

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

FACULTE DES SCIENCES

ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de Gestion



MEMOIRE Fin De Cycle

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

Option : Management

**L'impact des Technologies de l'Information et de la
Communication sur la performance de
L'entreprise
Cas : DRGB/TRC SONATRACH BEJAIA**

Réalisé Par :

- MOULA Cylia

Président:

- Meklat.A

Encadré Par :

- AMALOU Abdelhafid

Examineur:

- Adjout.S

Année universitaire : 2024/2025

Dédicaces

Avec l'expression de ma reconnaissance, je dédie ce modeste travail

A ma chère maman, dont l'amour incommensurable et la sagesse m'ont toujours
guidé

A mon papa, dont le courage et la détermination m'ont appris à ne jamais renoncer

A mes frère GHILAS et AMAZIGH, pour leur soutien constant et leur capacité à
me faire rire dans les moments les plus difficiles

A ma sœur, pour sa présence réconfortante et son amour infini

À mon beau-frère YACINE, pour sa gentillesse et sa bienveillance

A ma petite nièce CAMELIA, ce rayon de lumière dans ma vie, dont le sourire
innocent et les éclats de rire m'ont rappelé que tout est possible

A mes tantes et oncles, dont les encouragements, les conseils et l'affection m'ont
été d'une grande aide

Vous êtes tous ma force, mon inspiration et mon bonheur.

Sans vous, ce moment n'aurait pas la même saveur. Merci d'être présents à chaque
étape de ma vie.

Remerciement

Après avoir rendu grâce à Dieu le Tout Puissant et le Miséricordieux nous tenons à remercier vivement tous ceux qui, de près ou de loin ont participé à la rédaction de ce document.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mon cher professeur et encadrant Mr AMALOU Abdelhafid pour son suivi et pour son énorme soutien, qu'il n'a cessé de me prodiguer tout au long de la période du projet.

J'adresse aussi mes vifs remerciements aux membres des jurys pour avoir bien voulu examiner et juger ce travail.

Sommaire

Dédicaces

Remerciement

Introduction générale.

Chapitre I : Notions générales sur Les technologies de l'information et de la communication

Section 1 : Généralités sur les TIC 4

Section 2 : Typologie et rôles des TIC 5

Section 3 : Projet des TIC dans les entreprises. 7

Chapitre II : Les TIC et la performance des entreprises

Section 1 : Généralités sur la performance des entreprises..... 9

Section 2 : Mesure de la performance 11

Section 3 : L'impact des TIC sur la performance des entreprises..... 13

Chapitre III : : Analyse de l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH BEJAIA

Section 1 : Présentation de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH 16

Section 2 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique..... 24

Section 3 : Analyse et interprétation des données..... 25

Conclusion générale..... 47

Bibliographie..... 52

Liste des abréviations 54

Liste des figures 55

Liste des Tableaux 56

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION GENERALE

Avant la fin du 20^e siècle, la nouvelle économie, fondée sur le capital immatériel, s'est mondialisée et s'est imposée comme un mode de gestion globalisé, connaissant un bouleversement sans précédent au début du 21^e siècle.

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

La mondialisation constitue sans doute le socle de ces transformations. Elle a mis en relation et en interdépendance les économies du monde entier, faisant émerger une véritable société de l'information à l'échelle globale. Cette interconnexion a été grandement renforcée par l'essor des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), issues de l'évolution conjointe de l'électronique, des télécommunications et de l'informatique. Leur combinaison avec la numérisation et le multimédia a conduit au développement d'applications innovantes.

Ainsi, les TIC se sont imposées dans le monde des affaires comme un élément central de la révolution numérique, permettant de générer et de traiter rapidement les informations utiles à la prise de décision en entreprise.

À l'image d'un organisme vivant, une entreprise s'oriente dans ses choix en fonction d'objectifs à atteindre pour assurer sa survie, sa croissance et sa pérennité. Ces objectifs consistent notamment à maximiser la valeur pour les parties prenantes – actionnaires, salariés et clients. Ce processus, désigné sous le terme de performance, peut être fortement influencé par l'usage des TIC. En effet, ces technologies peuvent améliorer le fonctionnement des entreprises de différentes manières.

Elles permettent notamment d'étendre la portée des activités et la visibilité des entreprises, grâce à des canaux numériques comme les réseaux sociaux, la publicité en ligne ou l'email marketing. Les TIC contribuent également à l'amélioration du service client via les outils de communication numérique (chat en ligne, applications mobiles, etc.) et favorisent la réduction des coûts par la dématérialisation de certaines activités (réunions virtuelles, télétravail, etc.). Autrement dit, elles offrent des avantages multiples : efficacité, agilité, réduction des coûts, et meilleure interaction avec les parties prenantes.

Aujourd'hui, les TIC sont omniprésentes dans tous les domaines de la vie économique et sociale. Les entreprises s'appuient désormais sur ces outils pour gérer leurs opérations quotidiennes, renforcer leur compétitivité et optimiser leurs performances. Cette transformation a modifié en profondeur les relations avec les clients, la gestion des ressources humaines et les modes de communication internes.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel d'examiner comment les TIC influencent la performance des entreprises. Les entreprises algériennes, en particulier, doivent s'adapter à ces évolutions technologiques. En tant que pays en développement, l'Algérie ne peut se tenir à l'écart des mutations numériques. Il est donc impératif pour les entreprises locales d'acquérir de nouvelles compétences et de mettre à jour leurs systèmes afin d'améliorer la qualité de leurs produits et services, et d'augmenter leur performance globale.

Par ailleurs, les salariés algériens sont confrontés à une mobilité croissante, tant géographique que professionnelle, et doivent continuellement mettre à jour leurs compétences. La réussite passe nécessairement par l'implication de tous les acteurs de l'entreprise dans cette dynamique de modernisation.

Notre étude de terrain porte sur l'analyse de l'intégration des TIC et de leur impact sur la performance de **DRGB/TRC Sonatrach Béjaïa**, une unité spécialisée dans le transport des hydrocarbures, relevant du groupe Sonatrach, fortement impliquée dans l'usage des TIC au sein de ses activités.

Ce mémoire vise ainsi à mieux comprendre la relation entre l'usage des TIC et la performance des entreprises. La problématique centrale que nous nous proposons d'examiner est la suivante :

« Quel est l'impact de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance de l'entreprise DRGB/TRC Sonatrach Béjaïa ? »

À cette interrogation principale s'ajoutent les questions secondaires suivantes :

- Quels sont les outils TIC utilisés au sein de DRGB/TRC Sonatrach et comment sont-ils intégrés dans les différents services ?
- Quel est l'impact perçu des TIC sur la productivité, la prise de décision, la coopération interne et la satisfaction client dans l'entreprise ?

Afin de répondre à ces questions, nous formulons les hypothèses suivantes :

- **H1** : L'intégration des TIC dans les processus internes de l'entreprise contribue à l'amélioration de sa performance organisationnelle, opérationnelle et financière.
- **H2** : L'utilisation efficace des TIC par les employés et les services de l'entreprise renforce la productivité, la coopération interne, la prise de décision et la satisfaction client.

Pour tester ces hypothèses et répondre à la problématique posée, nous avons adopté une méthodologie fondée sur la recherche documentaire et bibliographique (ouvrages spécialisés, articles scientifiques, mémoires, sites web...), ainsi qu'une approche empirique combinant des méthodes quantitatives et qualitatives.

Ce mémoire s'articule autour de trois chapitres :

- Le **premier chapitre** présente les fondements théoriques et les généralités sur les TIC.
- Le **deuxième chapitre** est consacré à l'étude de la relation entre TIC et performance des entreprises.
- Le **troisième chapitre** porte sur une étude de cas appliquée à l'entreprise **TRC dSonatrach Béjaïa**, analysant les effets concrets de l'usage des TIC sur sa performance.

CHAPITRE I : Notions générales sur les technologies de l'information et de la communication

La mondialisation a transformé les entreprises, les confrontant à une révolution de l'information rendue possible par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Aujourd'hui, ces technologies sont omniprésentes dans toutes les fonctions de l'entreprise (achats, ventes, production, gestion), facilitant la circulation et le partage d'informations. Leur évolution rapide a mené à la création d'outils de gestion intégrés aux systèmes d'information, essentiels pour le bon fonctionnement organisationnel. Le chapitre présente les TIC à travers trois axes : généralités et applications, typologie et fonctions, puis mise en œuvre de projets TIC.

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

Cette section présente l'évolution, les définitions, la nature, les caractéristiques, les rôles, les avantages et les inconvénients des TIC.

1. Historique Des TIC

L'histoire des TIC s'est développée par étapes, depuis les années 1960 avec l'automatisation administrative, jusqu'aux années 2000 marquées par l'essor d'internet, du commerce électronique et des technologies mobiles. Chaque décennie a apporté des avancées majeures, allant de la robotique à la mise en réseau et à la mobilité.

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

Les TIC regroupent les outils matériels (ordinateurs, serveurs) et immatériels (logiciels, systèmes informatiques) qui permettent de créer, traiter, stocker et diffuser l'information. La technologie de l'information concerne la gestion des données via ordinateurs et réseaux, tandis que la technologie de la communication facilite l'échange d'informations (téléphones, messageries, réseaux sociaux, visioconférences). L'information, structurée et fiable, aide à la prise de décision, et la communication est essentielle à la coopération et à la compréhension dans la vie personnelle et professionnelle.

3. La nature des TIC

Les TIC sont étroitement liées à la société de l'information et ont un impact profond sur les dynamiques sociales, économiques et culturelles, inaugurant une nouvelle ère. Elles reposent sur des technologies anciennes combinées (ordinateurs, télécommunications, reconnaissance vocale), créant des outils hybrides comme les smartphones. Les TIC présentent plusieurs caractéristiques : ambivalence (effets positifs et négatifs), hybridation technologique, obsolescence rapide, et impact multidimensionnel (social, économique, politique, culturel,

éthique), ce qui complique leur analyse et nécessite une approche critique.

4. Les caractéristiques des TIC

Selon Herbert Simon, les TIC possèdent quatre caractéristiques majeures :

- **Complexité** : elles traitent des systèmes complexes en les décomposant pour faciliter leur gestion.
- **Modélisation** : elles permettent de représenter et analyser des phénomènes complexes.
- **Communication** : elles facilitent l'échange d'informations à distance entre individus et organisations.
- **Automatisation** : elles mécanisent des tâches et processus, améliorant la productivité et l'efficacité.

Ces dimensions ont transformé profondément le fonctionnement des entreprises et leurs interactions.

5. Avantages et inconvénients des TIC

Les TIC offrent de nombreux avantages, notamment l'automatisation des tâches répétitives, l'amélioration de la productivité, la réduction du temps de travail et une meilleure compétitivité pour les entreprises. Elles facilitent également la vie quotidienne grâce à des outils devenus indispensables.

Cependant, elles présentent aussi des inconvénients : elles peuvent générer du stress, favoriser l'isolement, contribuer au chômage à cause de la robotisation, et créer des inégalités d'accès, surtout pour les personnes moins formées ou plus âgées.

Section 2 : TYPOLOGIE ET ROLES DES TIC

Cette partie présente les outils majeurs des TIC et leur importance dans le fonctionnement des entreprises.

1. Typologie des TIC

Les TIC ont transformé la culture d'entreprise, passant d'une communication essentiellement écrite à des échanges rapides et collaboratifs grâce à de nouvelles technologies comme le GroupWare, le Workflow, Internet, Intranet et Extranet.

- **GroupWare** : Logiciels collaboratifs permettant à plusieurs personnes de travailler ensemble en temps réel ou différé, avec des outils comme messagerie, calendriers partagés, gestion de tâches, visioconférences, et gestion de projet. Ils améliorent la coordination, la productivité et la collaboration, notamment en travail à distance.
- **Workflow** : Outil de gestion structurant les étapes d'un processus, attribuant rôles et responsabilités, automatisant les tâches répétitives, et améliorant la coordination et la traçabilité. Utilisé dans la gestion de projets, RH, supply chain, production, via des logiciels spécialisés (BPM).
- **Internet** : Réseau mondial facilitant l'échange d'informations et l'accès à des services variés (Web, e-mail, FTP, forums). Il est devenu un outil stratégique pour les entreprises en permettant communication instantanée, commerce en ligne, partage d'informations et formation à distance.
- **Intranet** : Réseau interne sécurisé à l'entreprise, utilisant les technologies Internet mais accessible uniquement aux membres autorisés. Il centralise les ressources, facilite la communication interne, la gestion documentaire, et le travail collaboratif, améliorant productivité et transparence.
- **Extranet** : Extension de l'intranet accessible à des partenaires externes (clients, fournisseurs) de façon sécurisée. Il permet le partage d'informations, la gestion de projets collaboratifs, et optimise les relations inter-organisationnelles, tout en nécessitant des mesures strictes de sécurité.
- **Ordinateur, multimédias, tablettes et mobiles** : Différents outils matériels et techniques qui permettent l'accès, le traitement et la communication de l'information sous diverses formes, favorisant ainsi la mobilité et l'interactivité.

2. Les rôles des TIC

Les TIC jouent un rôle central dans les entreprises en :

- **Améliorant la productivité** par l'automatisation des tâches répétitives, libérant du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée.
- **Optimisant la communication** interne et externe grâce à des outils variés, facilitant le travail collaboratif même à distance.
- **Gérant efficacement l'information** avec des outils pour collecter, stocker et analyser les données, améliorant leur exploitation stratégique.
- **Soutenant la prise de décision** grâce à la fourniture de données pertinentes et souvent en temps réel, permettant des décisions plus rapides et mieux informées.

SECTION 3 : LE PROJET TIC DANS DES ENTREPRISES

Cette partie aborde les stratégies d'intégration des TIC en entreprise, ainsi que les éléments clés pour réussir leur adoption et les principaux obstacles rencontrés.

1. Les stratégies des entreprises face aux TIC

Face à l'évolution rapide des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), les entreprises doivent adopter une stratégie claire pour en exploiter pleinement le potentiel. Deux approches majeures se dessinent :

1.1 La stratégie d'attente : caractérisée par une posture prudente, où les dirigeants tardent à adopter les TIC par crainte des coûts ou des incertitudes.

1.2 La stratégie offensive : adoptée par des entreprises proactives qui misent rapidement sur les TIC pour renforcer leur compétitivité et innover.

Ainsi, la définition d'une stratégie adaptée aux TIC constitue un enjeu central dans la dynamique de transformation des organisations.

2. Les facteurs de succès et les obstacles liés à l'adoption des TIC

L'adoption des TIC dans les entreprises nécessite la prise en compte de facteurs clés pour réussir, tout en surmontant certains obstacles.

2.1 Les facteurs de succès

Plusieurs éléments favorisent une adoption efficace et performante des TIC au sein des organisations :

- L'alignement des TIC avec la stratégie globale de l'entreprise,
- La participation active des employés,
- Une formation adaptée et un accompagnement continu,
- Une gestion rigoureuse du changement pour faciliter la transition.

2.2 Les obstacles à l'adoption des TIC

Malgré leurs nombreux avantages, les TIC peuvent rencontrer plusieurs freins à leur adoption:

- Le coût élevé de mise en œuvre,
- Les risques liés à la sécurité informatique,
- Le déficit de compétences internes,

- La résistance au changement due aux craintes des salariés.

Conclusion

Dans un environnement économique en constante évolution, les entreprises sont amenées à innover continuellement pour rester compétitives. L'adoption des TIC modifie profondément les modes de fonctionnement en renforçant la communication, la coordination et le support à la décision. Ainsi, les organisations qui investissent dans ces technologies bénéficient d'un avantage stratégique durable.

CHAPITRE II : Les TIC et la performance des entreprises

Face aux avancées rapides des technologies numériques, les entreprises doivent adapter leurs modes de fonctionnement pour rester compétitives. Les TIC jouent un rôle clé en améliorant la performance organisationnelle à travers l'optimisation des processus, la communication et la prise de décision. Ce chapitre étudie l'impact concret des TIC sur la performance de TRC Sonatrach Béjaïa, en s'appuyant sur une présentation de l'entreprise, son infrastructure technologique et une analyse de terrain. L'objectif est d'évaluer les effets positifs des TIC, tout en identifiant les éventuelles limites rencontrées.

Ce chapitre suivant présentera un cas concret avec TRC Sonatrach Béjaïa

SECTION 1 : Cadre conceptuel de la performance des entreprises

La performance est un concept central en gestion, à la fois objectif, indicateur et critère d'évaluation, mais dont la signification varie selon les contextes.

1. Définition de la performance

La performance désigne la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs tout en assurant sa pérennité. Elle est un concept multidimensionnel et évolutif, incluant des aspects économiques, sociaux, financiers, sociétaux et environnementaux.

2. Les dimensions de la performance

La performance d'une entreprise peut-être décomposée en plusieurs dimensions complémentaires :

- **Performance économique** : mesurée à travers les résultats financiers tels que le chiffre d'affaires, la rentabilité, les marges, etc.
- **Performance financière** : évaluée par des indicateurs comme le retour sur investissement (ROI), la capacité d'autofinancement, ou la solidité financière.
- **Performance commerciale** : reflète la capacité à satisfaire les besoins des clients, à fidéliser la clientèle et à gagner des parts de marché.

- **Performance sociale** : liée à la gestion des ressources humaines, à la qualité de vie au travail, à la motivation et à l'implication du personnel.
- **Performance sociétale et environnementale** : traduite par l'engagement de l'entreprise en matière de développement durable, de responsabilité sociale et d'impact environnemental.
- **Performance organisationnelle** : porte sur l'aptitude de l'entreprise à mobiliser efficacement ses ressources et à coordonner ses activités internes pour atteindre ses objectifs.

3. Les piliers d'une performance durable

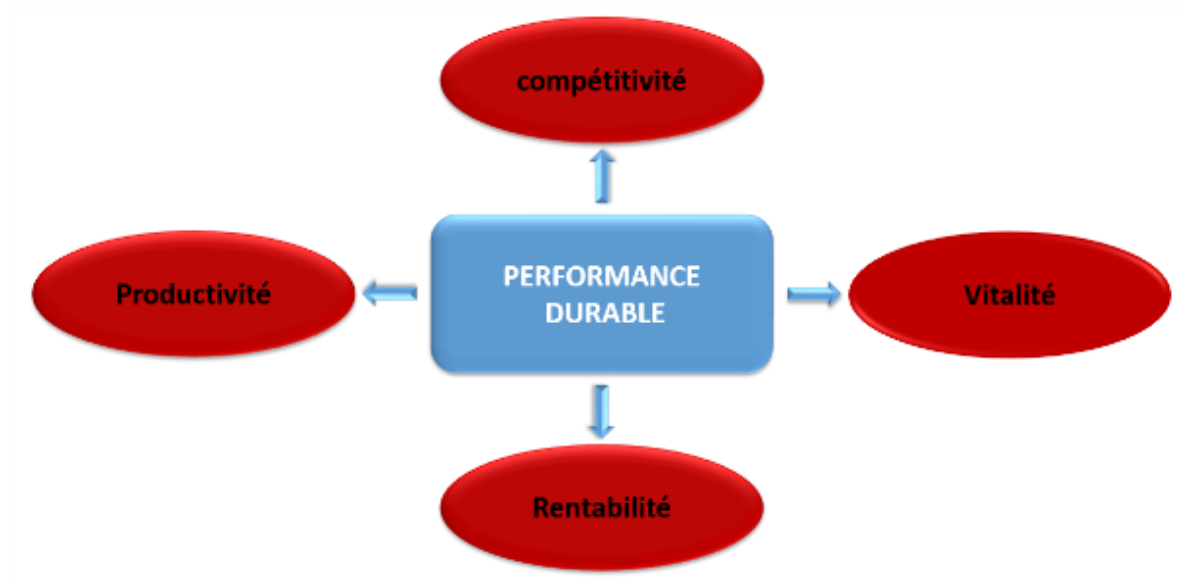
Selon Paul Pinto (2003), la performance durable repose sur quatre piliers stratégiques :

3.1 Le pilier des valeurs – la vitalité: Ce pilier fait référence à l'ancrage géographique et à l'identité collective, perçus comme des leviers de dynamisme. La vitalité de l'entreprise dépend de sa capacité à mobiliser ses ressources en s'appuyant sur des convictions fortes, un esprit d'appartenance et un système de références partagées.

3.2 Le pilier du marché – la compétitivité: Le marché est l'endroit où l'offre de l'entreprise rencontre la demande des clients. C'est là que l'entreprise doit innover, se différencier et écouter ses clients. Sa compétitivité dépend de sa capacité à satisfaire le marché, fidéliser ses clients et rester devant la concurrence.

3.3 Le pilier humain – la productivité: Les personnes sont essentielles à la performance de l'organisation, mais leur gestion est complexe en raison des mécanismes variés de motivation individuelle et de dynamique collective. La productivité dépend de la motivation, du leadership, de la communication et d'un bon climat de travail.

3.4 Le pilier des métiers – la rentabilité: Ce pilier regroupe les compétences clés qui soutiennent la performance stratégique. La rentabilité dépend de la maîtrise des coûts, de l'efficacité des processus et de l'adaptation aux évolutions technologiques et organisationnelles.

Figure 1 : Les quatre piliers de la performance

Source : Paul Pinto (2003)

SECTION 2 : Mesure de la performance des entreprises

Cette section présente les outils et méthodes de mesure de la performance permettant d'évaluer et piloter efficacement les résultats de l'entreprise.

1. Définition

La mesure de la performance, selon Kaplan et Norton (1996), consiste à évaluer les écarts entre les résultats attendus et obtenus, à des fins stratégiques. Elle repose sur des systèmes d'information permettant d'analyser des données financières, opérationnelles et sociales.

2. Indicateurs de performance (KPI)

Les KPI sont des outils essentiels pour suivre les objectifs. Un bon KPI est SMART : spécifique, mesurable, atteignable, pertinent et temporel. Ils se déclinent en plusieurs catégories :

- ✓ Indicateurs financiers : marge, chiffre d'affaires, ROI...
- ✓ Indicateurs commerciaux/marketing : satisfaction client, part de marché...
- ✓ Indicateurs opérationnels : productivité, taux de défaut...
- ✓ Indicateurs RH/Sociaux : absentéisme, engagement...
- ✓ Indicateurs liés aux TIC : taux d'incidents, adoption des outils numériques...

✓ Indicateurs Environnementaux (RSE) : empreinte carbone, recyclage...

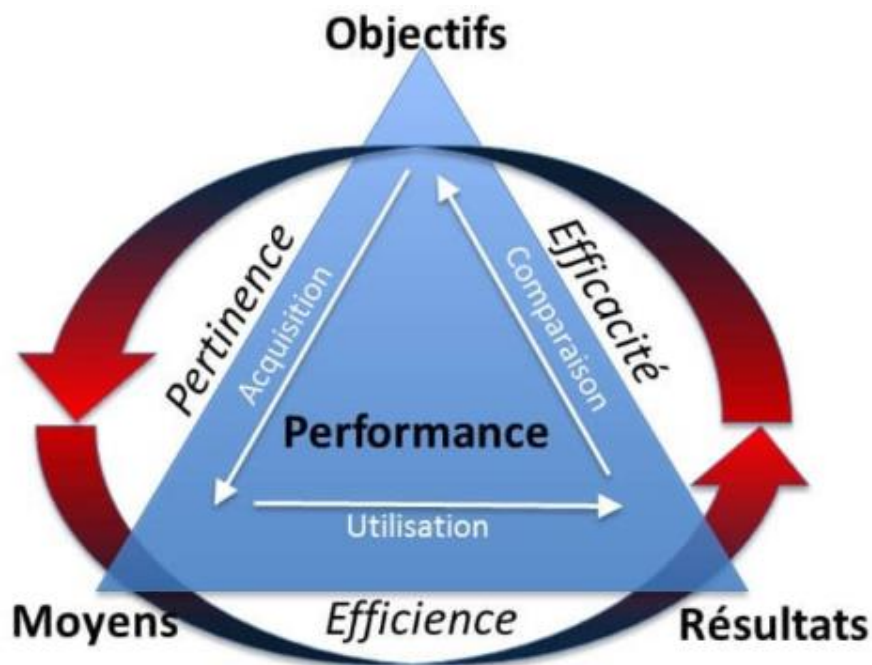
Les KPI facilitent le pilotage, encouragent l'amélioration continue et renforcent la culture de la performance. Cependant, trop d'indicateurs peuvent nuire à la clarté stratégique.

3. Outils d'évaluation

Tableau de bord prospectif (BSC) : évalue la performance selon quatre axes (financier, client, processus internes, apprentissage).

Triangle de la performance : relie objectifs, résultats et moyens.

Figure 2 : le triangle de la performance



Source : Patrick Gilbert (1980)

Section 3 : L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance des entreprises

Cette partie analyse l'impact des TIC sur la performance des entreprises, en mettant en évidence leurs avantages, conditions de réussite et risques potentiels.

1. Les contributions des TIC à la performance organisationnelle

Les TIC impactent positivement plusieurs axes de la performance des entreprises, notamment :

- **Amélioration de la productivité:** grâce à l'automatisation des tâches répétitives et à l'optimisation des processus.
- **Renforcement de la communication:** entre les services, les sites géographiques ou les partenaires extérieurs.
- **Aide à la décision:** en offrant un accès rapide à des données fiables et structurées.
- **Innovation:** en soutenant la créativité et la personnalisation des produits pour s'adapter aux évolutions du marché.
- **Flexibilité organisationnelle:** en facilitant le télétravail et l'utilisation des plateformes collaboratives.

2. Conditions de succès de l'intégration des TIC

Cependant, pour que l'impact des TIC soit réellement bénéfique, certaines conditions doivent être remplies :

- Un alignement stratégique entre les objectifs de l'entreprise et les choix technologiques.
- L'implication de la direction pour soutenir activement les projets numériques.
- La formation et l'accompagnement des utilisateurs afin de garantir l'adoption des outils.
- Une culture organisationnelle favorable à l'innovation et au changement.
- Une infrastructure technologique de qualité, garantissant la sécurité et l'interopérabilité des systèmes.

3. Limites et risques liés à l'usage des TIC

Bien que les TIC apportent de nombreux avantages, elles comportent aussi des risques et des limites :

- Le risque de dépendance technologique pour les fonctions essentielles de l'entreprise.
- Les coûts élevés d'acquisition, d'implémentation et de maintenance.
- Les résistances au changement de la part des employés, qui peuvent ralentir l'adoption des nouvelles technologies.
- Les risques de sécurité informatique, tels que les cyberattaques et la perte de données.
- L'obsolescence rapide des technologies, qui nécessite une mise à jour constante et des investissements récurrents.

Ainsi, les TIC ne garantissent pas à elles seules une performance accrue. Leur contribution dépend de leur intégration cohérente dans une stratégie globale et de la capacité de l'entreprise à mobiliser les ressources nécessaires à leur déploiement.

Conclusion

Ce chapitre a mis en évidence que la performance des entreprises va au-delà des résultats financiers, incluant des aspects économiques, organisationnels et sociaux. Les TIC, lorsqu'elles sont intégrées de façon stratégique, améliorent les processus, la communication et la flexibilité, mais leur efficacité dépend de facteurs tels que l'implication des dirigeants et l'acceptation du changement. En conclusion, la relation entre TIC et performance n'est pas systématique, et le chapitre suivant illustrera ces dynamiques à travers l'étude de l'entreprise TRC Sonatrach Béjaïa.

CHAPITRE III : *Analyse de l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise TRC/DRGB SONATRACH*
BEJAIA

Dans un contexte marqué par l'évolution rapide des technologies numériques, les entreprises sont appelées à adapter leurs modes de fonctionnement afin de rester compétitives. Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent, à cet égard, un rôle central dans l'amélioration de la performance organisationnelle. Elles permettent non seulement d'optimiser les processus internes, mais aussi de renforcer la communication, la coordination et la prise de décision au sein des structures.

Ce chapitre vise à analyser concrètement l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise DRGB/ TRC Sonatrach, filiale stratégique du groupe, spécialisée dans le transport par canalisation. Il s'agit, dans un premier temps, de présenter brièvement l'entreprise, son organisation et son infrastructure technologique, dans un second temps, nous exposerons la démarche méthodologique adoptée dans le cadre de cette étude empirique, enfin, nous procéderons à une analyse et interprétation des données recueillies, en mettant en lumière les tendances observées à travers les réponses fournies.

L'approche adoptée repose sur une approche quantitative à travers la mise en œuvre d'un questionnaire d'enquête. Cet outil a été conçu afin de recueillir des données standardisées sur l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein de DRGB/ TRC Sonatrach, et de mesurer leur impact perçu sur la performance des agents.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil : TRC SONATRACH

SONATRACH le premier groupe d'hydrocarbures en Afrique, acronyme de la Société Nationale de TRANsport et de Commercialisation des Hydrocarbures est une compagnie pétrolière nationale algérienne créée le 31 décembre 1963 par décret N°63/491. Son rôle consistait à assurer le transport et la commercialisation des hydrocarbures dans un contexte caractérisé par la domination des entreprises étrangères.

Cette section vise à présenter l'organisme d'accueil en mettant en lumière sa mission, son organisation, ainsi que ses principales activités. Cette présentation est essentielle pour comprendre le contexte dans lequel s'inscrit l'analyse de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la performance de l'entreprise.

1. Historique et naissance de SONATRACH :

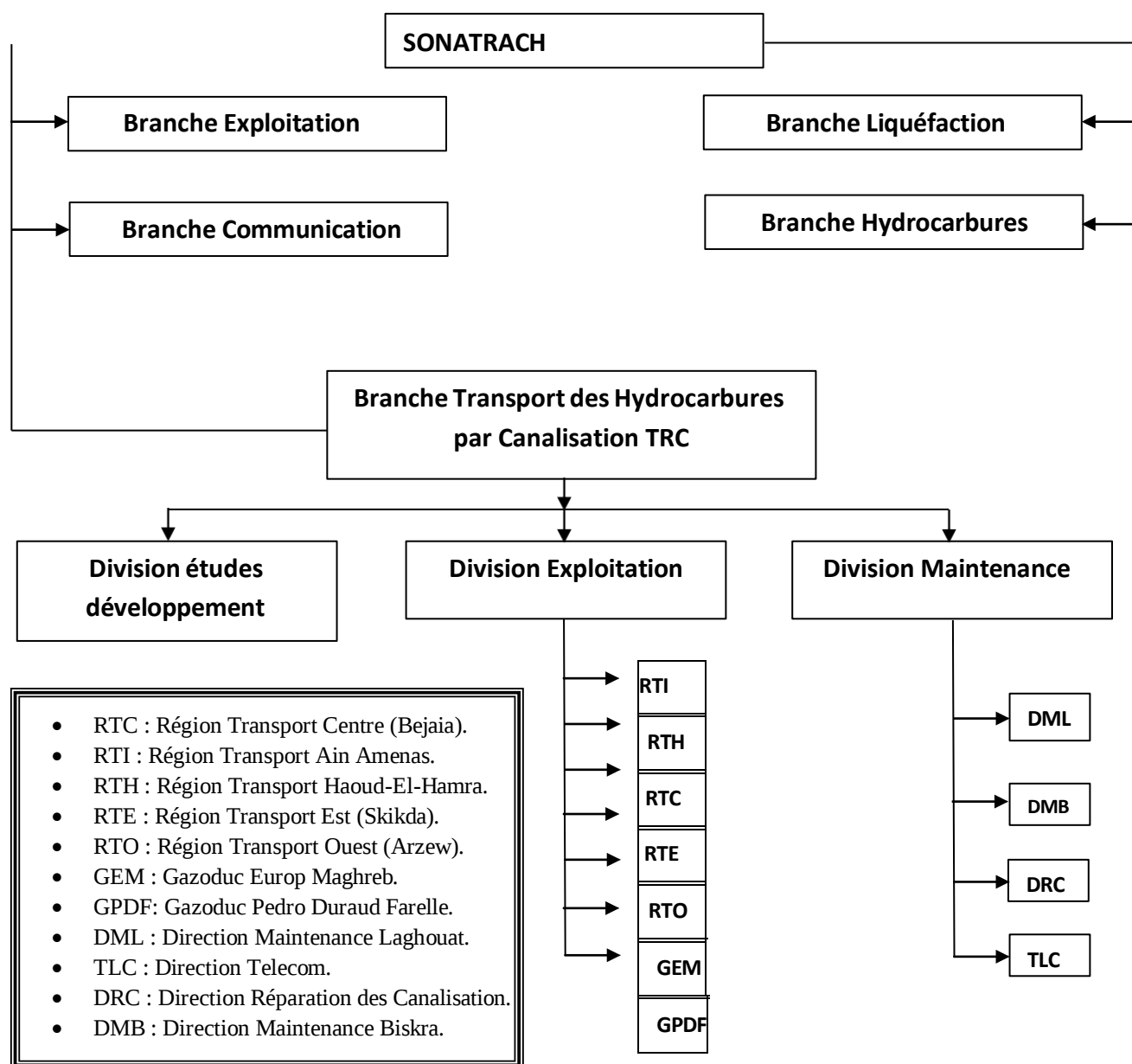
À l'indépendance de l'Algérie en 1962, les richesses pétrolières restaient sous le contrôle des compagnies étrangères, principalement françaises, en vertu des accords d'Évian. Un organisme mixte, l'OTMVRS, a été créé pour gérer les ressources du sous-sol saharien, avant d'être remplacé par l'Organisme Saharien. C'est dans ce contexte que SONATRACH est créée en décembre 1963 pour assurer le transport et la commercialisation des hydrocarbures, dans un environnement encore dominé par les intérêts étrangers.

Les accords d'Alger de 1965 ont instauré une coopération entre SONATRACH et l'ERAP (ancêtre de Total), sur une base de partage égal des activités d'exploration et de production. Le statut de SONATRACH a été renforcé en 1966 pour inclure la recherche, la production et la transformation des hydrocarbures. L'événement majeur survient en 1971 avec la nationalisation des hydrocarbures, décidée par le président Houari Boumédiène, confiant à SONATRACH le contrôle des gisements, des sociétés mixtes et des infrastructures de transport.

Par la suite, SONATRACH devient l'outil central de la politique énergétique nationale, assurant la maîtrise technologique, l'approvisionnement du pays en énergie et la génération de devises via les exportations. En 1981, une restructuration du secteur a donné naissance à plusieurs filiales spécialisées, et en 1985, SONATRACH adopte une nouvelle organisation basée sur cinq grandes fonctions : recherche, exploitation, transformation du gaz, transport par canalisation et commercialisation. Aujourd'hui, avec environ 40 000 employés, dont 10 000 cadres, SONATRACH reste un acteur stratégique de l'économie algérienne, actif sur les marchés national et international des hydrocarbures.

2. Organigramme de Sonatrach

Figure 3: Organigramme de Sonatrach



Source: Documents internes de la DRGB /TRC SONATRACH

3. Historique de la Direction Régionale Bejaia :

3.1 Evolution et mission :

3.1.1 Evolution :

La Direction Régionale de Béjaïa a vu le jour avec la mise en service de l'oléoduc OB1 en novembre 1959, reliant le gisement de Haoud El Hamra au Terminal Marin de Béjaïa. Cette infrastructure a marqué le début de l'activité pétrolière dans la région, avec le chargement du premier pétrolier dès décembre 1959. D'autres installations suivront, comme la station de déballastage et les appontements B du port.

Dans les années 1960 à 2000, plusieurs projets majeurs ont renforcé les capacités de transport, notamment :

- L'oléoduc OG1 (1970), remplacé en 2005 par le DOG1.
- Le gazoduc GG1 (1981) pour l'alimentation du centre du pays en gaz naturel.
- Le poste de chargement en mer SPM (2005), capable de ravitailler de très gros pétroliers, même en conditions climatiques difficiles.

Ces développements s'inscrivent dans la politique de nationalisation et de maîtrise des ressources énergétiques algériennes, engagée dès les années 1970.

3.1.2 Mission :

Le siège de la DRGB est situé à 2 km au sud-ouest de Béjaia. Sa mission principale est d'assurer le transport, la réception, le stockage et la livraison des hydrocarbures, tout en veillant à optimiser les délais et les coûts d'exploitation. À ce titre, elle gère plusieurs infrastructures essentielles :

- L'oléoduc OB1.
- le Terminal Marin de Béjaïa et le port pétrolier.
- Le poste offshore SPM.
- L'oléoduc OG1 (et son remplacement DOG1).
- Les terminaux d'Alger et de Bordj Ménéaël.
- Quatre stations de pompage et une station de compression.
- Le gazoduc GG1.

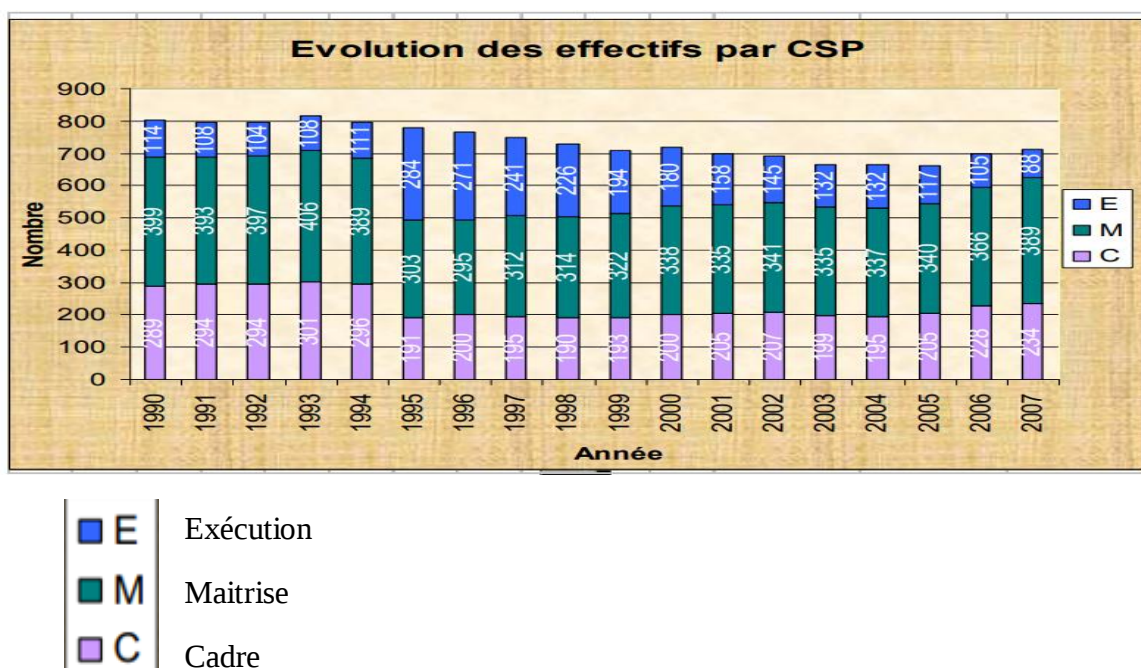
Depuis sa création, la DRGB a transporté plus de 559 millions de tonnes de pétrole et plus de 96 milliards de m³ de gaz naturel (chiffres arrêtés au 31 décembre 2007).

3.2 L'évolution de l'effectif :

En 2007, l'effectif permanent total de la DRGB/ TRC Sonatrach s'élevait à 711 salariés. Ces employés sont répartis selon trois grandes catégories socioprofessionnelles, représentatives de la structure organisationnelle et hiérarchique de l'entreprise :

- **Cadres** : Ils regroupent les fonctions de conception, de direction, de pilotage de projets et de prise de décision stratégique.
- **Maîtrises** : Cette catégorie comprend le personnel de supervision technique ou administrative, jouant un rôle intermédiaire entre les cadres et les agents d'exécution.
- **Exécutions** : Il s'agit du personnel d'exécution chargé de la mise en œuvre des tâches opérationnelles sur le terrain.

Figure 4: Evolution des effectif par CSP



Source : Documents internes de la DRGB /TRC SONATRACH

4. organisation de la direction

4.1 Description de l'organigramme

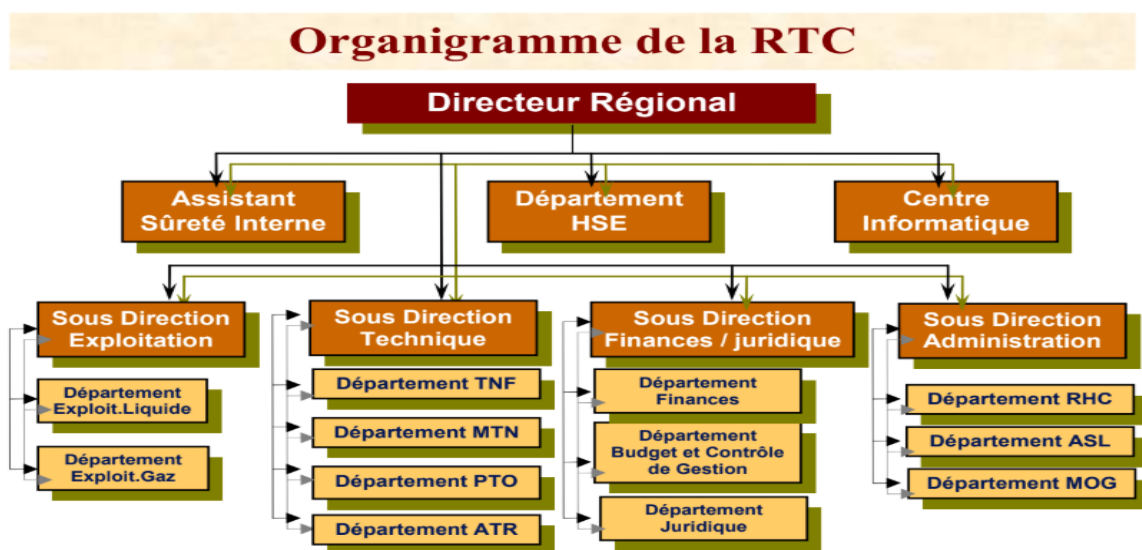
L'organisation de la Direction Régionale de Gestion de Béjaïa (DRGB) repose sur trois grandes composantes : une sous-direction technique, une sous-direction administrative, et plusieurs départements rattachés directement à la direction générale.

- **Sous-direction technique** : elle regroupe quatre départements essentiels au bon fonctionnement opérationnel :
 - **Département exploitation** : Pilier de l'activité de la DRGB, il planifie et supervise le transport du pétrole brut, du condensat et du gaz, en assurant sécurité et maîtrise des coûts.
 - **Département maintenance** : Il veille à la fiabilité des installations techniques, notamment en assurant l'entretien des équipements industriels .
 - **Département protection des ouvrages** : Il protège les infrastructures contre la corrosion (via la protection cathodique) et les aléas naturels tels que les glissements de terrain.
 - **Département travaux neufs** : Il prend en charge l'étude et le suivi des projets d'investissement à travers la région.
- **Sous-direction administrative**: Elle est chargée de la gestion du personnel et du soutien logistique à travers trois départements :
 - **Département ressources humaines** : Il s'occupe du recrutement, de la gestion des compétences et du développement du personnel.
 - **Département administratif et social** : Il veille au respect des règles de travail et à la gestion des relations sociales internes.
 - **Département moyens généraux** : Il fournit les moyens matériels et logistiques nécessaires au fonctionnement des services.
- **Départements rattachés à la direction générale** : plusieurs structures fonctionnelles relèvent directement de la direction :
 - **Département approvisionnement et transport** : Il assure les achats et l'approvisionnement en matériel, ainsi que le transport du personnel.
 - **Département finances** : Responsable de la gestion financière et comptable de la DRGB.

- **Département juridique** : Garantit la légalité des opérations de l'entreprise, notamment en cas de litiges ou de transactions importantes.
- **Département sécurité** : Il assure la sécurité des biens et des personnes ainsi que la protection des flux d'hydrocarbures.
- **Centre informatique** : Il assure le développement, l'exploitation et le support des solutions informatiques au service de la DRGB et des autres directions régionales.

4.2 Organigramme de la TRC/DRGB SONATRACH :

Figure 5: Organigramme de la direction Régionale TRC



Source : Documents internes de la DRGB /TRC SONATRACH

5. Usage des TIC à la SONATRACH et leur impact :

L'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) au sein de TRC Sonatrach Béjaïa constitue un levier majeur pour améliorer la performance organisationnelle, la communication interne, la réactivité ainsi que la fiabilité des opérations. Plusieurs outils technologiques sont utilisés pour répondre à des besoins spécifiques, tant administratifs que techniques.

- Le **Web_TBF** est un portail intranet permettant aux structures de Sonatrach d'accéder à des informations institutionnelles, réglementaires et techniques. Il centralise les documents utiles comme les formulaires, les notes internes et les guides de procédure. Cet outil facilite

la circulation de l'information, réduit les échanges papier et améliore la transparence au sein de l'organisation.

- **Intra-messageries : CMN et Info Express** : Deux systèmes internes de messagerie sont utilisés :
- **CMN** (Communication Multi-Niveaux), réservé aux échanges officiels entre départements dans un cadre sécurisé.
- **Info Express**, destiné à la diffusion rapide d'informations opérationnelles ou urgentes à des groupes ciblés.

Ces messageries assurent une communication rapide, confidentielle et adaptée aux besoins internes.

- **Outlook** est la messagerie principale utilisée pour les échanges internes et externes. Elle permet la gestion des courriels, des agendas, des réunions et des contacts, tout en étant intégrée dans un environnement conforme aux normes de cybersécurité internes.
- **Le système ERP (Enterprise Resource Planning)** permet de centraliser les données et processus de l'entreprise à travers plusieurs modules (finance, RH, maintenance, logistique, etc.). Il améliore la fluidité des opérations, évite la duplication des données et permet un suivi en temps réel des activités.
- **SAP** est le progiciel ERP principal utilisé par TRC Sonatrach. Il couvre plusieurs domaines clés :
 - Gestion des ressources humaines (RH, paie, carrières).
 - Maintenance industrielle (module PM).
 - Logistique et gestion des stocks.
 - Comptabilité et suivi budgétaire (modules FI et CO).

L'utilisation de SAP assure une standardisation des processus, une traçabilité efficace et une vision globale des performances de l'entreprise.

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

1. Methodologie de recherche :

Dans le cadre de notre étude, nous avons mené une enquête quantitative au sein de la DRGB de l'entreprise SONATRACH, située dans une région à forte activité économique et tournée vers l'international. Cette enquête a reposé sur un questionnaire structuré, conçu pour recueillir les perceptions des employés de cette entreprise vis-à-vis de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein de leur environnement professionnel.

2. Choix du questionnaire :

Le questionnaire représente un instrument clé de notre démarche de recherche quantitative. Il a été administré à un échantillon de 40 employés appartenant à différents départements de la Direction Régionale de Gestion Béjaïa (DRGB) de TRC Sonatrach, incluant les services HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement), Ressources Humaines, Finances, Budget, Informatique, entre autres. L'objectif est de recueillir des données précises et fiables permettant d'évaluer l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance organisationnelle.

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

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

3. Echantillon d'étude :

Le questionnaire a été envoyé distribué à l'ensemble des employés de différents départements de l'entreprise DRGB/TRC Bejaia. Les employés qui ont répondu au questionnaire constituent

l'échantillon de notre étude. Au total, 40 sur 50 employés ont répondu au questionnaire, sans distinction de catégorie socioprofessionnelle.

Section 3 : Analyse et interprétation des données

Dans cette dernière partie, nous allons analyser et interpréter les données recueillies auprès des employés et des responsables de l'organisme DRGB/TRC SONATRACH.

1. Informations préliminaires

1.1 Analyses des résultats des données selon le genre des répondants

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

Genre	Effectif	Pourcentage
Féminin	22	55%
Masculin	18	45%
Total	40	100%

Selon les données collectées et représentées, la répartition des répondants selon le genre montre une légère majorité féminine, avec 55 % de femmes contre 45 % d'hommes sur un total de 40 participants.

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

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

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

Age	Effectif	Pourcentage
]20 à 35]	6	15 %
[35 à 50]	25	62.5 %
[50 et plus]	9	22.5 %
Total	40	100 %

Selon les données collectées et représentées, on remarque que la majorité, soit 62,5 %, se situe dans la tranche [35 à 50] ans, suivie de 22,5 % pour les 50 ans et plus, et seulement 15 % pour

les 20 à 35 ans. Cette structure indique que l'échantillon est principalement composé de personnel expérimenté, souvent impliqué dans les processus décisionnels ou opérationnels liés aux TIC. La faible part des jeunes pourrait limiter l'apport de nouvelles pratiques numériques, tandis que la présence notable de seniors souligne l'importance de la formation continue pour favoriser l'appropriation des TIC. Ces données permettent de mieux comprendre comment l'âge influence l'usage des technologies et leur impact sur la performance de l'entreprise.

1.3 Analyses des résultats des données des niveaux d'instruction

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

Niveau d'étude	Effectif	Pourcentage
Diplôme universitaire	26	65%
Technicien supérieur	14	35%
Total	40	100%

Selon les données collectées et représentées ci-dessus en tableau N3, La répartition des répondants selon le niveau d'étude montre que 65 % possèdent un diplôme universitaire, contre 35 % ayant un niveau de technicien supérieur.

Cette dominance du niveau universitaire suggère une population globalement bien qualifiée, susceptible de mieux comprendre, adopter et exploiter les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leur travail. Ce niveau de formation peut favoriser une meilleure utilisation des outils numériques et contribuer positivement à la performance de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH. Toutefois, la présence non négligeable de techniciens souligne l'importance d'adapter les formations TIC à tous les niveaux de compétence pour garantir une appropriation homogène au sein des équipes.

1.4 Analyse des résultats des données socioprofessionnelles et expériences professionnelles

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

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

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

Catégorie professionnelle	Effectif	Pourcentage
Cadre	26	65%
Maitrise	11	27.5%
Exécution	3	7.5%
Total	40	100%

La répartition des répondants selon la catégorie professionnelle indique une forte majorité de cadres 65 %, suivis par les agents de maîtrise 27,5 % et une faible proportion du personnel d'exécution 7,5 %. Cette configuration montre que l'échantillon est majoritairement composé de personnel occupant des postes à responsabilité, généralement plus impliqué dans les décisions stratégiques et l'usage intensif des TIC dans les fonctions de gestion, de planification ou de supervision. Cette structure est pertinente dans le cadre de l'étude, car elle permet d'évaluer l'impact des TIC sur la performance à travers le regard de ceux qui pilotent les processus internes. Néanmoins, la faible représentation du personnel d'exécution peut limiter la vision globale de l'impact des TIC sur l'ensemble des niveaux hiérarchiques, soulignant l'intérêt d'une approche plus inclusive dans les phases de mise en œuvre et d'évaluation des outils numérique.

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

Expérience professionnelle	Effectif	Pourcentage
]0 à 5] Ans	1	2.5%
[5 à 10] Ans	17	42.5%
[10 à 15] Ans	5	12.5%
Plus de 15 ans	17	42.5%
Total	40	100%

La répartition des répondants selon l'expérience professionnelle montre une majorité équilibrée entre ceux ayant de 5 à 10 ans d'ancienneté (42,5 %) et ceux ayant plus de 15 ans d'expérience (42,5 %). Les employés ayant entre 10 et 15 ans représentent 12,5 %, tandis que seuls 2,5 % ont moins de 5 ans d'expérience.

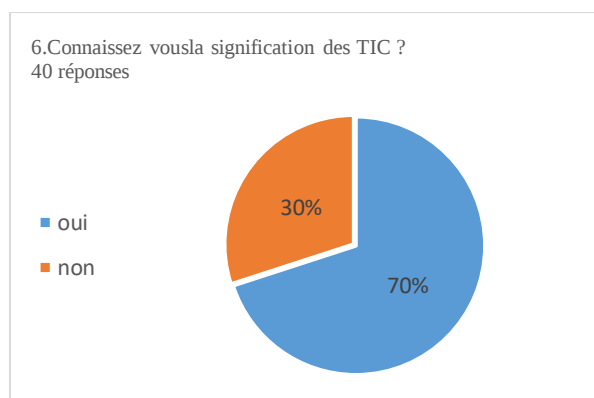
Cette structure reflète une main-d'œuvre globalement expérimentée, ce qui est un atout pour évaluer l'impact des TIC, car ces profils ont généralement connu l'évolution progressive des outils numériques dans l'entreprise. Leur ancienneté leur permet de comparer les performances avant et après l'intégration des TIC. En revanche, la très faible proportion de jeunes recrues peut limiter l'apport de nouvelles perspectives technologiques. Ces résultats soulignent donc l'importance de stratégies de formation continue et de transfert intergénérationnel des compétences pour renforcer l'efficacité des TIC au sein de DRGB/TRC SONATRACH.

2. L'usage des TIC dans l'entreprise

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

2.1 Connaissance des TIC

Figure 6: Connaissance des TIC



Le fait que 70% des personnes interrogées connaissent la signification des TIC est un résultat encourageant pour l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH, car cela indique que la majorité des employés sont familiers avec ces technologies. Cela peut faciliter l'adoption de nouvelles technologies et l'intégration de celles-ci dans les processus de l'entreprise.

2.2 La signification de TIC

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

**Tableau N6 : Signification des TIC selon les personnes enquête de la DRGB/TRC
SONATRACH**

Signification des TIC	Effectif	Pourcentage
Un stock de données	6	15%
Un ensemble d'outils développés	18	45%
Un créateur de valeur pour l'entreprise	11	27.5%
Un simple réseau	5	12.5%
Total	40	100%

Les résultats relatifs à la signification des TIC perçue par les répondants révèlent une diversité de compréhension. La majorité (45 %) les considèrent comme un ensemble d'outils développés, ce qui montre une vision techno centrée, axée sur les aspects matériels et logiciels. Cependant, 27,5 % perçoivent les TIC comme un créateur de valeur pour l'entreprise, une interprétation plus stratégique qui reflète une bonne compréhension de leur rôle dans l'amélioration de la performance. En revanche, 15 % les réduisent à un simple stock de données et 12,5 % à un simple réseau, ce qui dénote une vision plus limitée, voire réductrice, de leur potentiel.

Ces résultats montrent que, bien que la majorité ait une vision opérationnelle des TIC, une part importante ne saisit pas pleinement leur impact stratégique. Cela souligne la nécessité de renforcer la sensibilisation et la formation autour du rôle des TIC comme levier de performance, notamment au sein de DRGB/TRC SONATRACH.

2.3 La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC

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

La perception des employés quant aux investissements dans les TIC	Effectif	Pourcentage
OUI	29	72.5%
NON	11	27.5%
Total	40	100%

Les résultats montrent que 72,5 % des employés perçoivent que l'entreprise investit dans les TIC, contre 27,5 % qui estiment le contraire. Cette majorité indique une reconnaissance globale

des efforts fournis par DRGB/TRC SONATRACH en matière de modernisation technologique. Cela traduit une certaine visibilité des projets ou équipements liés aux TIC au sein de l'entreprise, perçus comme un soutien à l'activité professionnelle. Toutefois, le fait que plus d'un quart des employés ne perçoivent pas ces investissements suggère un déficit de communication ou d'implication dans certaines unités ou à certains niveaux hiérarchiques.

Il est donc essentiel d'accompagner les projets TIC non seulement par des actions techniques, mais aussi par des campagnes d'information internes pour renforcer l'adhésion et la compréhension de leur utilité, ce qui est indispensable à leur impact positif sur la performance globale de l'entreprise.

2.4 Les différents réseaux utilisés au sein de DRGB/TRC SONATRACH

Tableau N8 : répartition de l'échantillon selon Type de réseau utilisé et site Web

Les différents réseaux	Internet	Intranet	Extranet	Web
OUI	40	36	29	34%
NON	0	4	11	6%
Total	40	40	40	40%

L'analyse des réponses concernant l'usage des différents réseaux au sein de DRGB/TRC Sonatrach montre une forte présence des technologies numériques. L'ensemble des répondants utilise internet, ce qui confirme son intégration complète dans les pratiques professionnelles. L'intranet est également bien implanté, avec 90 % des répondants qui y ont accès, indiquant une infrastructure interne solide pour la circulation de l'information. En revanche, l'extranet n'est utilisé que par 72,5 % des participants, ce qui suggère que les échanges numériques avec l'extérieur de l'entreprise restent limités ou réservés à certaines fonctions. Le web est utilisé par 85 % des personnes interrogées, montrant une large utilisation des ressources et services en ligne.

Ces résultats confirment que l'environnement technologique de l'entreprise est globalement bien développé, mais qu'il existe encore des axes d'amélioration, notamment pour généraliser l'usage de l'extranet et renforcer la communication autour de ses fonctionnalités.

2.5 L'informatisation des services au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

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

Tableau N9 : La disponibilité de l'informatisation des services dans la DRGB/TRC SONATRACH

La disponibilité de l'informatisation	Effectif	Pourcentage
Entièrement informatisés	21	52.5%
Partiellement informatisés	19	47.5%
Pas du tout informatisé	0	0%
Total	40	100%

Les résultats concernant la disponibilité de l'informatisation au sein de DRGB/TRC Sonatrach montrent que 52,5 % des répondants estiment que leur service est entièrement informatisé, tandis que 47,5 % déclarent qu'il l'est seulement de manière partielle. Aucun répondant n'indique une absence totale d'informatisation. Ces chiffres reflètent un bon niveau de déploiement des technologies de l'information dans l'entreprise, bien qu'une part significative des services semble encore en transition.

Cette situation peut s'expliquer par des disparités entre les départements en termes d'équipements ou de digitalisation des procédures. Elle souligne l'importance de poursuivre les efforts de modernisation pour garantir une informatisation homogène à l'échelle de toute l'entreprise, condition essentielle pour améliorer la performance globale et tirer pleinement profit des technologies mises en place.

2.6 Les moyens de communication utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de la DRGB/TRC SONATRACH

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

Tableau N10 : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de la DRGB/TRC SONATRACH

Les moyens de communication	Effectif	Pourcentage par rapport aux réponses	Pourcentage par rapport aux répondants
Courrier classique	19	17,9 %	47,5 %
Téléphone	31	29,2 %	77.5%
Bouche à l'oreille	8	7.5%	20%
Courrier électronique	33	31.1%	82.5%
Intranet	15	14.2%	37.5%
Total	106	100%	/

Les résultats du questionnaire révèlent que les moyens de communication les plus utilisés dans l'entreprise sont le courrier électronique (82,5 % des répondants) et le téléphone (77,5 %), représentant ensemble plus de 60 % des réponses totales, ce qui témoigne d'une forte intégration des technologies de l'information et de la communication dans les échanges professionnels. Le courrier classique reste utilisé par près de la moitié des répondants (47,5 %), probablement pour des communications administratives, tandis que l'intranet, bien qu'étant un outil TIC, n'est mobilisé que par 37,5 % des répondants, ce qui peut refléter un usage limité ou inégal. Enfin, la communication informelle par le bouche-à-oreille (20 %) apparaît marginale, suggérant une culture d'entreprise centrée sur des canaux formalisés.

Ces données traduisent une coexistence entre outils modernes et moyens traditionnels, caractéristique des entreprises en transition numérique.

Tableau N11 : Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de la DRGB/TRC SONATRACH

Les moyens de communication	Effectif	Pourcentage par rapport aux réponses	Pourcentage par rapport aux répondants
Téléphone	28	45,2 %	70%
Courrier électronique	29	46.8%	72.5%
Web	5	8.1%	12.5%
Total	62	100%	/

Les résultats indiquent que 72,5 % des répondants utilisent le courrier électronique et 70 % le téléphone comme moyens de communication, ce qui montre qu'ils sont les plus utilisés dans l'entreprise. Ensemble, ces deux outils représentent près de 92 % des 62 réponses données. En comparaison, le web est utilisé par seulement 12,5 % des répondants, soit 8,1 % des réponses.

Cela montre que la communication se fait surtout par des moyens rapides et numériques, tandis que l'utilisation du web reste très limitée.

2.7 Les différents outils TIC utilisés au sein de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH

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

2.7.1 Les progiciels utilisés au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Tableau N12 : Utilisation des progiciels au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Utilisation des TIC	Effectif	Pourcentage
OUI	19	47.5%
NON	21	52.5%
Total	40	100%

Tableau N13 : Les progiciels utilisés au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Les progiciels utilisés	Effectif	Pourcentage
SAP	17	89.5%
SIMIX	2	10.5%
Total	19	100%

L'analyse des résultats des tableaux N12 et N13 ci dessus montre que sur les 40 répondants, 47,5 % utilisent un progiciel, tandis que 52,5 % n'en utilisent pas. Cela indique que l'usage des progiciels dans l'entreprise n'est pas encore généralisé.

Parmi ceux qui en utilisent, une grande majorité, soit 42,5 % de l'ensemble des répondants, utilisent le progiciel SAP (ERP), ce qui montre sa forte présence comme outil de gestion intégré. En comparaison, seuls 5 % utilisent SIMIX, un progiciel moins courant. Cette

répartition met en évidence une préférence marquée pour SAP et suggère que l'intégration des technologies de gestion reste partielle, concentrée sur une seule solution largement dominante.

2.7.2 L'utilisation du groupware et la vidéoconférence au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Tableau N14 : répartition de personnel qui utilise le Groupware au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Utilisation du groupware	Effectif	Pourcentage
Oui	16	40%
Non	24	60%
Total	40	100%

Les résultats montrent que seulement 40 % des répondants déclarent utiliser un groupware, contre 60 % qui ne l'utilisent pas. Cela indique que ce type d'outil collaboratif, pourtant utile pour la gestion des projets, le partage de documents ou la communication en équipe, reste encore peu répandu dans l'entreprise. Ce taux relativement bas peut s'expliquer par un manque de sensibilisation à ces outils, une formation insuffisante ou une préférence pour d'autres moyens de travail collaboratif plus classiques.

Ces données suggèrent qu'il existe encore un potentiel d'amélioration dans l'adoption des outils collaboratifs basés sur les TIC pour renforcer la performance collective.

Tableau N15 : répartition de personnel qui utilise la vidéoconférence au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Utilisation de la vidéoconférence	Effectif	Pourcentage
Oui	24	60%
Non	16	40%
Total	40	100%

Les données montrent que 60 % des répondants utilisent la vidéoconférence, contre 40 % qui ne l'utilisent pas. Ce résultat indique que cet outil est relativement bien adopté au sein de l'entreprise, ce qui reflète une évolution vers des pratiques de communication modernes, notamment dans les contextes de réunions à distance ou de collaboration inter-sites.

L'usage de la vidéoconférence peut être associé à une meilleure flexibilité, une réduction des déplacements et un gain de temps, contribuant ainsi à l'amélioration de la performance. Toutefois, une partie non négligeable des employés n'y recourt pas encore, ce qui peut être lié à des contraintes techniques, un manque d'habitude ou une organisation de travail encore centrée sur la présence physique.

2.8 Formation du personnel lors l'appropriation des TIC

La formation est un élément crucial pour assurer une bonne utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Dans le cadre de notre enquête, nous avons interrogé les participants pour savoir si leur entreprise offre une formation lors de l'introduction de nouvelles TIC. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N16.

Tableau N16 : L'effectif qui a effectué une formation lors de l'appropriation des TIC

Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC	Effectif	Pourcentage
Oui	20	50%
Non	20	50%
Total	40	100%

L'analyse de ces résultats montre un équilibre parfait entre les répondants ayant bénéficié d'une formation lors de l'appropriation des TIC (50 %) et ceux n'en ayant pas reçu (50 %). Cette situation révèle une politique de formation partielle au sein de l'entreprise, où la moitié des employés concernés par l'introduction des technologies de l'information n'ont pas été accompagnés par une démarche structurée de montée en compétences.

Une telle répartition peut limiter l'efficacité de l'intégration des TIC, notamment si certains employés rencontrent des difficultés d'adaptation ou utilisent les outils de manière sous-optimale. Ces données soulignent l'importance de généraliser les actions de formation pour assurer une appropriation homogène des technologies et maximiser leur impact sur la performance de l'entreprise.

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

3.1 La circulation de l'information via les TIC au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

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

le tableau N17.

**Tableau N17 : Efficacité de la circulation de l'information via les TIC au sein de la
DRGB/TRC SONATRACH**

La circulation de l'information est plus rapide grâce aux TIC.	Effectif	Pourcentage
Oui	30	75%
Non	20	25%
Total	40	100%

Les résultats révèlent que 75 % des répondants estiment que la circulation de l'information est plus rapide grâce aux TIC, contre 25 % qui ne partagent pas cet avis. Cette majorité montre que les technologies de l'information sont perçues comme un levier important pour améliorer la fluidité des échanges au sein de l'entreprise. En permettant une diffusion instantanée des données, une accessibilité renforcée aux documents et une meilleure coordination entre les services, les TIC contribuent à accélérer les processus internes. Cependant, un quart des répondants ne perçoit pas cet avantage, ce qui peut traduire des limites dans l'utilisation effective des outils numériques ou des résistances liées à leur appropriation.

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

3.2 L'effet de les TIC sur la réduction des délais au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Pour évaluer si l'utilisation des TIC permet de réduire les délais, nous avons posé la question aux participants de savoir si les TIC contribuent à cette réduction. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N18.

**Tableau N18 : L'impact des TIC sur la réduction des délais au sein de la DRGB/TRC
SONATRACH**

L'impact des TIC sur la réduction des délais	Effectif	Pourcentage
Très positif	26	65%
Faiblement positif	11	27.5%
Négatif	0	0%
Pas d'impact	3	7.5%
Total	40	100%

Les résultats montrent que 92,5 % des répondants perçoivent un impact positif des TIC sur la réduction des délais, dont 65 % jugent cet impact très positif et 27,5 % faiblement positif. Aucun répondant ne considère cet impact comme négatif, ce qui témoigne d'une perception globalement favorable de l'apport des TIC dans l'accélération des processus de travail. Seuls 7,5 % estiment qu'il n'y a pas d'impact, ce qui peut s'expliquer par un usage limité ou mal adapté des outils numériques dans certains postes ou services.

Ces résultats soulignent que les TIC sont largement reconnues comme un facteur d'efficacité, permettant de gagner du temps dans l'exécution des tâches et d'optimiser la productivité opérationnelle de l'entreprise.

3.3 L'impact des TIC sur l'augmentation des parts de marché de la DRGB/TRC SONATRACH

Afin d'analyser la relation entre l'utilisation des TIC et la part de marché, nous avons demandé aux participants de préciser si les TIC contribuent effectivement à l'augmentation de la part de marché de l'entreprise. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N19.

Tableau N19 : L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché de DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché	Effectif	Pourcentage
Augmentation	30	75%
Stagnation	10	25%
Diminution	0	0%
Total	40	100%

Les résultats indiquent que 75 % des répondants estiment que l'utilisation des TIC a contribué à une augmentation des parts de marché de l'entreprise, tandis que 25 % perçoivent une stagnation. Aucun répondant ne signale une diminution, ce qui traduit une perception globalement positive de l'impact des TIC sur la compétitivité externe.

L'adoption des technologies de l'information semble donc être perçue comme un levier de croissance, en facilitant l'accès à de nouveaux clients, en améliorant la visibilité de l'entreprise, ou encore en renforçant la réactivité face aux évolutions du marché. Toutefois, le quart des répondants qui ne constate aucun changement suggère que les TIC, bien qu'utiles, ne suffisent pas à elles seules à garantir un gain de parts de marché sans une stratégie commerciale et marketing complémentaire.

3.4 L'impact des TIC sur le chiffres d'affaires de la DRGB/TRC SONATRACH

Dans le but d'évaluer la relation entre l'utilisation des TIC et le chiffre d'affaires, nous avons demandé aux responsables interrogés de préciser si les TIC contribuent réellement à l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise. Les résultats de cette question sont présentés dans le tableau N20.

Tableau N20 : L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires selon les employés enquête de la DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires	Effectif	Pourcentage
Augmentation	31	77.5%
Stagnation	9	22.5%
Diminution	0	0%
Total	40	100%

Les résultats montrent que 77,5 % des répondants estiment que les TIC ont entraîné une augmentation du chiffre d'affaires, tandis que 22,5 % observent une stagnation. Aucun ne rapporte une diminution, ce qui confirme une perception largement positive de l'effet des TIC sur la performance économique de l'entreprise. Cette majorité suggère que l'introduction ou l'utilisation renforcée des technologies de l'information a permis d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts, de mieux répondre à la demande ou encore de toucher de nouveaux marchés. La part minoritaire qui évoque une stagnation peut refléter une utilisation partielle des TIC, ou des résultats encore non mesurables à court terme.

Ces données mettent en évidence le rôle stratégique des TIC comme moteur de croissance et de rentabilité.

3.5 L'impact des TIC sur la productivité de la DRGB/TRC SONATRACH

Tableau N21 : L'impact des TIC sur la productivité de la DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur la productivité	Effectif	Pourcentage
Progression continue	35	87.5%
Stagnation	5	12.5%
Régression continue	0	0%
Total	40	100%

Les résultats révèlent que 87,5 % des répondants constatent une progression continue de la productivité grâce aux TIC, tandis que 12,5 % estiment qu'elle est restée

stable. Aucun répondant ne signale de régression, ce qui confirme une perception très positive des effets des technologies de l'information sur l'efficacité du travail. Cette large majorité reflète l'apport concret des TIC dans l'automatisation des tâches, la réduction du temps de traitement, la meilleure organisation des activités et la facilité d'accès à l'information. La minorité qui évoque une stagnation pourrait être liée à une utilisation partielle des outils ou à une adaptation encore incomplète dans certains services.

Globalement, ces résultats soulignent que les TIC sont perçues comme un facteur déterminant de l'amélioration durable de la performance interne.

3.6 L'influence des TIC sur le rendement des employés de la DRGB/TRC SONATRACH

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur le rendement des employés au sein de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N22.

Tableau N22 : L'impact des TIC sur le rendement des employés de la DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur le rendement des employés	Effectif	Pourcentage
Amélioration continue	33	77.5%
Stagnation	7	17.5%
Diminution	0	0%
Total	40	100%

Les données indiquent que 77,5 % des répondants estiment que les TIC ont permis une amélioration continue du rendement des employés, tandis que 17,5 % observent une stagnation. Aucun répondant ne signale une diminution, ce qui traduit une perception largement positive de l'influence des technologies sur les performances individuelles. L'amélioration constatée peut s'expliquer par une meilleure organisation du travail, un accès rapide à l'information, des outils facilitant la collaboration, ainsi qu'une automatisation de certaines tâches répétitives. La stagnation mentionnée par une minorité peut résulter de difficultés d'adaptation, d'un manque de formation ou d'un usage limité des outils disponibles.

Globalement, ces résultats confirment que les TIC sont perçues comme un levier d'efficacité pour les employés et un soutien à leur productivité au quotidien.

3.7 L'influence des TIC sur la rentabilité de la DRGB/TRC SONATRACH

Afin de mesurer l'impact des TIC sur la rentabilité de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur avis sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N23.

Tableau N23 : L'influence des TIC sur la rentabilité de la DRGB/TRC SONATRACH

L'influence des TIC sur la rentabilité	Effectif	Pourcentage
Très élevée	14	35%
Elevée	26	65%
Faible	0	0%
Total	40	100%

Les résultats montrent que 100 % des répondants considèrent que les TIC ont une influence positive sur la rentabilité, dont 65 % jugent cette influence élevée et 35 % très élevée. Aucun répondant n'évalue cette influence comme faible, ce qui traduit un consensus clair sur le rôle des technologies de l'information dans l'amélioration des résultats financiers de l'entreprise.

Cette perception positive s'explique par les gains de temps, la réduction des coûts, l'optimisation des processus et la meilleure allocation des ressources que permettent les TIC. La forte proportion de réponses mettant en avant une rentabilité élevée souligne l'importance stratégique des technologies numériques pour renforcer la performance globale et assurer la compétitivité de l'entreprise sur le long terme.

3.8 L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la DRGB/TRC SONATRACH

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur la rentabilité de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N24.

Tableau N24: L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la DRGB/TRC SONATRACH

Satisfaction client	Effectif	Pourcentage
OUI	25	62.5%
NON	15	37.5%
Total	40	100%

Les résultats révèlent que 62,5 % des répondants estiment que l'utilisation des TIC a contribué à améliorer la satisfaction des clients, tandis que 37,5 % ne perçoivent pas cet effet. La majorité des réponses positives indique que les technologies de l'information jouent un rôle favorable dans la relation client, notamment en facilitant la communication, en réduisant les délais de réponse, et en améliorant la qualité du service. Cependant, plus d'un tiers des répondants ne constatent pas d'amélioration, ce qui peut s'expliquer par une mise en œuvre incomplète des outils orientés client, un manque de formation du personnel, ou encore une inadéquation entre les outils utilisés et les attentes des clients.

Ces résultats soulignent que, bien que les TIC puissent être un levier de satisfaction, leur efficacité dépend fortement de la manière dont elles sont intégrées et exploitées dans la stratégie de gestion de la relation client.

3.9 L'impact des TIC sur la prise de décision au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

Afin d'évaluer l'impact des TIC sur les décisions prises au sein de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N25

Tableau N25: L'impact des TIC sur la prise de décision au sein de la DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur la prise de décision	Effectif	Pourcentage
Très efficace	29	72.5%
Faiblement efficace	10	25%
Faible	1	2.5%
Total	40	100%

Les résultats indiquent que 72,5 % des répondants considèrent que les TIC ont un impact très efficace sur la prise de décision, 25 % les jugent faiblement efficaces, tandis que seulement 2,5 % estiment que cet impact est faible. Cette majorité confirme que les technologies de l'information jouent un rôle central dans le processus décisionnel, notamment en facilitant l'accès à l'information, en accélérant le traitement des données, et en améliorant la fiabilité des analyses. Cependant, la présence de 27,5 % de réponses exprimant une efficacité partielle ou faible souligne que cet apport n'est pas toujours pleinement exploité. Cela peut s'expliquer par

un usage limité des outils d'aide à la décision, un manque de formation, ou encore une insuffisance dans la qualité ou la structuration des données disponibles.

En somme, les TIC sont perçues comme un levier important pour la qualité des décisions, mais leur efficacité dépend fortement des conditions de leur mise en œuvre et de leur appropriation.

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

Afin d'évaluer l'intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de l'entreprise, nous avons demandé aux participants de donner leur point de vue sur cette question. Les résultats de cette enquête sont présentés dans le tableau N26.

Tableau N26: Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques de la DRGB/TRC SONATRACH

Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégiques	Effectif	Pourcentage
Oui	29	72.5%
Non	11	27.5%
Total	40	100%

Les résultats montrent que 72,5 % des répondants estiment que les besoins en technologies de l'information et de la communication sont intégrés dans les choix stratégiques de l'entreprise, contre 27,5 % qui pensent le contraire. Cette majorité indique que la direction prend en compte les enjeux liés aux TIC lors de la définition des orientations globales, ce qui est essentiel pour assurer une transformation numérique cohérente et alignée sur les objectifs de performance. Toutefois, plus d'un quart des répondants perçoivent une absence ou une insuffisance d'intégration, ce qui peut refléter un écart entre les décisions stratégiques prises au sommet et les besoins réels exprimés sur le terrain.

Ces résultats soulignent l'importance d'un dialogue constant entre les niveaux hiérarchiques et les utilisateurs pour garantir que les investissements TIC répondent efficacement aux priorités de l'entreprise.

3.11 L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la DRGB/TRC SONATRACH

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

sont données dans le tableau N27.

Tableau N27: L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la DRGB/TRC SONATRACH

L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés	Effectif	Pourcentage
Positif	34	85%
Faible	3	7.5%
Pas d'impact	3	7.5%
Total	40	100%

Les résultats indiquent que 85 % des répondants perçoivent un impact positif des TIC sur la coopération interne, contre 7,5 % qui jugent cet impact faible et 7,5 % qui n'en constatent aucun. Cette majorité montre que les technologies de l'information jouent un rôle facilitateur dans la communication, le partage d'informations, et la coordination entre les différents services et employés. En effet, les outils collaboratifs, les plateformes de messagerie instantanée ou les systèmes d'information partagés permettent de fluidifier les échanges et de renforcer le travail en équipe. Toutefois, la minorité qui perçoit un effet limité ou inexistant peut refléter des problèmes liés à une mauvaise utilisation des outils, à un manque de formation, ou à des freins organisationnels.

Ces résultats soulignent que pour que les TIC améliorent pleinement la coopération interne, leur adoption doit être accompagnée d'une culture de collaboration et d'un soutien managérial approprié.

4. Analyse et discussion des résultats

L'analyse des résultats issus du questionnaire administré auprès des employés de la DRGB/TRC Sonatrach permet de mettre en lumière plusieurs constats essentiels concernant l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise.

4.1 Profil des répondants : une population expérimentée et qualifiée

La majorité des répondants sont des cadres (65 %) et possèdent un diplôme universitaire (65 %), ce qui montre que l'échantillon est composé d'individus ayant une bonne capacité de compréhension et d'appropriation des outils TIC. Par ailleurs, plus de 85 % des répondants ont une ancienneté supérieure à 5 ans, ce qui suggère une connaissance approfondie des processus internes, et donc une capacité pertinente à évaluer les effets des TIC sur la performance.

4.2 Un niveau globalement satisfaisant d'intégration des TIC

Les données indiquent que 70 % des employés maîtrisent la signification des TIC, et qu'ils perçoivent ces outils soit comme des solutions technologiques (45 %) soit comme des leviers de valeur stratégique (27,5 %). Cela révèle une compréhension relativement étendue de leur utilité, bien que certaines conceptions demeurent partielles ou techniques.

Par ailleurs, 72,5 % des répondants reconnaissent les efforts d'investissement de l'entreprise dans les TIC, ce qui montre une politique technologique visible et active. Toutefois, cette perception n'est pas unanime, ce qui peut signaler des disparités dans la communication interne sur ces projets ou des inégalités d'équipement entre services.

4.3 Une digitalisation incomplète mais bien amorcée

L'utilisation de réseaux numériques (Internet, Intranet, Web, Extranet) est largement répandue. L'accès à Internet est universel (100 %), et l'intranet est utilisé par 90 % des employés. Cependant, seuls 52,5 % considèrent que leur service est entièrement informatisé, et 47,5 % seulement utilisent des progiciels. Cela souligne un niveau d'informatisation encore inégal, avec certains services plus avancés que d'autres.

L'usage de progiciels est dominé par SAP, utilisé par 89,5 % des répondants ayant accès à un ERP. L'usage du groupware (40 %) reste minoritaire, alors que 60 % utilisent la vidéoconférence, reflétant une adoption partielle des outils collaboratifs modernes.

4.4 L'impact des TIC sur la performance : des effets largement positifs

Les résultats du questionnaire révèlent une perception largement favorable de l'impact des TIC sur la performance organisationnelle :

- Productivité : 87,5 % des répondants constatent une progression continue.
- Rendement des employés : 77,5 % estiment qu'il y a une amélioration continue.
- Réduction des délais : 92,5 % perçoivent un effet positif.
- Chiffre d'affaires : 77,5 % notent une augmentation.
- Parts de marché : 75 % observent une progression.

Ces résultats montrent que les TIC sont perçues non seulement comme des outils d'automatisation, mais également comme des vecteurs de performance économique, en contribuant à l'amélioration de la réactivité, de l'efficacité, et de la compétitivité globale.

4.5 Effets sur les processus internes : communication, décision et coopération

Les TIC sont aussi perçues comme améliorant fortement la circulation de l'information (75 %), la prise de décision (72,5 %) et la coopération entre services (85 %). Ces trois aspects sont essentiels pour la performance transversale, la fluidité opérationnelle, et l'intelligence collective de l'organisation. Cependant, une partie non négligeable des employés reste

sceptique ou peu exposée à ces effets, ce qui souligne l'importance de poursuivre l'effort d'appropriation et de formation.

4.6 Satisfaction client : un levier encore sous-exploité

La satisfaction des clients ne semble être améliorée que pour 62,5 % des répondants, ce qui est en net recul par rapport aux autres dimensions de performance. Cela suggère que les TIC ne sont pas encore pleinement mobilisées dans la gestion de la relation client, ou que les outils utilisés ne sont pas adaptés aux attentes du marché. Ce constat appelle une stratégie plus orientée client, intégrant notamment des CRM, des plateformes d'assistance ou des canaux numériques interactifs.

4.7 La formation, un point critique de réussite

Un résultat particulièrement marquant est que 50 % des employés déclarent ne pas avoir bénéficié de formation lors de l'appropriation des TIC. Cela constitue une limite majeure, car la maîtrise des outils est une condition indispensable pour en tirer pleinement profit. Sans formation, même les meilleurs outils peuvent générer des résistances, des usages superficiels ou des inefficacités. Il est donc crucial que DRGB/TRC renforce sa politique de formation continue, avec des programmes ciblés selon les profils, les outils et les besoins métiers.

Conclusion

L'analyse des données recueillies auprès des employés de la DRGB/TRC SONATRACH met L'analyse des données recueillies auprès des employés de la DRGB/TRC SONATRACH met clairement en évidence l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication dans le fonctionnement et la performance globale de l'entreprise. L'enquête menée révèle que les TIC sont largement intégrées dans les pratiques quotidiennes, notamment à travers l'utilisation d'outils tels que SAP, la messagerie électronique, l'intranet, ou encore la vidéoconférence, avec un effet particulièrement positif sur la productivité, le rendement des employés, la réduction des délais et la fluidité de la circulation de l'information.

Les résultats montrent également que ces technologies contribuent à améliorer la coopération entre les services, la prise de décision et, dans une moindre mesure, la satisfaction client. La majorité des répondants reconnaît l'impact favorable des TIC sur le chiffre d'affaires, la rentabilité et l'évolution des parts de marché de l'entreprise. Cependant, certaines limites persistent : l'utilisation du groupware reste modeste, l'informatisation n'est pas encore généralisée à tous les services, et la formation à l'appropriation des outils numériques reste inégalement répartie, ce qui peut freiner l'efficacité de leur mise en œuvre.

En somme, les TIC représentent un levier essentiel de performance pour la DRGB/TRC SONATRACH, mais leur efficacité dépend fortement d'une stratégie d'intégration cohérente, d'une politique de formation adaptée, et d'un accompagnement continu des utilisateurs. L'entreprise dispose ainsi d'une base technologique solide, qu'il convient de consolider pour répondre pleinement aux exigences de compétitivité et d'innovation dans un secteur en constante évolution.

CONCLUSION GENERALE

Dans un environnement professionnel en constante mutation, marqué par la digitalisation des processus et la recherche permanente de performance, les technologies de l'information et de la communication (TIC) apparaissent comme des leviers stratégiques essentiels pour les entreprises. À travers ce mémoire, nous avons cherché à analyser dans quelle mesure l'intégration des TIC contribue à améliorer la performance globale de l'entreprise TRC Sonatrach Béjaïa.

L'étude menée, à la fois théorique et empirique, a permis de mettre en évidence plusieurs résultats significatifs. Sur le plan organisationnel, les TIC ont amélioré la communication interne, accéléré la circulation de l'information, renforcé la coordination entre les services, et facilité la prise de décision. Sur le plan opérationnel, leur usage a favorisé une meilleure gestion des ressources, une automatisation des tâches, ainsi qu'un suivi en temps réel des opérations techniques et administratives. Sur le plan économique, les résultats de l'enquête ont montré que la majorité des répondants perçoivent un impact positif des TIC sur la productivité, le chiffre d'affaires, la rentabilité et la satisfaction client.

Néanmoins, certains freins persistent, notamment une utilisation inégale des outils TIC entre les services, une absence de formation pour une partie du personnel, et un potentiel d'exploitation encore partiellement mobilisé. Ces limites invitent à envisager une stratégie d'accompagnement plus globale, incluant la formation continue, l'adaptation des outils aux besoins spécifiques des services, et l'amélioration de l'accessibilité des technologies à tous les niveaux hiérarchiques.

En conclusion, les TIC ne constituent pas une fin en soi, mais un moyen efficace pour améliorer la performance si elles sont bien intégrées, maîtrisées et alignées sur les objectifs de l'entreprise. L'exemple de TRC Sonatrach Béjaïa montre que les technologies numériques peuvent jouer un rôle clé dans l'optimisation des résultats, à condition qu'elles soient soutenues par une vision stratégique claire et partagée.

UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA
BEJAIA
FACULTÉ DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALES ET
DES
SCIENCES DE GESTION

Questionnaire destiné aux employés de l'entreprise SONATRACH .

Thème de recherche :Les TIC et leur impact sur la performance de l'entreprise.

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

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

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

Merci pour votre précieuse participation.

MOULA Cylia

I. Informations Préliminaires

1. Genre:

- ☐ Masculin
☐ Féminin

2. La tranche d'âge :

- ☐ 20 ans – 35 ans
☐ 35 ans – 50
☐ Plus de 50 ans

3. Le niveau d'études :

Indiquez votre niveau SVP

4. Veuillez indiquer votre catégories socioprofessionnelles:

- ☐ Catégorie exécution
☐ Catégorie de maîtrise
☐ Catégorie Cadre

5. L'expérience professionnelle

- ☐ 0 à 5 ans
☐ 5 à 10 ans
☐ 10 à 15 ans
☐ Plus de 15 ans

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

6. Connaissez- vous la signification des TIC ?

- ☐ Oui ☐ Non

7. Selon vous, les TIC sont :

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

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

- ☐ Oui ☐ Non

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

- Réseau internet : ☐ Oui ☐ Non
Réseau intranet : ☐ Oui ☐ Non
Réseau extranet : ☐ Oui ☐ Non
Site web : ☐ Oui ☐ Non

10.

11. Selon vous, les services de la TRC DRGB SONATRACH Bejaia sont-t-ils :

- ☐ Entièrement informatisés ?
- ☐ Partiellement informatisés ?
- ☐ Pas du tout informatisés ?

12. Quels sont les moyens que vous utilisez pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise ?

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

13. Veuillez indiquer le moyen utilisé par votre entreprise pour communiquer avec ses partenaires externe ?

- ☐ Téléphone
- ☐ Courrier électronique
- ☐ Web

Utilisez-vous des progiciels ?

- ☐ oui ☐ non

Si la réponse est affirmative , veuillez citer les plus utilisés SVP.....

14. Avez-vous recours au groupware ?

- ☐ Oui ☐ Non

15. Avez-vous recours à la vidéoconférence ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

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

- ☐ oui
- ☐ Non

III. Appréciation des apports des TIC**17. Selon vous, l'information circule-t-elle plus rapidement depuis que votre entreprise utilise les TIC ?**

- ☐ Oui
- ☐ Non

18. Selon vous, l'utilisation des TIC a-t-il eu un impact sur la réduction des délais :

- ☐ Très positif

-
- ☐ Faiblement positif
 - ☐ Négatif
 - ☐ Pas d'impact
- 19. Avec l'utilisation des TIC, les parts de marché de votre entreprise sont en :**
- ☐ Augmentation
 - ☐ Stagnation
 - ☐ Diminution
- 20. Avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaires de votre entreprise est en :**
- ☐ Augmentation
 - ☐ Stagnation
 - ☐ Diminution
- 21. Avec l'utilisation des TIC, la productivité de votre entreprise est en :**
- ☐ Progression continue
 - ☐ Stagnation
 - ☐ Régression continue
- 22. Avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés de votre entreprise est en:**
- ☐ Amélioration continue
 - ☐ Stagnation
 - ☐ Diminution
- 23. Selon vous, avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de votre entreprise est :**
- ☐ Très élevée
 - ☐ Élevée
 - ☐ Faible
- 24. Vos clients ont-t-ils affiché une plus grande satisfaction depuis que vous utilisez les TIC ?**
- ☐ Oui
 - ☐ Non
- 25. Selon vous , l'utilisation des TIC pour la prise de décision est-elle :**
- ☐ Très efficace
 - ☐ Faiblement efficace
 - ☐ Faible
- 26. La Direction de votre entreprise intègre-t-elle régulièrement dans ses choix stratégiques les besoins en TIC ?**
- ☐ Oui
 - ☐ Non
- 27. L'impact de l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les services et les employés :**
- ☐ Positif
 - ☐ Faible
 - ☐ Pas d'impact

Bibliographie

Akinyele, A. P. (2020). *Impact of ICT on Modern Day Business Performance*. ResearchGate.

Al-Jameel, A. S., et al. (2017). *A Review of the Impact of ICT on Business Firms*. SSRN.

Bellon, B., & Penard, T. (2007). *L'impact des TIC sur les performances des entreprises*. *Revue d'économie industrielle*, 117(1), 17-38.

Ben Rehouma, M. (2015). *Management stratégique et TIC*. L'Harmattan.

Bendris, L. (2017). *L'intégration des ERP dans les entreprises publiques en Algérie*. Mémoire de Master, Université de Béjaïa.

Boughzala, I. & Janssen, M. (2014). *Information Systems for Smart Cities*. *Government Information Quarterly*.

Bouacha, M. (2019). *Technologies de l'information et compétitivité des entreprises algériennes*. Éditions universitaires européennes.

Davenport, T. H. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business Press.

El Louadi, M. (2004). *TIC et performance des entreprises en environnement émergent*. *Revue du Gestionnaire*, HEC Montréal.

Kamssu, A. J., Ellison, C. A., & Sankar, C. S. (2003). *Information technology and business performance in developing countries*. *Journal of International Development*, 15(1), 107–120.

Khelladi, M. (2018). *TIC et performance des entreprises algériennes : étude empirique dans le secteur pétrolier*. Université de Tizi Ouzou.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Systèmes d'information de gestion*. Pearson Education.

Ministère de la Poste et des Télécommunications (Algérie). <https://www.mpt.gov.dz>

Porter, M. E. (2001). *Avantage concurrentiel : Comment devancer ses concurrents*. InterÉditions.

ResearchGate (2023). *Impact of ICT on Business in the 21st Century*.

Paul Pinto (2003)

Patrick Gilbert (1980)

SONATRACH – Site officiel. <https://www.sonatrach.dz>

Statista.com. *Statistiques sur l'adoption des TIC dans les entreprises*.
<https://www.statista.com>

Waryoba, F. D. (2022). *Effect of ICT on Business Performance*. *Romanian Journal of Economics*.

Wikipédia. *Digital firm*. https://en.wikipedia.org/wiki/Digital_firm

Wikipédia. *Transformation numérique*.
https://fr.wikipedia.org/wiki/Transformation_numérique

Liste des abréviations

TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
ERP	Enterprise Resource Planning (Planification des Ressources de l'Entreprise)
KPI	Key Performance Indicator (Indicateur Clé de Performance)
BSC	Balanced ScoreCard (Tableau de Bord Prospectif)
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
PM	Plant Maintenance (Module de maintenance dans SAP)
FI	Financial Accounting (Comptabilité financière dans SAP)
CO	Controlling (Contrôle de gestion dans SAP)
SONATRACH	SOciété NAtionale de TRAnsport et de Commercialisation des Hydrocarbures
TRC	Transport par Canalisation
DRGB	Direction Régionale de Gestion de Béjaïa
RTI	Région Transport Ain Amenas
RTH	Région Transport Haoud-El-Hamra
RTC	Région Transport Centre (Béjaïa)
RTE	Région Transport Est (Skikda)
RTO	Région Transport Ouest (Arzew)
GEM	Gazoduc Europ Maghreb
GPDF	Gazoduc Pedro Duraud Farelle
DML	Direction Maintenance Laghouat
DMB	Direction Maintenance Biskra
DRC	Direction Réparation des Canalisations
TLC	Direction Télécom
CMN	Communication Multi-Niveaux
SIMIX	Progiciel utilisé dans l'entreprise (autre qu'SAP)
SPM	Single Point Mooring (poste de chargement en mer)

Liste des figures

Figure 1	Les quatre piliers de la performance	Page 11
Figure 2	Le triangle de la performance	Page 12
Figure 3	Organigramme de Sonatrach	Page 18
Figure 4	Évolution des effectif par CSP	Page 20
Figure 5	Organigramme de la direction Régionale TRC	Page 22
Figure 6	Connaissance des TIC	Page 29

Liste des Tableaux

Tableau 1	Répartition de l'échantillon selon le genre	Page 25
Tableau 2	Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	Page 25
Tableau 3	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	Page 26
Tableau 4	Répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle	Page 27
Tableau 5	Répartition de l'échantillon selon l'expérience professionnelle	Page 27
Tableau 6	Signification des TIC selon les personnes enquêtees de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 29
Tableau 7	La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH dans les TIC	Page 29
Tableau 8	Répartition de l'échantillon selon Type de réseau utilisé et site Web	Page 30
Tableau 9	La disponibilité de l'informatisation des services dans la DRGB/TRC SONATRACH	Page 31
Tableau 10	Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 32

Tableau 11	Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 32
Tableau 12	Utilisation des progiciels au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 33
Tableau 13	Les progiciels utilisés selon les personnes enquête au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 33
Tableau 14	Répartition de personnel qui utilise le Groupware au sein de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH	Page 34
Tableau 15	Répartition de personnel qui utilise la vidéoconférence au sein de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH	Page 34
Tableau 16	L'effectif qui a effectué une formation lors de l'appropriation des TIC au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 35
Tableau 17	Efficacité de la circulation de l'information via les TIC au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 36
Tableau 18	L'impact des TIC sur la réduction des délais au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 37
Tableau 19	L'impact des TIC sur l'évolution des parts de marché de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 37
Tableau 20	L'impact des TIC sur le chiffre d'affaires selon les employés enquête de DRGB/TRC SONATRACH	Page 38
Tableau 21	L'impact des TIC sur la productivité de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 39
Tableau 22	L'impact des TIC sur le rendement des employés de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 39
Tableau 23	L'influence des TIC sur la rentabilité de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 40
Tableau 24	L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 41
Tableau 25	L'impact des TIC sur la prise de décision au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 41
Tableau 26	Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégique de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 42

Tableau 27	L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la DRGB/TRC SONATRACH	Page 43
-------------------	--	------------

Table des matières

Dédicace

Remerciement

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE	1
Chapitre I Notions générales sur les technologies de l'information et de la communication	
Section 1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication.....	4
1. Historique Des TIC	4
2. Définition des technologies de l'information et de la communication.....	4
3. La nature des TIC.....	4
4. Les caractéristiques des TIC	5
5. Avantages et inconvénients des TIC	5
Section 2 : TYPOLOGIE ET ROLES DES TIC	5
1. Typologie des TIC.....	5
2. Les rôles des TIC	6
SECTION 3 : LE PROJET TIC DANS DES ENTREPRISES	7
1. Les stratégies des entreprises face aux TIC	7
2. Les facteurs de succès et les obstacles liés à l'adoption des TIC.....	7
2.1 Les facteurs de succès.....	7
2.2 Les obstacles à l'adoption des TIC.....	7
Conclusion.....	8
Chapitre II Les TIC et la performance des entreprises	
SECTION 1 : Cadre conceptuel de la performance des entreprises	9
1. Définition de la performance	9
2. Les dimensions de la performance	9
3. Les piliers d'une performance durable	10
3.1 Le pilier des valeurs – la vitalité.	10
3.2 Le pilier du marché – la compétitivité.....	10
3.3 Le pilier humain – la productivité	10
3.4 Le pilier des métiers – la rentabilité.	10
SECTION 2 : Mesure de la performance des entreprises.....	11
1. Définition.....	11
2. Indicateurs de performance (KPI).....	11
3. Outils d'évaluation.....	12
Section 3 : L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication sur la performance des entreprises	13
1. Les contributions des TIC à la performance organisationnelle.....	13
2. Conditions de succès de l'intégration des TIC.....	13

3. Limites et risques liés à l'usage des TIC	14
Conclusion.....	14

Chapitre III Analyse de l'impact des TIC sur la performance de l'entreprise TRC/DRGB SONATRACH BEJAIA

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil : TRC SONATRACH	16
1. Historique et naissance de SONATRACH :	17
2. Organigramme de Sonatrach.....	18
3. Historique de la Direction Régionale Bejaia :	19
3.1 Evolution et mission :	19
3.2 L'évolution de l'effectif :	20
4. organisation de la direction.....	21
4.1 Description de l'organigramme.....	21
4.2 Organigramme de la TRC/DRGB SONATRACH :	22
5. Usage des TIC à la SONATRACH et leur impact :	22
SECTION 2 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique	24
1. Methodologie de recherche :	24
2. Choix du questionnaire :	24
3. Echantillon d'étude :	24
Section 3 : Analyse et interprétation des données	25
1. Informations préliminaires	25
1.1 Analyses des résultats des données selon le genre des répondants	25
1.2 Analyses des résultats des données par tranche d'âge des répondants	25
1.3 Analyses des résultats des données des niveaux d'instruction.....	26
1.4 Analyse des résultats des données socioprofessionnelles et expériences professionnelles	26
2. L'usage des TIC dans l'entreprise.....	28
2.1 Connaissance des TIC	28
2.2 La signification de TIC.....	28
2.3 La perception des employés quant aux investissements de l'entreprise dans les TIC	29
2.4 Les différents réseaux utilisés au sein de DRGB/TRC SONATRACH.....	30
2.5 L'informatisation des services au sein de la DRGB/TRC SONATRACH.....	31
2.6 Les moyens de communication utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de la DRGB/TRC SONATRACH	31
2.7 Les différents outils TIC utilisés au sein de l'entreprise DRGB/TRC SONATRACH	33
2.8 Formation du personnel lors l'appropriation des TIC	35
3. Appréciation des apports des TIC sur la performance de l'entreprise	35
3.1 La circulation de l'information via les TIC au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	35
3.2 L'effet de les TIC sur la réduction des délais au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	36
3.3 L'impact des TIC sur l'augmentation des parts de marché de la DRGB/TRC SONATRACH	37
3.4 L'impact des TIC sur le chiffres d'affaires de la DRGB/TRC SONATRACH	38

3.5 L'impact des TIC sur la productivité de la DRGB/TRC SONATRACH	38
3.6 L'influence des TIC sur le rendement des employés de la DRGB/TRC SONATRACH	39
3.7 L'influence des TIC sur la rentabilité de la DRGB/TRC SONATRACH	40
3.8 L'influence des TIC sur la satisfaction des clients de la DRGB/TRC SONATRACH	40
3.9 L'impact des TIC sur la prise de décision au sein de la DRGB/TRC SONATRACH	41
3.10 Intégration des besoins en TIC dans les choix stratégique de l'entreprise.....	42
3.11 L'impact des TIC sur la coopération entre les services et les employés de la DRGB/TRC SONATRACH	42
4. Analyse et discussion des résultats	43
4.1 Profil des répondants : une population expérimentée et qualifiée	43
4.2 Un niveau globalement satisfaisant d'intégration des TIC	44
4.3 Une digitalisation incomplète mais bien amorcée.....	44
4.4 L'impact des TIC sur la performance : des effets largement positifs	44
4.5 Effets sur les processus internes : communication, décision et coopération.....	44
4.6 Satisfaction client : un levier encore sous-exploité	45
4.7 La formation, un point critique de réussite	45
Conclusion.....	45
CONCLUSION GENERALE	47
Bibliographie	52
Liste des abréviations	54
Liste des figures	55
Liste des Tableaux	56

Résumé

Ce mémoire explore l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la performance des entreprises, avec une étude empirique menée au sein de la DRGB/TRC Sonatrach Béjaïa. Fondée sur une méthode quantitative, cette recherche démontre que l'usage efficace des TIC améliore significativement la productivité, la prise de décision, la coopération interne et la satisfaction des clients. Les outils tels que SAP et les plateformes intranet permettent une meilleure circulation de l'information et une coordination accrue entre les services. Toutefois, des limites subsistent, notamment en matière de formation, d'uniformité d'usage et d'appropriation stratégique.

Les hypothèses H1 et H2 sont globalement validées, confirmant que les TIC représentent un levier de performance lorsqu'elles sont intégrées de manière cohérente et accompagnées par une stratégie organisationnelle claire.

Mots-clés : TIC, performance, entreprise, Sonatrach, SAP, productivité, transformation digitale

Abstract

This dissertation investigates the impact of Information and Communication Technologies (ICT) on business performance, based on an empirical study conducted within the DRGB/TRC Sonatrach Béjaïa. Using a quantitative research approach, the study shows that effective use of ICT significantly enhances productivity, decision-making, internal cooperation, and customer satisfaction. Tools such as SAP and intranet platforms enable better information flow and improved coordination between departments. However, some limitations remain, including the lack of training, inconsistent usage, and insufficient strategic alignment.

Both hypotheses H1 and H2 are largely confirmed, showing that ICT can be a key performance driver when properly integrated and supported by an organizational strategy.

Keywords: ICT, performance, business, Sonatrach, SAP, productivity, digital transformation

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيات الإعلام والاتصال على أداء المؤسسات، من خلال دراسة حالة ميدانية في وبالاعتماد على منهج. المديرية الجهوية للتسيير والنقل عبر الأنابيب ببجاية - "سوناطراك" المؤسسة الوطنية للمحروقات كمي، توصلت النتائج إلى أن الاستخدام الفعال لتقنيات الإعلام والاتصال يساهم بشكل كبير في رفع الإنتاجية، وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتعزيز التعاون الداخلي، وزيادة رضا الزبائن.

تُعد الأدوات البرمجية المتخصصة في التسيير، والمنصات الشبكية الداخلية للمؤسسة، من بين العوامل التي تساهم في تسهيل إلا أن هناك بعض التحديات، مثل نقص التكوين، وتفاوت استعمال. تدفق المعلومات وتحسين التنسيق بين مختلف المصالح وقد تم تأكيد الفرضيتين الأساسيتين للدراسة، مما. الأدوات الرقمية، وضعف الاندماج الاستراتيجي على مستوى المؤسسة يعكس أهمية تكامل تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي

تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أداء المؤسسة، سوناطراك، الإنتاجية، التحديث الرقمي، البرمجيات
التسييرية