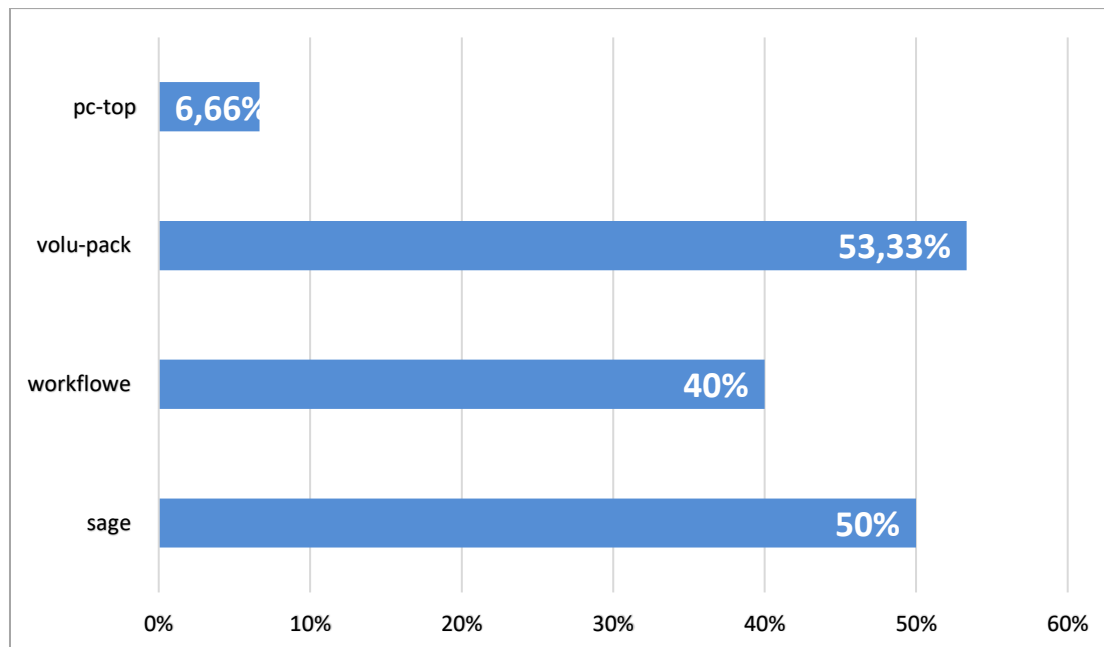


Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que les Technologies de l'Information et de la Communication ont considérablement amélioré la communication interne pour la grande majorité des employés (76,67 %). Cependant, environ un cinquième des employés perçoivent une amélioration modérée ou légère, et une très petite minorité ne voit aucune amélioration. Cela suggère que, malgré les succès, il reste des opportunités pour optimiser l'utilisation des TIC et offrir un soutien supplémentaire pour maximiser leur efficacité et combler les attentes de tous les employés.

III.3.4.13 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les progiciels les plus utilisés par l'entreprise

Figure n°17 : Répartition de l'échantillon selon les progiciels les plus utilisés par l'entreprise



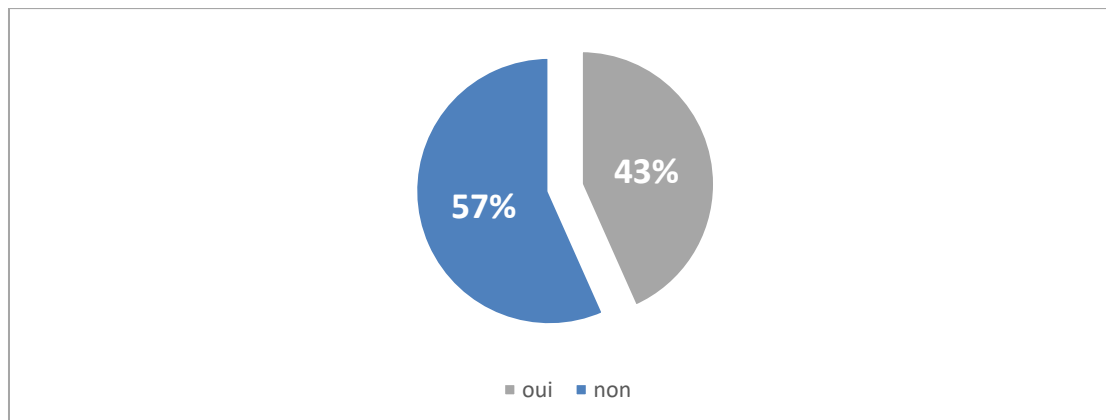
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Le graphique montre que Volu-Pack est le logiciel le plus utilisé dans cet échantillon avec un taux de 53,33%, vient par la suite Sage est également très utilisé avec 50% utilisateurs puis le Workflowe qui est un peu moins populaire mais reste largement utilisé par un taux de 40% et en dernier PcTop avec seulement 6,66%.

Cela réfère à l'employé interrogé et le degré de la nécessité et la visualisation d'en il a besoin par l'utilisation de ces logiciels.

III.3.4.14 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le télétravail au sein de l'entreprise

Figure n°18 : Télétravail au sein de l'entreprise :



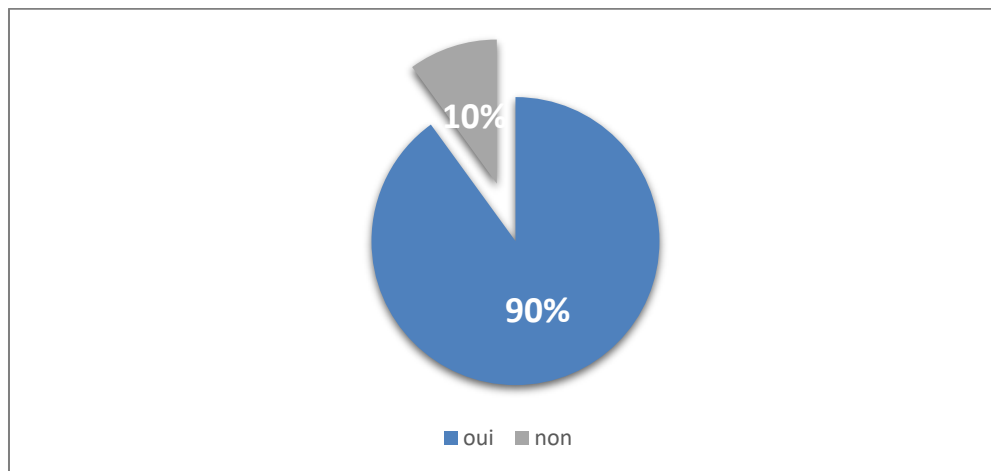
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent qu'une minorité substantielle (43,33) dispose d'un accès à distance à leur bureau. Cependant, la majorité (56,67) n'a pas accès.

Nous concluons de cette situation que ses résultats sont reliés aux natures de poste occupé, ceux qui ont l'accès à distance peuvent être de la catégorie des dirigeants et cadres et ceux qui ne disposent pas sont des agents simples qui occupent différents postes.

III.3.4.15 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'organisation des réunions de l'entreprise à distance

Figure n°19 : Organisation des réunions de l'entreprise à distance :

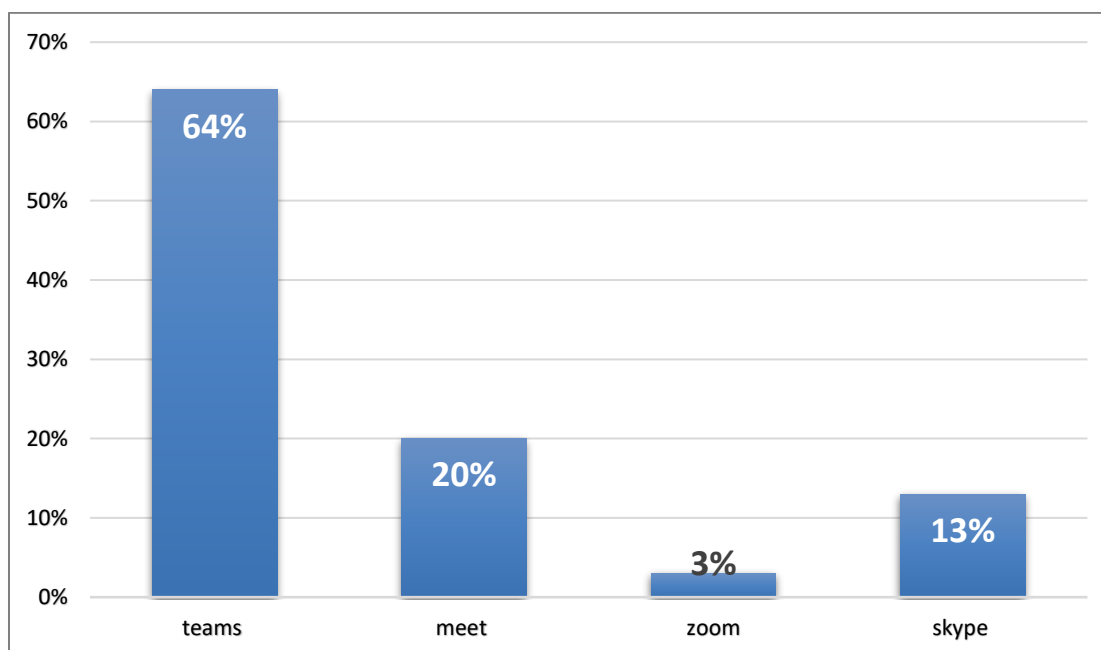


Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 90 % des employés indiquent que leur entreprise organise des réunions à distance, tandis que 10 % répondent par la négative

-Outils utilisés pour des réunions à distance :

Figure n°20 : Outils utilisés pour effectuer des réunions à distance



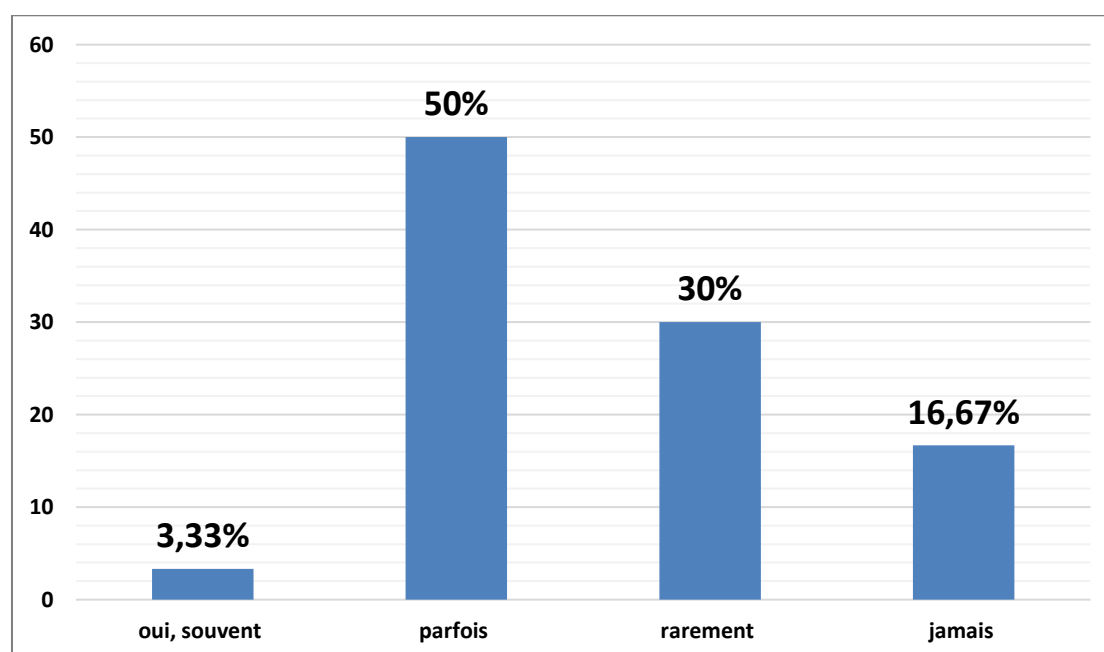
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

Parmi ceux qui participent à ces réunions, 64 % utilisent Microsoft Teams, 20 % préfèrent Google Meet, 13 % utilisent Skype, et 3 % choisissent Zoom. Cela révèle une forte adoption des réunions à distance avec une nette préférence pour Microsoft Teams, probablement en raison de ses fonctionnalités complètes et de son intégration avec d'autres outils Microsoft. La diversité des outils utilisés montre que l'entreprise valorise la flexibilité et permet aux équipes de choisir les solutions les mieux adaptées à leurs besoins.

III.3.4.16 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le niveau d'obstacles rencontrés lors de l'utilisation des tics

Figure n°21 : Répartition de l'échantillon selon le niveau d'obstacles liés à l'utilisation des TICs



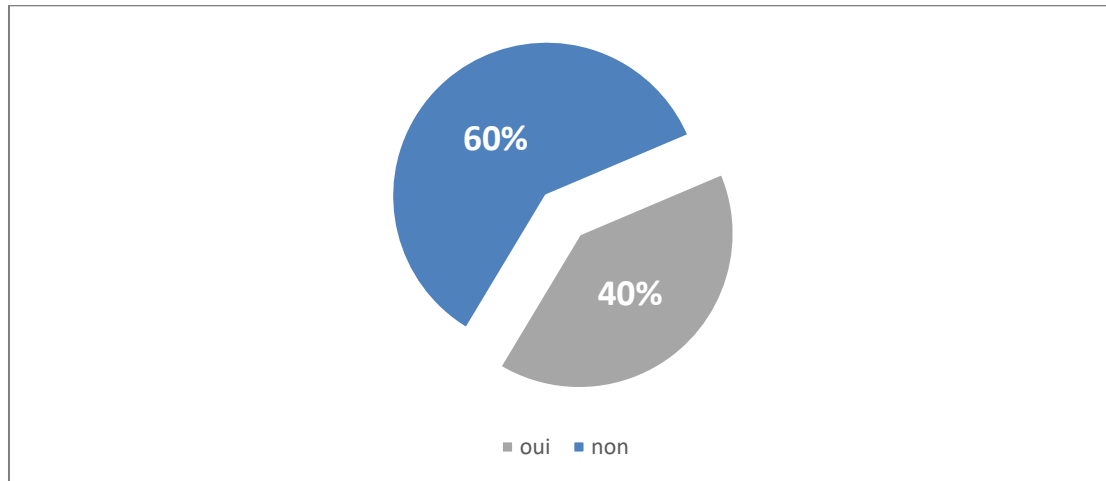
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent qu'une minorité de 3,33 % des employés rencontrent souvent des difficultés lors de l'utilisation des outils TICs, tandis que 50 % disent parfois, 30 % rarement, et 16,67 % jamais. De ces résultats nous pouvons dire que la majorité des employés ne rencontre pas de difficultés fréquentes lors de l'utilisation des outils TICs.

Cela affirme le savoir et les compétences des employés de l'entreprise GE à l'utilisation d'outil TICs, pour la minorité qui trouve souvent d'obstacles peuvent être liés à différentes situations comme la disponibilité d'internet.

III.3.4.17 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la formation des employés sur l'utilisation des TICs :

Figure n°22 : Répartition de l'échantillon selon la formation du personnel sur l'utilisation des TICs



Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Parmi les 30 employés interrogés, 40 % ont bénéficié d'une formation pour maîtriser les technologies liées à leur travail, tandis que 60 % n'ont pas eu cette opportunité. Cela montre que l'entreprise reconnaît parmi ses employés ceux qui nécessitent de se bénéficier d'une formation aux outils technologiques.

Etude d'impact des TICs sur la performance de l'entreprise

-Type de formation :

Tableau n°07 : Types de formations pour les employés

Type de formation	Effectifs	%
Formation externe	3	25%
Formation interne	9	75%
Autre	0	0%
Total	12	100%

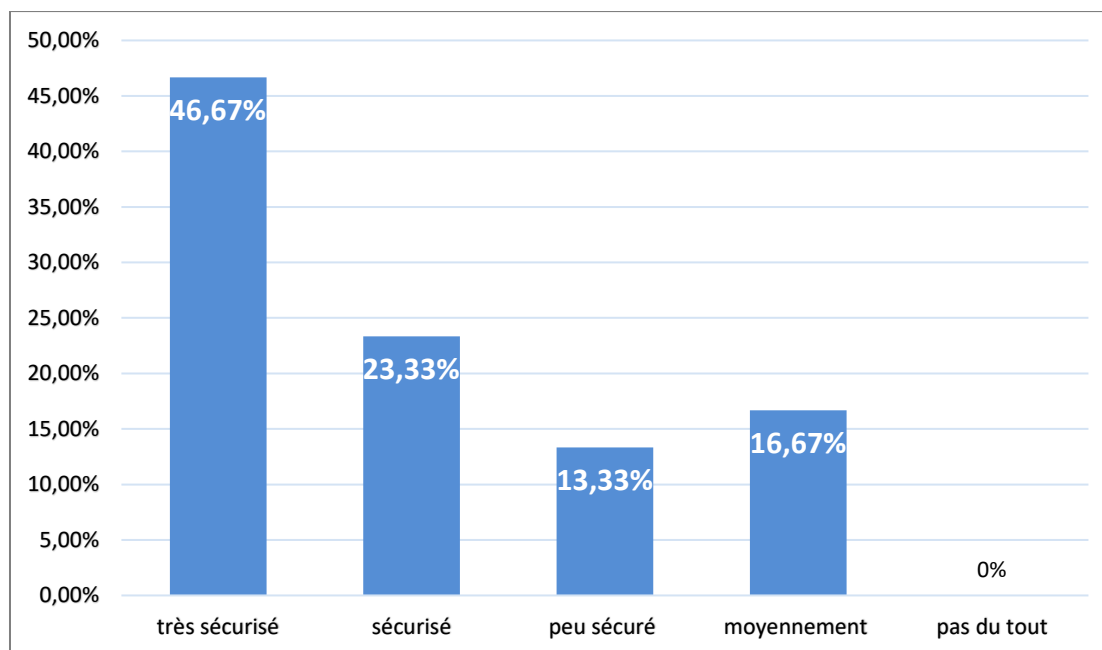
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Parmi les employés ayant bénéficié d'une formation, un taux de 75 % ont bénéficié des formations internes et 25% d'autres ont effectué des formations externes.

Ces résultats montrent que les programmes proposés par l'entreprise GE sont jugés efficaces du fait que la majorité des employés ont bénéficié d'une formation interne, quant aux ceux qui ont fait des formations externe la situation ici peut être dû à la non disponibilité des capacités ou des compétences en interne sur le besoin recherché.

III.3.4.18 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de sécurité des données liées à l'utilisation des TICs

Figure n°23 : Répartition de l'échantillon selon le degré de sécurité des données par les TICs

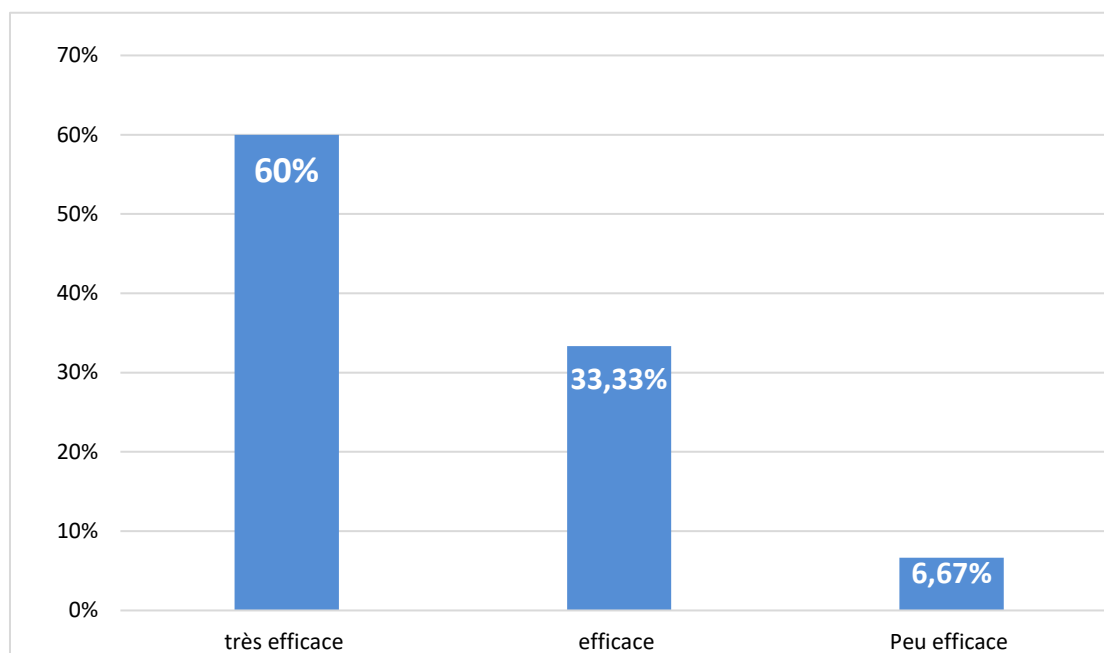


Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Selon les réponses des employés concernant l'évaluation de la sécurité des données liées à l'utilisation des TICs dans l'entreprise, une majorité de 46,67% a exprimé une confiance élevée, en les qualifiant de "très sécurisées", 23,33% a estimé qu'elles étaient "suffisamment sécurisées", 16,67 % les qualifiant de "moyennement sécurisées » et une minorité de 13,33 % considérant les données comme "peu sécurisées". Cela montre que les TICs assurent la sécurité des informations de l'entreprise GE pour la majorité de la population, quand à la minorité répondue 'peu sécurisé' cela peut être lié à la non maîtrise de l'utilisation TICs.

III.3.4.19 Evaluation de l'efficacité des outils TICs

Figure n°24 : Répartition de l'échantillon selon l'efficacité des TICs



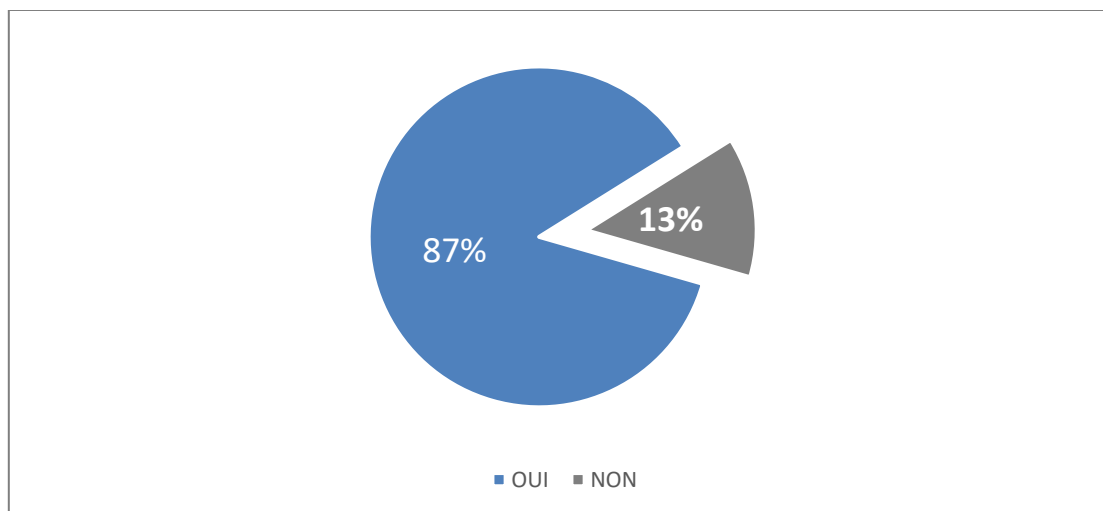
Source : Elaboré par nous-mêmes.

Les résultats montrent que la majorité des employés indiquant 60 % jugent les outils technologiques de l'entreprise "très efficaces", de plus, 33,33 % des employés les considèrent "efficaces" et une fraction de 6,67% les trouvent peu efficaces.

Cela reflète à un avis globalement positif de l'efficacité des TICs pour l'entreprise GE qui pourrait être réalisé par la disponibilité d'internet, le groupeware, l'ERP qui facilitent la transmission et la disponibilité de l'information en temps réel, une bonne connaissance clients par un CRM intégré.

III.3.4.20 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la rapidité de la circulation de l'information avec les TICs

Figure n°25 : Répartition de l'échantillon selon la rapidité de la circulation de l'information avec les TICs



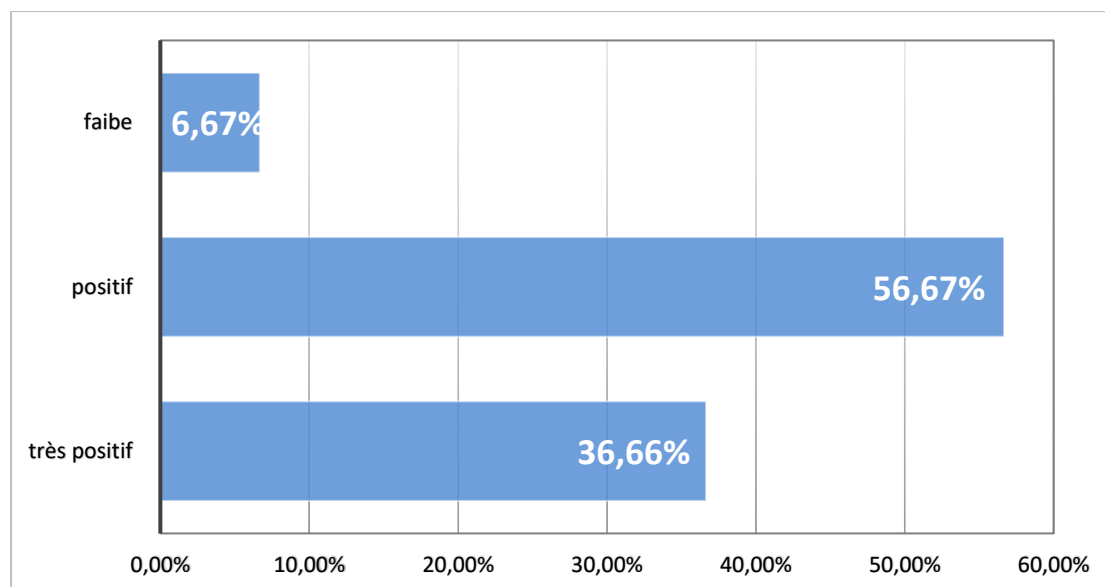
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent qu'une majorité des employés avec un taux de 86,67% affirment que l'information circule plus rapidement depuis l'intégration des TIC au sein de l'entreprise GE, tandis qu'une minorité de 13% ils le nient.

Cela indique que les TICs contribuent positivement à la circulation de l'information et la collaboration entre les employés prenant exemple de téléphone ou la messagerie électronique, le workflow par leurs rapidité standardisation des taches, contrairement pour ceux qui ne valident pas, des problèmes techniques ou non maitrise peuvent liés à la situation.

III.3.4.21 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact des tics sur la réduction des délais

Figure n°26 : Répartition de l'échantillon selon l'impact des TICs sur la réduction des délais



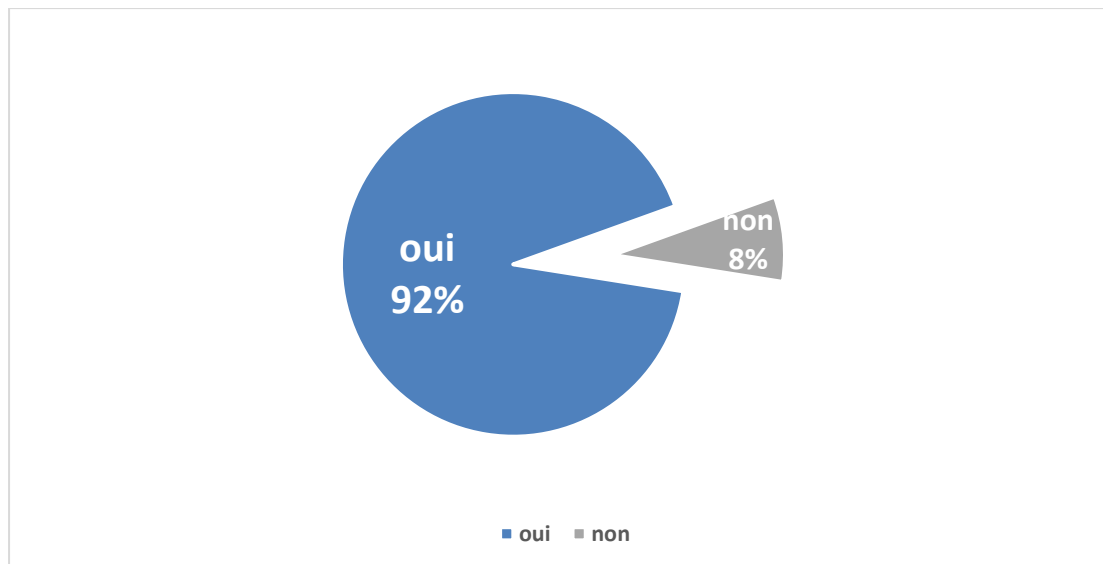
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 36,66 % des employés considèrent que l'utilisation des TIC a un impact "très positif" sur la réduction des délais, tandis que 56,67 % indiquent un impact "positif" et une minorité de 6,67 % estime que l'impact est "faible positif". Globalement, ces résultats indiquent une perception favorable des TICs dans l'amélioration de l'efficacité et la réduction des délais pour l'entreprise GE, quant aux employés qui considèrent que les TICs contribuent faiblement cela pourrait être expliqué par l'utilisation des outils traditionnels de communication.

Une disponibilité d'internet, le groupware, des bases de données centralisées informatisées offrent aux employés un accès rapide et une information pertinente aidant à la fois à une prise de décision.

III.3.4.22 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact positif des tics sur la part de marché :

Figure n°27 : Répartition de l'échantillon selon l'impact des TICs sur la part de marché



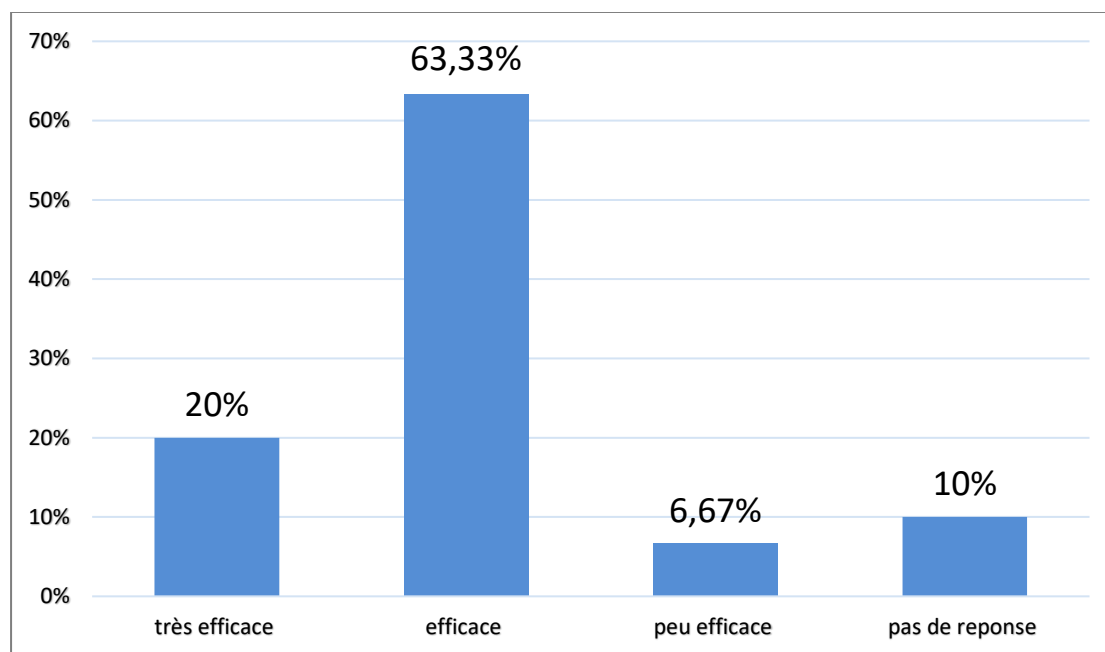
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

D'après les résultats obtenus, nous constatons que 92% des répondants perçoivent un impact positif des TICs sur les parts de marché. En revanche, 8% d'autres ne trouvent pas un impact positif sur cette dernière.

Cette majorité en faveur de l'impact positif des TIC sur les parts de marché suggère une forte conviction de l'entreprise GE au rôle important des TICs sur ses parts et sa compétitivité sur le marché. Cela pourrait être expliqué par l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, de la communication et la collaboration des employés entre eux, une connaissance client parfaite et l'accès aux informations stratégiques grâce aux TICs.

III.3.4.23 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la capacité des TICs à améliorer la prise de décision

Figure n°28 : Répartition de l'échantillon selon la capacité des TICs à améliorer la prise de décision



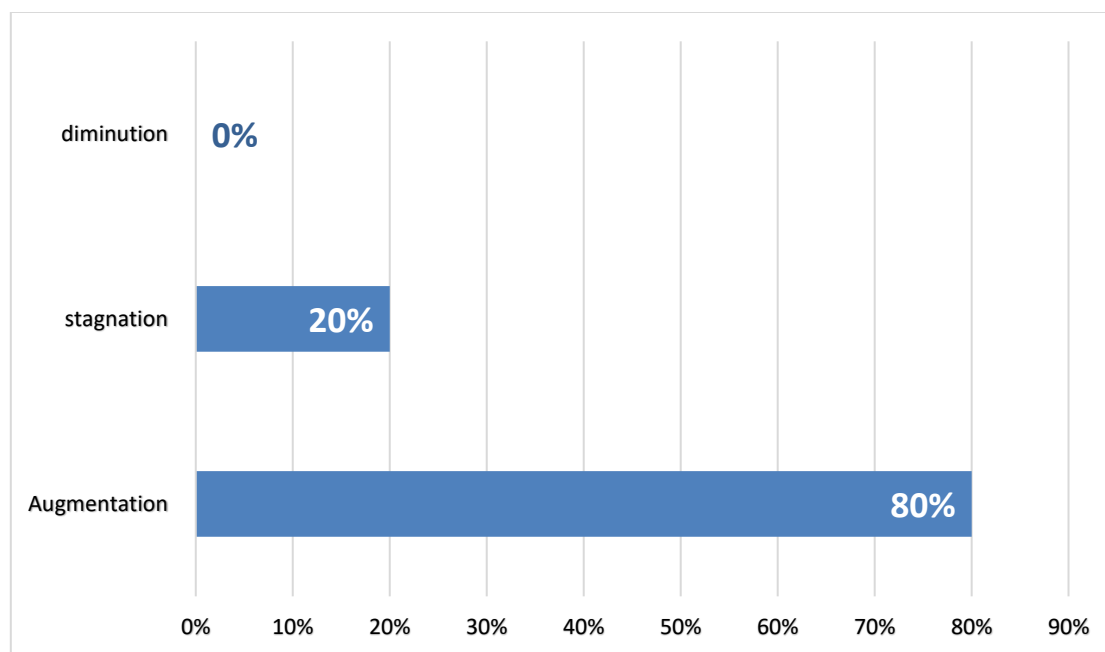
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 20 % des employés trouvent que les TIC sont "très efficaces" pour améliorer la prise de décision, 63,33 % les jugent "efficaces", tandis que 6,67 % estiment qu'elles sont "peu efficaces" et un taux de 10 % des employés n'ont pas répondu. Ces résultats indiquent une perception globalement positive de l'impact des TIC sur la prise de décision pour l'entreprise GE.

Cet impact positif est introduit en raison que les TICs permettent une fourniture d'information précise pertinente mise à jour, une circulation de l'information fluide au sein de l'entreprise ce qui permet aux décideurs de prendre des décisions éclairées. Les TICs décentralisent la prise de décision, l'entreprise passe d'une structure pyramidale à une structure matricielle d'où l'ensemble des employés participent à la prise de décision.

III.3.4.24 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'évaluation de CA depuis l'utilisation des TICs

Figure n°29 : Répartition de l'échantillon selon le l'évaluation du chiffre d'affaires par l'utilisation des TICs



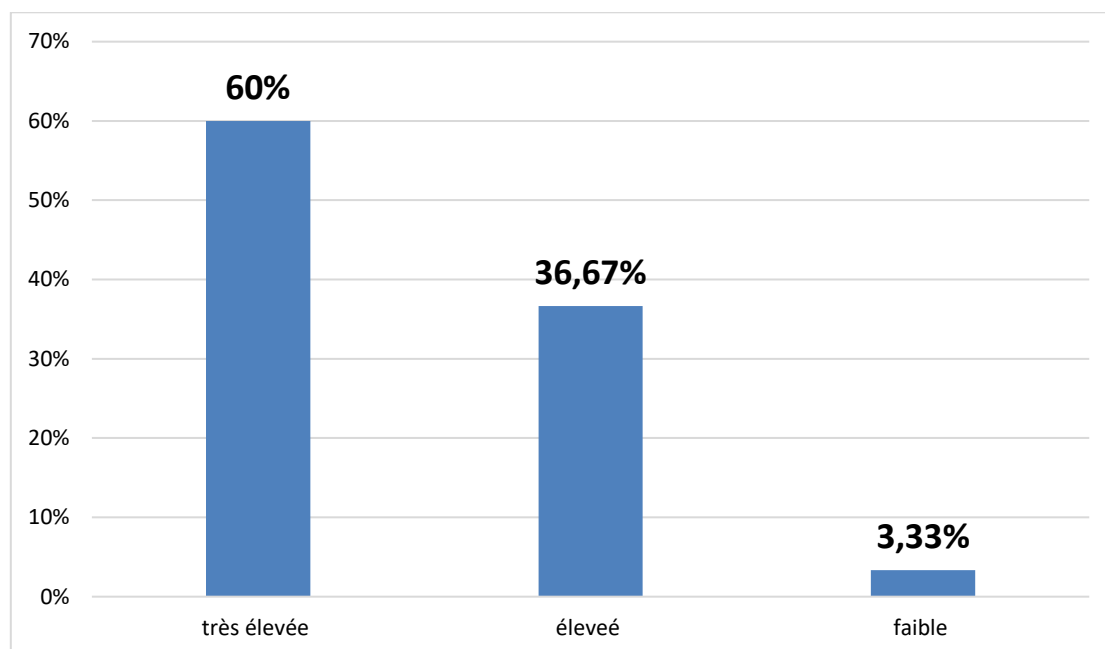
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 80 % des employés perçoivent une augmentation du chiffre d'affaires suite à l'intégration des TIC, tandis que 20 % voient une stagnation. Personne n'a signalé de diminution. Les résultats montrent que le chiffre d'affaires augmente avec l'utilisation des TICs pour l'entreprise.

L'entreprise GE intègre les outils TICs dans ses différents services. L'augmentation de chiffre d'affaires grâce aux TICs peut être expliquée par plusieurs facteurs : les TICs augmentent la productivité, automatisent les tâches et facilitent la communication ce qui donne une réduction des coûts, des délais et les erreurs. Les TICs permettent également d'atteindre de nouveaux marchés via le e-commerce.

III.3.4.25 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'évaluation de la rentabilité de l'entreprise depuis l'utilisation des TICs

Figure n°30 : Répartition de l'échantillon selon l'évaluation de la rentabilité de l'entreprise depuis l'utilisation des TICs



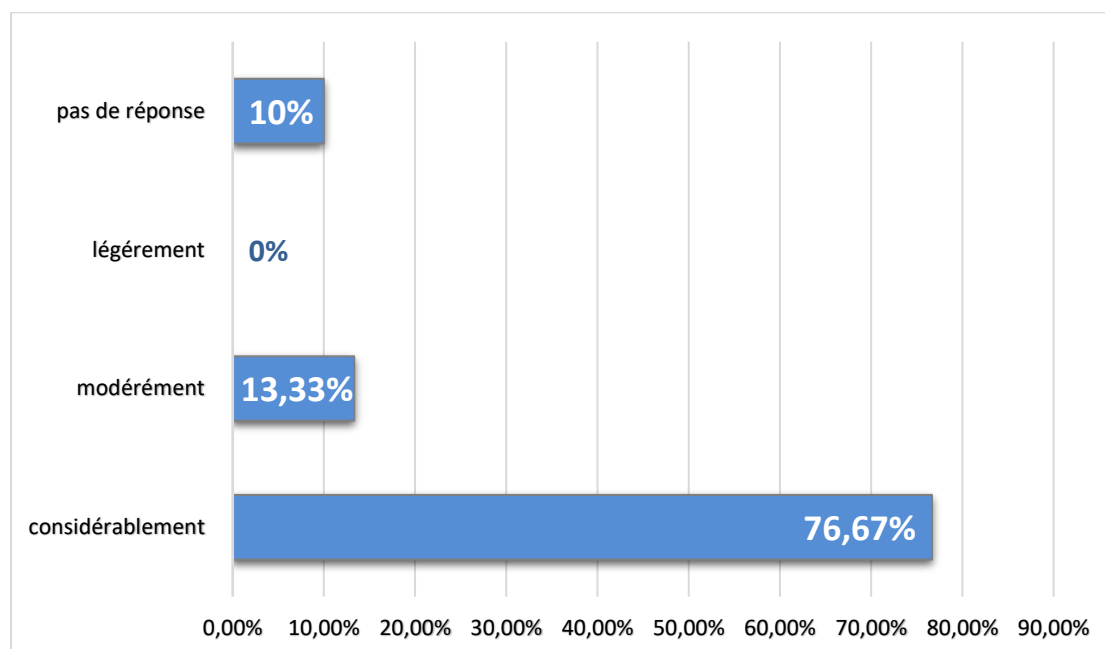
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 60% des employés évaluent la rentabilité de l'entreprise comme "élevée" et 36,67% comme "très élevée" depuis l'utilisation des TIC, tandis que 3,33% la jugent "faible". Ces résultats montrent que la majorité des employés interrogés perçoivent une augmentation de la rentabilité par l'utilisation des TICs.

Cela peut être expliqué par l'attribution des TICs à l'amélioration de la productivité de l'entreprise et l'augmentation de ses parts de marchés, le travail collaboratif et la disponibilité de l'information en temps réel et la réduction des coûts et les délais.

III.3.4.26 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la relation clients et l'utilisation des TICs au sein de l'entreprise

Figure n°31 : Répartition de l'échantillon selon la relation clients et l'utilisation des TICs au sein de l'entreprise



Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 76,67 % des employés estiment que les TIC ont considérablement aidé à mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, tandis que 13,33 % considèrent cette aide comme modérée et 10 % n'ont pas répondu. Aucun employé n'a trouvé que l'impact des TIC fût léger. Ces résultats soulignent l'importance des TICs dans l'amélioration de la relation client et la capacité de l'entreprise à répondre aux attentes de marchés jugés par la majorité des employés.

L'entreprise peut fidéliser ses clients par la qualité des services qu'elle offre. Pour pouvoir se renseigner de ses clients une intégration d'un outil CRM est obligatoire qui lui permet d'avoir une vision éclairée et gérer sa relation client.

III.3.4.27 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de l'amélioration de la productivité de l'entreprise grâce aux Tics

Tableau n°08 : Répartition de l'échantillon selon le degré d'amélioration de la productivité de l'entreprise grâce à l'utilisation des TICs

Productivité	Effectifs	%
Amélioration significative	19	63,33%
Amélioration légère	7	23,33%
Pas d'amélioration	0	0%
Pas de réponse	4	13,33%
Total	30	100%

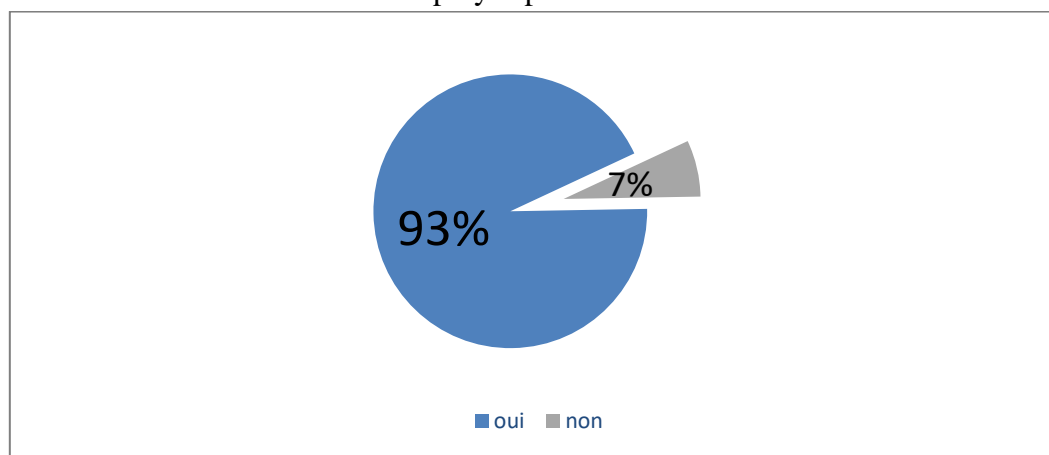
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Le tableau ci-dessus montre que 63,33% des employés perçoivent une amélioration significative de la productivité grâce aux TIC, tandis que 23,33% voient une amélioration légère et 13,33% n'ont pas répondu. Nous concluons de ces analyses que plus de la moitié de la population interrogés marque un apport positif des TICs sur la productivité de l'entreprise GE.

Cela peut être expliqué par la capacité des TICs à automatiser les tâches, à améliorer la gestion des processus et faciliter la communication, ce qui réduit les délais et augmente l'efficacité opérationnelle.

III.3.4.28 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la collaboration et coopération des employés par les TICs

Figure n°32 : Répartition de l'échantillon selon la collaboration et la coopération des employés par les TICs



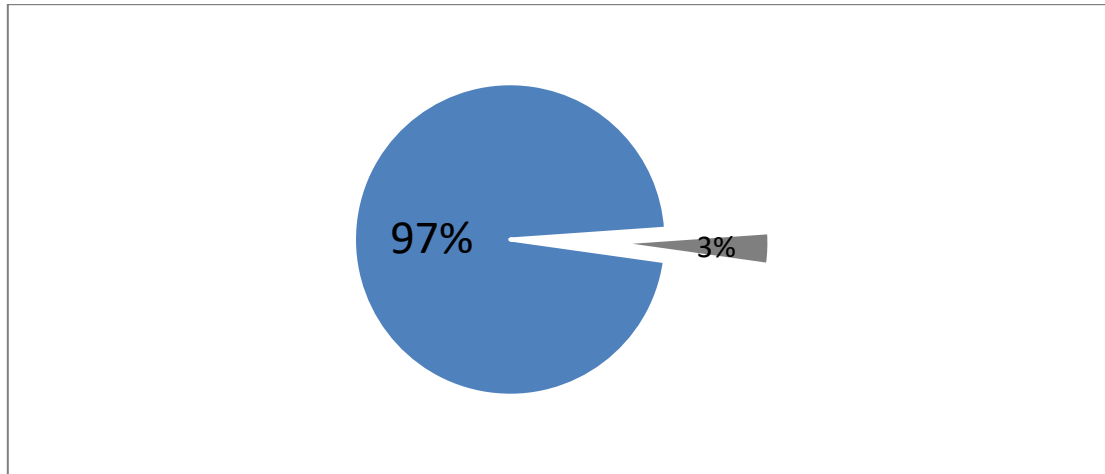
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Nous constatons que 93,33 % des employés perçoivent que les TIC ont amélioré la coopération et la collaboration entre les employés, tandis que 6,67 % ne partagent pas cet avis. Une portion majoritaire affirme une coopération et une collaboration des employés entre eux par l'utilisation des outils TICs.

Les TICs ont un impact significatif positif sur la collaboration et la coopération entre les membres de l'entreprise qui peut être attribué à l'utilisation des outils de communication tels que la messagerie électronique, les vidéo conférences, les plateformes de partage de documents et d'information qui facilitent une interaction fluide et efficace même à distance.

III.3.4.29 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'alignement stratégique des tics :

Figure n°33 : Répartition de l'échantillon selon l'alignement stratégique des TICs



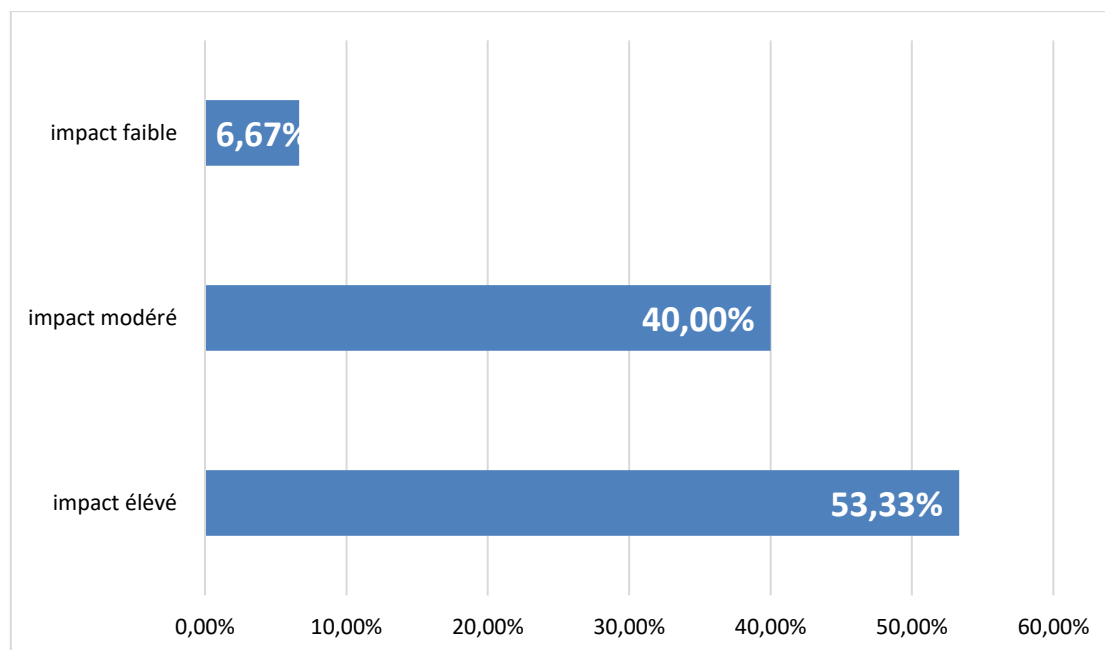
Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent qu'une majorité de 96,67 % des employés trouvent que les TICs sont bien intégrés avec les objectifs stratégiques de l'entreprise, tandis qu'une minorité de 3,33 % ne partagent pas cet avis. Nous pouvons conclure que les TICs sont utilisés de manière efficace pour soutenir les objectifs de l'entreprise GE.

Un alignement stratégique fort des TIC confère aux entreprises une performance organisationnelle accrue en raison que les outils TICs sont bien alignées avec les objectifs de l'entreprise et les soutenir.

III.3.4.30 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact des TICs sur la performance globale de l'entreprise :

Figure n°34 : Répartition de l'échantillon selon l'impact des TICs



Source : Elaboré par nous-mêmes selon les résultats de notre enquête.

Les résultats montrent que 53,33 % des employés estiment que l'utilisation des TIC a conduit à une amélioration élevée de la performance globale de l'entreprise, 40 % considèrent cette amélioration comme modérée, et 6,67 % la jugent faible. Nous constatons que la majorité des employés (53,33% + 40%) trouvent que les TICs ont un impact positif sur la performance globale de l'entreprise GE.

Les outils TICs ont un impact significatif positif sur l'ensemble des activités de l'entreprise en raison de leurs contributions sur la productivité, l'efficacité, les parts de marché, la rentabilité, la gestion des relations clients, la collaboration entre les employés, la réduction des délais et coûts ce qui introduit une performance globale de l'entreprise.

III.4 Conclusion

Selon l'étude menée sur l'impact des Technologies de l'information et de la Communication (TICs) sur la performance de l'entreprise GENERALE EMBALLAGE, plusieurs conclusions importantes émergent. La méthodologie rigoureuse adoptée, incluant des techniques de collecte de données quantitatives et qualitatives, nous a permis de fournir des résultats fiables et pertinents.

Après la distribution d'un questionnaire sur les employés de SPA GENERAL EMBALAGE, les résultats montrent que les TICs favorisent la circulation de l'information, une meilleure communication interne et externe, augmentent la productivité, et renforcent la compétitivité de l'entreprise. Les TICs ont ainsi démontré leur rôle crucial dans le succès et le développement continu de l'entreprise.

Ces résultats ont un impact significatif sur l'entreprise Générale Emballage. Ils démontrent que l'utilisation efficace des TICs peut transformer les opérations de l'entreprise, optimiser les processus et améliorer la performance globale.

Conclusion générale :

Depuis ces vingt dernières années les TICs connaissent un développement fulgurant. Toutes les entreprises n'ont pu échapper au développement constant des TIC et à l'éventail de changements qu'elles ont apportés et auxquelles les entreprises doivent faire face. Avec l'utilisation de ces technologies, l'entreprise a pu surmonter de nombreux obstacles classiques notamment le temps et la distance, et offre une opportunité unique pour améliorer la performance des entreprises.

L'objectif de cette étude était de comprendre l'impact des TICs sur la performance de l'entreprise Général Emballage. En se concentrant sur cette problématique, nous avons exploré comment les TICs influencent divers aspects de la performance organisationnelle, cela à l'aide d'une recherche méthodologique (ouvrages, documents, revues, sites internet...) et une étude quantitative sous forme d'un questionnaire pour se rapprocher des employés de l'entreprise GE afin de récolter les informations nécessaires à notre étude.

De l'analyse des données traitées une synthèse résume l'ensemble des résultats essentiels qui répondent aux hypothèses de départ :

En premier lieu, notre étude confirme que les technologies de l'information et de la communication ont un impact positif significatif sur la performance de l'entreprise Général Emballage qui se traduit par les apports sur sa productivité, son chiffre d'affaires, sa rentabilité, ses parts de marché, sa stratégie d'alignement, la satisfaction client, la circulation de l'information et la prise de décision.

Deuxièmement, nos résultats révèlent que les TICs et le facteur humain sont effectivement complémentaires pour améliorer la performance de l'entreprise. La formation du personnel sur l'utilisation de ces outils (Internet, progiciels, intranet téléphone...) contribue positivement sur la performance de l'entreprise, permet une utilisation optimale de ces technologies ce qui maximise les avantages pour l'entreprise. Nous pouvons retenir également un changement de l'organisation du travail suite à l'utilisation des TICs qui rend la circulation de l'information très vite et moins coûteuse ce qui permet aux employés d'accéder à l'information en temps réel et de leur faire participer à la prise de décision.

Les résultats de notre étude montrent clairement que les TICs ont un impact positif sur la performance de l'entreprise Général Emballage. Nous avons observé que l'utilisation efficace

des TICs conduit à une meilleure performance et cela du fait que les TICs sont bien intégrées au sein de l'entreprise GE et maîtrisées par la plupart de ses employés concernées par ces technologies.

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

Pour conclure cette recherche, nous pouvons dire que l'outil technologique ce n'est qu'un moyen facilitateur qui permet de réaliser un certain nombre de bénéfices par la combinaison avec d'autres facteurs essentiels pour le succès de n'importe quelle nouvelle technologie, qui sont : la compétence des travailleurs, leur motivation, leur implication et la dynamique organisationnelle de l'entreprise.

Les sciences de gestion se définissent comme des sciences de l'action, dans cette perspective, nous souhaitons contribuer quelque peu par notre travail à une meilleure connaissance sur l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance des entreprises et d'ouvrir le champ à d'autres études.

Bibliographie :

Ouvrages :

- CHIAPELLO, Eve, DELANOË Kevin, (Communication et management), édition Dunod, Paris, 2015.
- DELMOND, Marie Hélène , YVES Jean , GAUTIER Michel (management des systèmes d'information), 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2008.
- FERNANDEZ Alain, (Le bon usage des technologies expliqué au manager), édition d'organisation, 2014.
- FAURE Phillipe, (Le tableau de bord des TIC dans les entreprises) direction éditoriale Francois Magnien 2010.
- KARSENTI Gérald , (la fin du paradoxe de l'informatique) L'heure du retour sur investissement, éditions d'organisation, Glossaire, France, 1999.
- LORINO Philippe (méthode et pratiques de la performance : le pilotage par les processus et les compétences),Edition d'organisation, Paris,2001.
- LOUIS Jean, tomas (ERP et progiciels intégrés La mutation des systèmes d'informations) 2^{ème} édition DUNOD, Paris, 2000.
- PASCAL Vidal, VINCENT Petit avec FRANÇOIS Lacroux, MARC Augier, VALEREY Merminod, Marc de Gibon, CHRISTOPHE Mangholz, (Système d'information organisationnels, 2^{ème} édition PEARSON Education, Paris, 2009.
- POUPARD Pierre, (la réalité Virtuelle), édition Dunod, Paris, 2018.
- REGNIER Franck , PECASTAING Michel, GABASSI Jacques Finet, (MDM Enjeux et méthodes de la gestion des données) édition DUNOD, Paris 2008.
- RACHEDI, Abdelkader, (TIC et structures de l'entreprise), édition Edilivre, Saint-Denis, 2016.
- SAADOUN MéliSSa (Technologies de l'information et de management), éditions Hermès, 2000.
- VIRGINIE, Bilet, FELIDJ, christophe, LIOTTIER, Miguel, (DSCG 5 management des systèmes d'information manuel) Savoir et compétences, 2^{ème} édition Dunod, Paris, 2021.

Articles et revues :

- ABDELLI Mébarka « L'intégration de la Responsabilité Sociale Afin d'Améliorer la Performance de l'entreprise (Approche théorique) », Al Bashaer Economic Journal, Vol.4, N° 2, 2018.
- ABOUAKARE, Mahemet Zene, BIA Chabane, « Les pratiques de la performance dans les entreprises : essai d'appréciation de l'état des connaissances en matière de performance au sein d'une entreprise de production et de distribution de l'électricité et du gaz dans la Wilaya de Tizi-Ouzou », Vol.05, N°.01 (2021).
- BENBOUZIANE Fatima, BENSMAINE lamia « l'impact des réseaux sur la communication d'entreprise », les cahiers du MECAS, Vol.16, N°01, Juin 2020.
- BENAZZI, Khadidja « l'importance de la communication au sein de l'entreprise », revue économique et capital, 2013.
- BOUSTIL Zehaira «La performance de l'entreprise : concepts et indicateurs de mesure », Revue d'études et de recherche sociale ISSN 2352-9555, Vol.10, N°03, 2022.
- BACHEKER Kahina, BEKOUR Farida « les indicateurs de mesure de la performance environnementale dans le cas deux entreprises publiques algériennes : ENIEM et Electro-Industries », Revue l'Intégration Economique, vol .9, N°2, 2021.
- BENABDERRAHMANE-BOURICHE Yasmina. « Management des connaissances, Deploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie », Gestion et management. Université Paul Valery –Montpellier III, 2012.
- BELLAJ, Moez, « Technologies de l'information et performance organisationnelle : différentes approches d'évaluation » La comptabilité, le contrôle et l'audit entre changement et stabilité, May 2008, France.
- CHERKAOUI Benslimane M, EL ANSARI M « La performance globale : Mesure et Pilotage », Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, Vol.4, N°2, 2020.
- ENNESRAOUI Driss « LA QUALITE ET LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE », revue marocaine de recherche en management et marketing, N°16, JANVIER-JUIN 2017.
- ELMAOUHAB A, .HARAT D, SALMI L « EDI Electronic Data Interchange” Laboratoire réseaux et serveurs d'information CERIST», revue de l'information Scientifique et Technique, vol.09, N° 01. 1999.

- GUILLAUME Darblay, « l'impact des TIC sur la mobilité des personnes dans un contexte professionnel » travail de bachelier en économie d'entreprise, Haute école spécialisée de Suisse occidentale 2008.
- GUPTA J.N.D & Hicks D.L « applications of expert systems in business » Omega, vol.25, N°03,1997.
- HENDERSON, J.C., VENKATRAMAN, N «Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for transforming Organizations IBM Systems Journal, 1993.
- HAKKA Amal, BENAMAR Amel, LASSAS Ahmed 20223« l'importance de l'Intranet comme outil de travail dans les entreprises en Algérie étude de cas GNL2/z », Vol .11, N° 03,2023.
- HWANG J, Ko, D-G & LEE, B « Information Technology, Organizational Structure, and New Product Development: The Mediating Effect of Cross-Functional Team Interaction », Journal of Business Research, Vol. 67, N°6, 2014.
- ISSOR Zineb « la performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions » édition, DE BOECK SUPÉRIEUR, N°17, 2017.
- KOSSAI MOHAMED, PIGET PATRICK « Utilisation des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) et Performance Economique des PME Tunisiennes : une étude économique », vol .55, N°3, 2012.
- KOSSAI MOHAMED « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières. Economies et finances. Université Paris Dauphine - Paris, 2013.
- LICHTENBERG, Franck R, The Output Contribution of Computer Equipment and Personnel: A Firm-Level Analysis”, Economics of Innovation and New Technology, Vol.3, N°04, 1995.
- LABOUDI Fatih , « L'impact des nouvelles technologies sur la performance des salariés », revue TOBNA Etudes Scientifiques et Académiques, Vol.06, N°01, février 2023.
- LEHMANN Frederic « RSE et la performance globale: mesure et évaluation Etat des lieux des pratiques », France Strategie, 2019.
- MELVILLE N Krarmer K et GURBAXANI V « Review : Information Technology and Organisational Performance : An Integrative Model of IT Busbiss Value » MIS Quarterly, vol.28, N°2, 2004.

- MOUMENI, Souraya, YAHIAOUI, Chahira, TABETI Habib « TIC et pratiques de la gestion des ressources humaines », Revue Algérienne des Ressources Humaines, Vol 02. N°02, 2017.
- MEDERREG M, HOEINI H, SEHAD A « solution ged pour l'archivage des manuscrits », Centre de Développement des Technologies Avancées 128, chemin MOHAMED GACEM BP.N°245 el madania, alger, Vol.9, N°2. 1999.
- NABAOU A « Performance : concepts, approches et modèles », Revue Française d'Economie et de Gestion, Vol.4, N°11, 2023.
- NOUREDDINE Hana , MAARADJ Houria « La performance Environnementale et son évaluation dans les entreprises algériennes » Vol.12, N°2 , 2021.
- Oh, H.S, Lee, J & Kim K « The Impact of Information and Communication Technology Use on Firm Performance : Evidence from South Korea », Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity, Vol .5, N°5, 1999.
- RAHMOUNI.A & LAHDAB.L « Construction d'un Balanced Scorecard du Centre Hospitalier Régional de Laâyoune au Maroc. » Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit, Volume 7,N°3, 2023.

Mémoires :

- ACHHAL, Yassine, Mémoire « Cadre méthodologique pour la conception d'indicateurs de performance de développement durable », Québec, Canada, 2013.
- BONHOMIE Bope, Mémoire Online,« Virtualisation d'un réseau intranet » Institut supérieur de techniques appliquées , 2010.
- DESBETES Géraldine, Lucile LEROY, Anne-Gaëlle LIBERT, Mémoire Master «La Gestion électronique des documents » Université Lille 3 UFR IDIST, 2008.
- KOSSAI MOHAMED,Thèse « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières. Economies et finances. Université Paris Dauphine - Paris, 2013.

Sites internet :

- <https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation/5195891-identifiez-les-4-fonctions-du-systeme-d-information#/id/r-5587306>
- <https://www.freeconference.com/fr/blog/the-benefits-of-video-conferencing-vs-audio-only/>
- <https://www.appvizer.fr/magazine/ressources-humaines/bdu/indicateurs-sociaux>
- <https://www.vie-publique.fr/fiches/270247-les-indicateurs-de-performance-de-lentreprise#:~:text=Le%20chiffre%20d'affaires%20est,par%20produit%20ou%20service%2C%20etc.>
- <https://www.aqm.fr/evaluation-et-tableau-de-bord/balanced-scorecard.>
- <https://www.cegos.fr/ressources/mag/marketing>
- <https://coursbtsam.fr/si/>

Annexes

Université de Bejaia

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion
Département des sciences de gestion

QUESTIONNAIRE

Le présent questionnaire fut développé pour recueillir les données nécessaires dans le cadre d'un projet de recherche exécuté pour un Master II en sciences de gestion/option **Management** à l'Université de Bejaia. Le thème porte sur "**L'impact de l'utilisation des TICs sur la performance de l'entreprise GENERAL Emballage SPA**".

Ledit questionnaire s'adresse aux employés de l'entreprise **GENERAL Emballage SPA**, il a pour objet de rassembler les données statistiques qui porte sur l'utilisation des TICs dans les différentes tâches au sein de votre entreprise. Votre participation est donc volontaire et les réponses inscrites demeureront complètement anonymes et confidentielles, et les informations que vous transmettez ne serviront que pour des fins académiques.

Le questionnaire ne devrait vous prendre qu'environ 15 minutes à compléter. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, pour chaque question, veuillez choisir l'élément de réponse qui représente le plus près vos perceptions ou réactions et ne répondez pas aux questions que vous jugez sensibles !

En vous remerciant d'avance de votre aimable compréhension et votre précieuse collaboration, nous nous tenons à votre entière disposition pour tout complément d'information si nécessaire.

Une définition des TICs qui vous sera utile pour la poursuite de cette enquête : "Les **TICS** sont l'ensemble d'outils et systèmes utilisés pour créer, gérer, stocker, traiter et échanger des informations de manière électronique, elles regroupent un large éventail de technologies telles que les ordinateurs, l'internet, les télécommunications, les logiciels, les réseaux sociaux ... qui aident l'entreprise à la prise de décision".

Les étudiantes Mohammed khodja Amel Avec Moulelkaf Lamia

Cordonnées générales

1-Vous êtes :

- Homme
- Femme

2 - À quelle tranche d'âge appartenez-vous:

- [20-35 ans]
- [36-50 ans]
- [50 ans et plus]

3 -Votre niveau d'instruction :

- Moyen
- Lycée
- Universitaire

4- Quel rôle occupez-vous au sein de votre entreprise :

- Agent d'exécution
- Manager
- Dirigeant

5- Votre ancienneté dans l'entreprise :

- De 1 à 5
- 6 à 10
- 11 à 15
- 16 à plus

Disponibilité et utilisation des TICS au sein de l'entreprise GENERAL Emballage Akbou

6-Connaissez-vous le terme TICs ?

- Oui
- Non

7- A quelle fréquence utilisez-vous des TICs dans le cadre de votre travail ?

- Quotidiennement
- Hebdomadairement
- Mensuellement
- Rarement
- Jamais

8- Comment évaluez-vous le débit d'internet au sein de votre entreprise ?

- Faible débit
- Moyen débit
- Haut débit

9- Les services de votre entreprise sont-ils entièrement informatisés ?

- Oui
- Partiellement oui
- Non

10- Quels outils fréquemment utilisés pour assurer la communication interne ?

- Courrier classique
- Tableau d'affichage
- Courrier électronique
- Téléphone

11- Quelles sont les moyens que vous utilisez pour communiquer à l'extérieur de l'entreprise ?

- Courrier postale
- Site web
- Courrier électronique
- Téléphone

12- Dans quelle mesure les TICs ont-elles amélioré la communication de votre entreprise ?

- Pas du tout
- Modérément
- Légèrement
- Considérablement

13- Quels types de logiciels les plus utilisés pour vous faciliter vos tâches ?

- PC-TOP
- Volu-pack
- Workflow
- Sage

14-Disposez-vous d'un accès à distance à votre bureau pour travailler en dehors des locaux de votre entreprise ?

- Oui
- Non

Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous cet accès ?

- Plusieurs fois par semaine
- Occasionnellement
- Rarement

15-Votre entreprise organise-t-elle des réunions à distance ?

- Oui
- Non

Si oui, Quels outils utilisez-vous ?

- Teams
- Meet
- Zoom
- Skype

16- Avez-vous rencontré des obstacles ou des difficultés liés à l'utilisation des TICs dans votre travail ?

- Oui, souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

17- Avez-vous bénéficié d'une formation pour la maîtrise de ces technologies ?

- Oui
- Non

-Dans le cas d'affirmation quelle sorte de formation :

- Formation externe
- Formation interne
- Autre(s).....

18- Comment évaluez-vous la sécurité des données liées à l'utilisation des TICs dans votre entreprise :

- Très sécurisé
- Sécurisé
- Peu sécurisé
- Moyennement
- Pas du tout sécurisé

L'apport des TICs sur la performance de l'entreprise GENERAL emballage:

19- Etes-vous satisfait de l'efficacité des outils technologiques mis à votre disposition pour accomplir vos tâches professionnelles ?

- Oui
- Non

- Si oui, Comment évaluez-vous cette efficacité ?

- Très efficace
- Efficace
- Peu efficace

20-L'information circule-t-elle plus rapidement depuis l'intégration des TICs au sein de votre entreprise ?

- Oui
- Non

21-L'utilisation des TICs a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais ?

- Très positif
- Positif
- Faible

22-Les parts du marché ont-elles augmenté avec l'utilisation des TICs ?

- Oui
- Non

23- Comment trouvez-vous la capacité des TICs à améliorer la prise de décision de votre entreprise ?

- Très efficace
- Efficace
- Peu efficace

24-Depuis l'utilisation des TICs, le chiffre d'affaire de votre entreprise est en :

- Augmentation
- Stagnation
- Diminution

25-Comment évaluez-vous la rentabilité de votre entreprise depuis l'utilisation des TICs ?

- Très élevée
- Élevée
- Faible

26- A quelle point les TICs ont-elles permis à votre entreprise de mieux comprendre les besoins et les attentes de ses clients ?

- Considérablement
- Modérément
- Légèrement
- Pas du tout

27-Avec l'utilisation des TICs, la productivité de votre entreprise à-t-elle connue une amélioration ?

- Oui, Amélioration significative
- Oui, Amélioration légère
- Non, pas d'amélioration

28-Les TICs ont-elles apporté une coopération et collaboration entre employés ?

- Oui
- Non

29-Les TICs ont-elles intégré avec les objectifs stratégiques de votre entreprise ?

- Oui
- Non

30-Dans quelle mesure pensez-vous que l'utilisation des TICs à améliorer la performance globale de votre entreprise ?

- Aucun impact
- Faible
- Impact élevé
- Impact très élevé

Table des matières :

Dédicaces

Remercîments

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction générale - 1 -

I CONCEPTS DE BASE SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - 4 -

I.1 Introduction : - 4 -

I.2 Section 01 : Généralités sur l'information, la communication et le système d'information. - 4 -

I.2.1 L'information : - 4 -

I.2.1.1 Définition de l'information : - 4 -

I.2.1.2 Typologies de l'information : - 5 -

I.2.2 La communication : - 7 -

I.2.2.1 Définition de la communication : - 7 -

I.2.2.2 Les différents types de communication : - 10 -

I.2.3 Le système d'information : - 11 -

I.2.3.1 Définition du système d'information : - 11 -

I.2.3.2 Les fonctions principales du système d'information : - 11 -

I.3 Section 2 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication. - 15 -

I.3.1 Evolution et définition des technologies de l'information et de la communication - 15 -

I.3.1.1 Historique des technologies de l'information et de la communication (TICs) : - 15 -

I.3.1.2 Nature des technologies de l'information et de communication : - 16 -

I.3.1.3 Définition des technologies de l'information et de la communication (TIC) : - 18 -

I.3.2 Typologies des TIC : - 19 -

I.3.2.1	Les outils de communication et de collaboration :	- 20 -
I.3.2.1.1	Internet :	- 20 -
I.3.2.1.2	L'intranet :	- 22 -
I.3.2.1.3	L'extranet :	- 23 -
I.3.2.1.4	Le Groupeware :	- 23 -
I.3.2.1.5	Le multimédia :	- 24 -
I.3.2.2	Outils de gestion des données :	- 25 -
I.3.2.2.1	2-2-1- CRM (Customer Relationship Management) :	- 25 -
I.3.2.2.2	Le Workflow :	- 27 -
I.3.2.2.3	La GED : (Gestion Électronique des Documents) :	- 28 -
I.3.2.2.4	L'ERP (Entreprise ressources planning) :	- 29 -
I.3.2.3	Outils de partage des données :	- 31 -
I.3.2.3.1	EDI (Echange de données informatisées) :	- 31 -
I.3.2.3.2	L'EAI (Intégration des applications d'entreprise) :	- 31 -
I.3.2.4	Outils d'aide à la prise de décision :	- 32 -
I.3.2.4.1	SE (Les systèmes experts) :	- 32 -
I.3.2.4.2	La réalité virtuelle :	- 32 -
I.3.3	Le Rôle des TIC dans l'entreprise :	- 32 -
I.3.4	Les TIC entre risques et opportunités :	- 33 -
I.4	Conclusion :	- 34 -

II LA PERFORMANCE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION - 35 -

II.1 Introduction : - 35 -

II.2 Section 01 : généralités sur la performance - 35 -

II.2.1	La performance des entreprises	- 35 -
II.2.1.1	Définition de la performance :	- 35 -
II.2.1.2	1-2 Les critères de la performance d'une entreprise :	- 37 -
II.2.2	L'évolution de la performance de l'entreprise :	- 38 -
II.2.2.1	La performance de l'entreprise selon l'approche financière :	- 38 -
II.2.2.2	La performance globale :	- 39 -
II.2.3	Typologies de la performance d'une entreprise :	- 40 -
II.2.3.1	La performance stratégique :	- 40 -
II.2.3.2	La performance commerciale :	- 40 -
II.2.3.3	La performance sociale et humaine :	- 41 -
II.2.3.4	La performance financière :	- 41 -
II.2.3.5	La performance économique :	- 41 -
II.2.3.6	La performance environnementale :	- 42 -
II.2.4	La mesure de la performance :	- 42 -
II.2.4.1	La notion de la mesure :	- 42 -
II.2.4.2	Objectifs de la mesure de performance :	- 43 -

II.2.4.3	L'indicateur de performance :	- 43 -
II.2.4.3.1	Les critères d'un indicateur de performance :	- 44 -
II.2.4.3.2	Typologies d'indicateurs de performance :	- 44 -
II.3	Section 02 : Impacts des TICs sur la performance de l'entreprise	- 51 -
II.3.1	Tic et performance de l'entreprise :	- 51 -
II.3.2	Tics avantage concurrentiel et alignement stratégique :	- 53 -
II.3.2.1	L'alignement stratégique des TICs :	- 53 -
II.3.2.2	TIC un avantage concurrentiel :	- 55 -
II.4	Conclusion :	- 56 -
III	ETUDE D'IMPACT DES TICS SUR LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE (CAS SPA GENERAL EMBALLAGE)	- 57 -
III.1	Introduction	- 57 -
III.2	Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil Général Emballage SPA	- 57 -
III.2.1	Présentation de l'entreprise SPA Général Emballage :	- 57 -
III.2.2	Localisation de Général Emballage :	- 58 -
III.2.3	Historique de la Générale Emballage SPA	- 59 -
III.2.4	Les valeurs de la Général Emballage :	- 60 -
III.2.4.1	Leadership :	- 60 -
III.2.4.2	Proximité :	- 60 -
III.2.4.3	Citoyenneté :	- 60 -
III.2.4.4	Développement Durable :	- 60 -
III.2.5	Les objectifs de la Général Emballage :	- 62 -
III.3	Section 02 : Etude et interprétation des données dans l'apport des TICs sur la performance de l'entreprise Général Emballage	- 62 -
III.3.1	Méthodologie de la recherche :	- 62 -
III.3.2	Choix de questionnaire :	- 63 -
III.3.3	Etude de l'échantillon :	- 63 -
III.3.4	Analyse et interprétation des données :	- 63 -
III.3.4.1	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le genre :	- 63 -
III.3.4.2	L'analyse des résultats des données selon les tranches d'âge :	- 64 -
III.3.4.3	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le niveau d'instruction	- 64 -
III.3.4.4	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	- 65 -
III.3.4.5	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'expérience:	- 66 -
III.3.4.6	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la connaissance des employés aux TICs	- 66 -
III.3.4.7	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'utilisation des TICs par les employés	- 67 -

III.3.4.8	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les avis des employés sur le débit d'internet de l'entreprise	- 68 -
III.3.4.9	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'informatisation des services de l'entreprise	- 69 -
III.3.4.10	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les outils de communication interne utilisés	- 70 -
III.3.4.11	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les outils de communication externe	- 71 -
III.3.4.12	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de l'amélioration de la communication par l'utilisation des TICs	- 72 -
III.3.4.13	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon les progiciels les plus utilisés par l'entreprise	- 73 -
III.3.4.14	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le télétravail au sein de l'entreprise	- 74 -
III.3.4.15	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'organisation des réunions de l'entreprise à distance	- 75 -
III.3.4.16	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le niveau d'obstacles rencontrés lors de l'utilisation des tics	- 76 -
III.3.4.17	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la formation des employés sur l'utilisation des TICs :	- 77 -
III.3.4.18	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de sécurité des données liées à l'utilisation des TICs	- 79 -
III.3.4.19	Evaluation de l'efficacité des outils TICs	- 80 -
III.3.4.20	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la rapidité de la circulation de l'information avec les TICs	- 81 -
III.3.4.21	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact des tics sur la réduction des délais	- 82 -
III.3.4.22	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact positif des tics sur la part de marché :	- 83 -
III.3.4.23	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la capacité des TICs à améliorer la prise de décision	- 84 -
III.3.4.24	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'évaluation de CA depuis l'utilisation des TICs	- 85 -
III.3.4.25	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'évaluation de la rentabilité de l'entreprise depuis l'utilisation des TICs	- 86 -
III.3.4.26	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la relation clients et l'utilisation des TICs au sein de l'entreprise	- 87 -
III.3.4.27	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon le degré de l'amélioration de la productivité de l'entreprise grâce aux Tics	- 88 -
III.3.4.28	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon la collaboration et coopération des employés par les TICs	- 89 -
III.3.4.29	L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'alignement stratégique des tics :	- 90 -

III.3.4.30 L'analyse des résultats des données de l'échantillon selon l'impact des TICs sur la performance globale de l'entreprise : - 91 -

III.4 Conclusion - 92 -

Conclusion générale - 93 -

Bibliographie

Liste des annexes

Table des matières

Résumé

Résumé :

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont profondément transformé notre manière de travailler, de communiquer et d'interagir avec le monde qui nous entoure. Leur influence sur la performance est considérable. Grâce aux TIC, les processus peuvent être automatisés, la communication peut être instantanée et les données peuvent être traitées de manière plus efficace. Cela permet aux individus et aux organisations d'atteindre des niveaux de performance plus élevés, que ce soit en termes de productivité, de qualité du service ou d'innovation.

Mot clés : Technologie de l'Information et de la Communication, (TICs), performance.

Abstract:

The information and communication technologies (ICTs) have profoundly transformed our way of working, communicating, and interacting with the world around us. Their influence on performance is considerable. Thanks to ICTs, processes can be automated, communication can be instantaneous, and data can be processed more efficiently. This enables individuals and organizations to achieve higher levels of performance, whether in terms of productivity, service quality, or innovation.

Keywords: Information and Communication Technologies, ICT, performance.

ملخص:

لقد قامت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحويل طريقتنا في العمل والتواصل والتفاعل مع العالم من حولنا بشكل عميق. إن تأثيرها على الأداء كبير. بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يمكن توطيد العمليات، ويمكن أن يكون التواصل فوريًا، ويمكن معالجة البيانات بشكل أكثر فعالية. وهذا يتيح للأفراد والمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الأداء، سواء من حيث الإنتاجية أو جودة الخدمة أو الابتكار.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال. الأداء.