

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA  
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION  
DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



# Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de gestion

Option : Management des Organisations

## Thème

*Impact des Technologies de l'Information et de la  
Communication (TIC) Sur la performance des  
entreprises*

*Cas d'un échantillon des entreprises de la wilaya  
de Bejaia*

Réalisé par :

Mr MESSAOUDI Sofiane

M<sup>elle</sup> TAGHERIBET yasmine

Devant le jury:

Mr AOUDIA Lounis : Président de jury

Mr SAADOU Mohamed : Examineur

Mr AMALOU Abdehafid : Encadreur

Juin 2017

## Remerciements

Nos remerciements vont d'abord à dieu tout puissant de nous avoir donnée la force et la volonté de réaliser ce travail

Nous tenons a remercier notre promoteur, Monsieur AMALOU Abdelhafid, pour l'effort fourni, les conseils prodigués et sa persévérance dans notre suivi.

Nous exprimons toute notre gratitude à Mr Yahiaoui Brahim,

Nos remerciements s'adressent également à l'ensemble des enseignants qui ont contribué à notre formation ; qu'ils retrouvent a travers ces lignes l'expression de nos grandes reconnaissances.

Nos remercierons toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail

## *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail à :*

- *A mes très chers parents qui ont toujours été là pour moi.*
- *A mon frère Rahim, et a mes sœurs Samra, Wissam et Imen.*
- *A ma cher Kamilia.*
- *A mes amis Didou, Aziz, Habib, Sofiane, Housseem, Fares, Hichem, Fawzi.*
- *Et a toutes personnes qui m'ont soutenu durant l'élaboration de ce travail.*

*Sofiane*

*Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*A mes parents.*

*A toute ma famille.*

*A mon cher bilel*

*A tous mes amis.*

*A tous ceux qui me sont chers.*

*Yasmine*

## Liste des tableaux

**Tableau 3.1** : Les résultats des tests de la corrélation (Les outils TIC et performance).....60

**Tableau 3.2** : Les résultats du test corrélation (formation en TIC et performance).....64

## Liste des figures

<b>Figure 1.1</b> : les fonctionnalités de l'intranet -----	11
<b>Figure 2.1</b> : Les piliers de la performance-----	30
<b>Figure 3.1</b> : Répartition des entreprises de l'échantillon selon la taille (Effectif) -----	44
<b>Figure 3.2</b> : Répartition des entreprises de l'échantillon selon le secteur d'activité -----	45
<b>Figure 3.3</b> : Connaissance des TIC -----	46
<b>Figure 3.4</b> : La signification des TIC -----	46
<b>Figure 3.5</b> : Utilisation des TIC-----	47
<b>Figure 3.6</b> : L'expérience d'appropriation des TIC-----	48
<b>Figure 3.7</b> : L'intention d'investir dans les TIC-----	48
<b>Figure 3.8</b> : Niveau d'informatisation des services de l'entreprise-----	49
<b>Figure 3.9</b> : Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC -----	50
<b>Figure 3.10</b> : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise -----	50
<b>Figure 3.11</b> : Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de l'entreprise-----	51
<b>Figure 3.12</b> : Les différents outils TIC-----	52
<b>Figure 3.13</b> : la contribution des TIC à l'augmentation du chiffre d'affaire-----	53
<b>Figure 3.14</b> : La contribution des TIC à l'augmentation des parts de marché -----	53
<b>Figure 3.15</b> : Satisfaction des clients après l'appropriation des TIC -----	54
<b>Figure 3.16</b> : Le rendement des employés après L'utilisation des TIC-----	55
<b>Figure 3.17</b> : L'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC -----	55

<b>Figure 3.18 : L'effet des TIC sur la coopération entre les dirigeants et Les subordonnées.....</b>	<b>56</b>
<b>Figure 3.19 :L'effet des TIC sur l'évolution du climat social.....</b>	<b>57</b>
<b>Figure 3.20 :L'effet des TIC sur l'amélioration de la qualité des produits et services.....</b>	<b>57</b>
<b>Figure 3.21 :L'effet des TIC sur la réduction des délais.....</b>	<b>58</b>

## Liste des abréviations

**CERN** : Centre d'Etudes et de Recherche Nucléaires

**CIGREF** : Club Informatisation des Grandes Entreprises Françaises

**CRM** : Customer Relationship Management

**EAI** : Entreprise Application Intégration

**EDI** : Electronique Data Interchange

**ERP** : Entreprise Ressource Planning

**ETL** : Extraction Transfert Loading

**FTP** : File Transfert Protocol

**HTML** : Hyper Text Marknup Language

**IP** : Internet/Protocole

**OCDE** : Organisation de Coopération et Développement Economique

**OST** : Organisation Scientifique de Travail

**SGBD** : Système de Gestion des Bases de Données

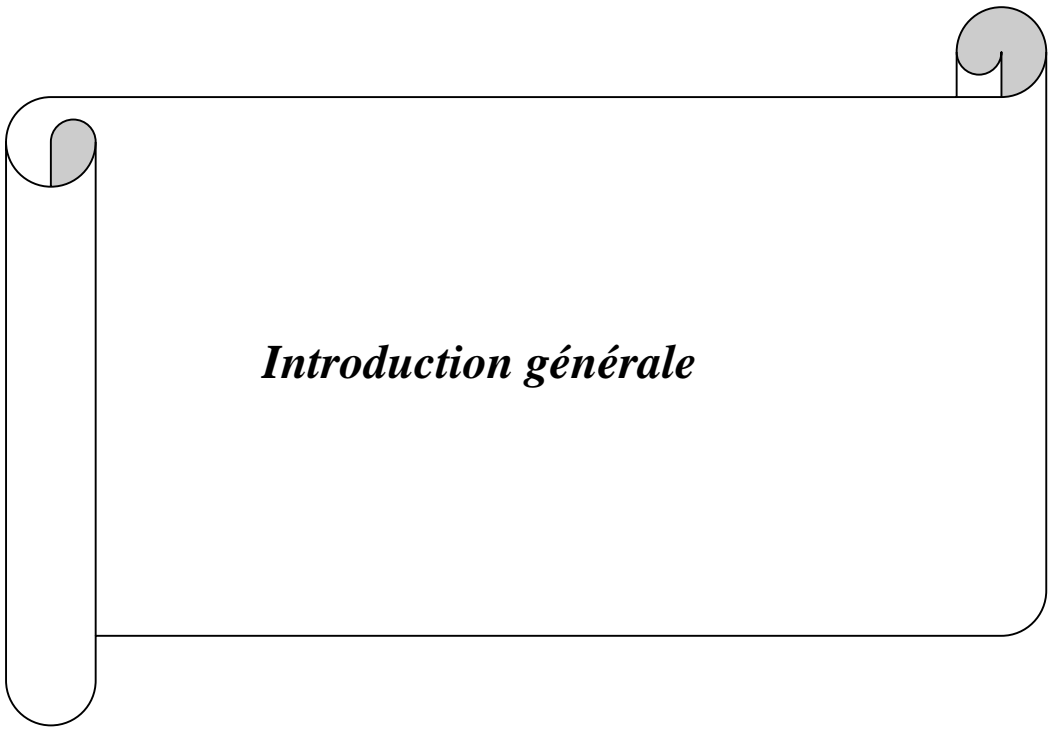
**TCP** : Transmission Contrôle Protocol

**TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication



# SOMMAIRE

<b>Introduction générale.....</b>	<b>01</b>
<b>Chapitre I : l'entreprise et technologies de l'information et de la communication .....</b>	<b>04</b>
<b>Section 1 : Généralités sur les technologies de l'information et de la communication.....</b>	<b>05</b>
<b>Section 2 : Les applications des TIC .....</b>	<b>07</b>
<b>Section 3 : Le rôle des TIC .....</b>	<b>16</b>
<b>Chapitre II : La performance de l'entreprise.....</b>	<b>22</b>
<b>Section 1 : Définitions, et typologies de la performance.....</b>	<b>23</b>
<b>Section 2 : La mesure de la performance.....</b>	<b>32</b>
<b>Section 3 : Les interactions TIC, performance de l'entreprise : revue de la littérature.....</b>	<b>35</b>
<b>Chapitre III : Mesure de l'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia .....</b>	<b>42</b>
<b>Section 1 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique .....</b>	<b>43</b>
<b>Section 2 : Présentation, analyse et interprétation des données .....</b>	<b>45</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>67</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Tables des matières</b>	



***Introduction générale***

## *Introduction générale*

Depuis des années soixante, l'accélération de la généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a été l'un des plus impressionnants faits marquants. Les TIC se sont imposées comme l'un des principaux vecteurs de l'activité économique et sociale aussi bien dans les pays développés que dans les pays émergents et ou en voie de développement.

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

Au sens large les TIC sont « un ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique »<sup>1</sup>.

Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication sont presque présentes dans la plupart des activités de l'entreprise (Achat, vente, production, etc.). Ces dernières permettent une meilleure circulation, et de partage d'information.

Tous comme un organisme, l'entreprise est guidée dans ses actions par des objectifs qu'elle doit déterminer et réaliser avec efficacité et efficience pour assurer sa survie, cette capacité à fixer et à réaliser les objectifs de bonne manière, peut être fortement influencé par les TIC utilisées par l'entreprise

De ce fait, une performance est « un exploit, un résultat ou une réussite remarquable obtenue dans un domaine particulier, par une personne, une équipe, ou une machine ». <sup>2</sup>

La performance est souvent conçue comme une mesure chiffrée, des bénéfices ou une rentabilité à atteindre cependant, dans son champ actuel, la performance est une notion globale résultante d'un ensemble d'améliorations et de progrès dans une entreprise.

---

<sup>1</sup>Dictionnaire de la rousse.in

<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450#v9wqXgkxSr1pr7rG.99> consulté le 14/03/2017 à 08:11

<sup>2</sup>Le dictionnaire de politique « Toupictionnaire » in <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm> consulté le 14/03/2017 à 08:15

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

**« Quel est l'apport des Technologies de l'information et de la Communication (TIC) dans la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia » ?**

De cette question centrale découle des questions secondaires suivantes :

-Quelle est la relation entre les TIC et la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia ?

-Comment mesurer l'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia ?

Pour réaliser ce travail, nous avons formulé deux hypothèses permettant de cerner les axes d'investigations retenus dans cette étude :

**Hypothèse n°01** : les TIC ont un impact positif sur l'entreprise et apportent des améliorations considérables à la performance de cette dernière.

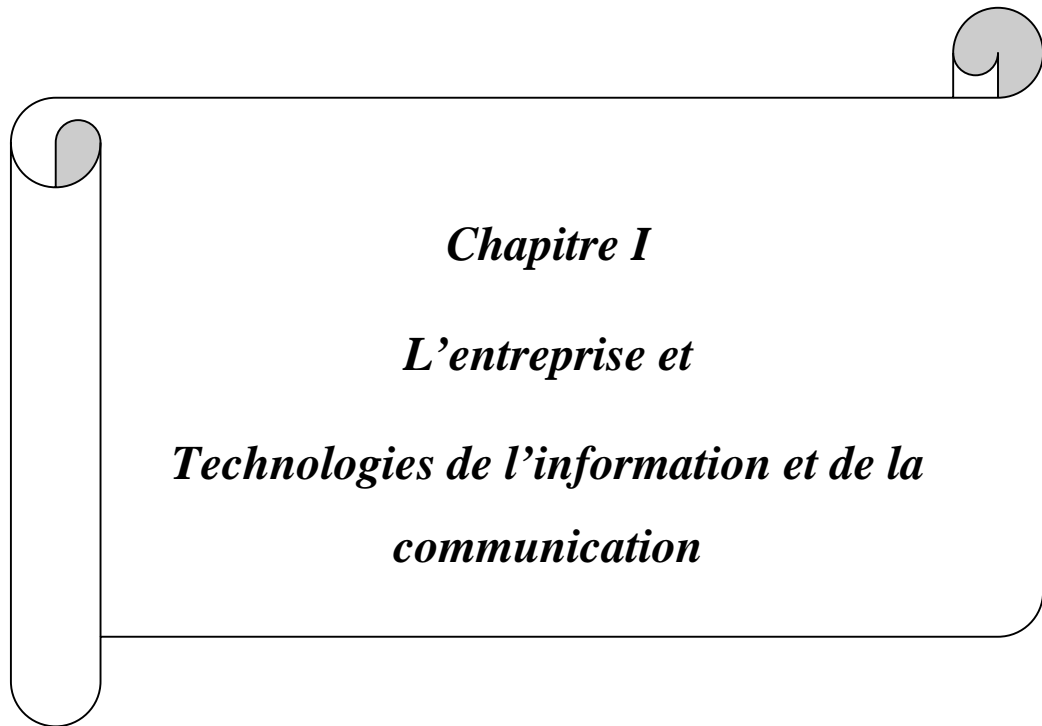
**Hypothèse n°02** : les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Pour vérifier ces hypothèses et apporter une réponse aux questions secondaires, nous avons adopté la démarche méthodologique suivante :

- La réalisation d'une recherche documentaire, basée sur l'exploitation de divers ouvrages, rapports, revues spécialisées ainsi que la consultation des sites internet, etc. pour définir le cadre théorique de cette recherche.
- La réalisation d'une étude empirique, à ce propos, nous avons eu recours à la technique du questionnaire qui nous a permis de recueillir des informations auprès d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia,

Notre choix du sujet a été motivé par les facteurs suivants :

- Un penchant personnel à l'étude des technologies de l'information et de la communication, dans la mesure où elles font l'actualité.
- Mettre en lumière le rôle des TIC dans l'amélioration de la performance de l'entreprise.  
Pour réaliser cette étude, nous avons structuré notre travail autour de trois axes principaux :
  - Dans le premier chapitre, nous allons présenter le cadre conceptuel des technologies d'information et de la communication.
  - Dans le deuxième chapitre, nous traitons la performance de l'entreprise.
  - Le troisième chapitre est consacré à une enquête sur un échantillon d'entreprises portant sur l'impact des TIC sur la performance des entreprises.



Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent le fondement de la nouvelle économie. Depuis leur apparition, les TIC ne cessent d'évoluer et de se perfectionner engendrant avec elles des bouleversements dans la vie des entreprises. Ces changements visent essentiellement à perfectionner et à rendre efficaces tous les processus existant au sein de l'entreprises afin de profiter des avantages très intéressants que confèrent ces outils pour les utilisateurs.

Le présent chapitre est réparti en trois sections, dans la première section nous allons traiter les généralités sur les TIC, puis dans la deuxième section nous aborderons les différentes applications des TIC, enfin, dans la troisième, nous présenterons la perception et rôle des TIC dans la littérature microéconomique ainsi que leurs avantages et inconvénients.

## **Section 01 : Généralités sur les TIC**

Les TIC sont intégrées dans les entreprises à partir de la fin des années soixante(1960), suite à un long processus de développement technique. Et depuis, de nombreux auteurs (Charpentier, Robert R., Simon H., ...etc), ont tenté d'en donner sans y parvenir une définition précise.

### **1.1.Historique et évolution des TIC<sup>1</sup>**

Depuis l'année 1970, l'accélération d'utilisation des (TIC), ainsi leur évolution est pratiquement passée par plusieurs étapes, à savoir :

L'intégration, la transformation de l'organisation, la communication et enfin l'interaction et l'individualisation.

- L'automatisation est l'introduction des machines au sein de l'entreprise afin de remplacer l'homme qui assurait des tâches et des procédures complexes, effectuées manuellement. C'est la première évolution technologique, elle a permis aux grandes entreprises d'établir de grands systèmes de base supportant leurs activités. Les TIC n'avaient alors qu'un rôle de support à savoir, rendre automatique les processus pour augmenter les gains de productivités.
  
- A partir des années 1980, l'utilisation des ordinateurs personnels s'est diffusée massivement au sein des organisations. Cette innovation a marqué le début de la démocratisation des technologies. En effet, les plus petites firmes pouvaient alors avoir accès à ces ordinateurs et donc à des développements technologiques. Cela a alors permis une plus grande décentralisation des activités. Aussi, le rôle des TIC a évolué pour devenir plus stratégique puisqu'elles permettaient d'intégrer l'ensemble des informations au sein des organisations et ainsi diminuer les coûts de transaction internes.

---

<sup>1</sup> AUBERT B. et al, « l'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010, P.7.



- Internet a constitué la principale innovation technologique offrant de nombreuses possibilités d'interaction pour les organisations. De plus, les ordinateurs personnels sont devenus des outils de communication. Avec internet, de nouvelles innovations ont été permises pour les organisations. Les firmes comme [Dell, Amazon et eBay] ont pu émerger. Ces firmes offraient des modes de distribution et de communication profitant de l'émergence du Web. Aussi, les technologies sont venues transformer la chaîne de valeur ajoutée.
- Enfin le Web 2.0 a fait son apparition dans les années 2000, ce qui a permis la bidirectionnalité et l'individualisation. D'autre part, grâce à cette «nouvelle innovation» technologique, il est possible de rejoindre d'avantage les acteurs du domaine, qu'ils soient fournisseurs ou clients, et de créer des communautés encourageant l'échange entre tous les partenaires.

## **1.2. Définition des TIC**

On trouve dans la littérature de management plusieurs et diverses définitions des TIC : Selon l'OCDE « le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et de services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques »<sup>2</sup>.

Selon CHARPENTIER P. « les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information ».<sup>3</sup>

Pour BRUNO H., les TIC sont définis comme étant « l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler et de la transmettre »<sup>4</sup>.

D'après les définitions précédentes, les TIC sont représentées par deux types d'éléments : les éléments matériels comme les différents ordinateurs, stations de travail, et immatériels composées des logiciels programmant les instructions de fonctionnement entre les systèmes informatiques (transmission possible par câbles, fibres optiques, satellites de télécommunication).

---

<sup>2</sup>L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p.5. [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet\\_mesure\\_des\\_TIC.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet_mesure_des_TIC.pdf). consulté le 28/02/2017.

<sup>3</sup> CHARPENTIER P., « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, 1997. P .133.

<sup>4</sup> BRUNO H., et MAURICE I., DRH, tirez parti des technologies, édition D'organisation, Paris, 2002, P.P 2, 3.

## **1.2. Les caractéristiques des TIC**

SIMON H. résume les caractéristiques des TIC en six points :<sup>5</sup>

- Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ;
- Il sera réalisable et économique d'utiliser le langage humain pour interroger la mémoire d'un système de traitement de l'information ;
- Les mémoires des systèmes d'information seront de taille comparable à celles des plus vastes mémoires dont disposent actuellement les hommes ;
- Tout programme ou toute information, qui se seront révélés utiles dans un système de traitement de l'information, pourront être copiés en un autre point de ce même système ou dans un autre système à un coût très bas ;
- Les limites significatives de la puissance des systèmes de traitement de l'information face à des problèmes de planification et de prise de décision porteront sur la connaissance des lois qui gouvernent les systèmes à planifier et analyser les situations ;
- Les systèmes de traitement de l'information seront de plus en plus capables d'apprendre, ils seront aptes à gonfler leurs propres fichiers à mesure que de nouvelles technologies viendront s'ajouter à leur stock.

## **Section 2 : Les applications des TIC**

Après avoir expliqué les notions des TIC d'une manière conceptuelle, il est nécessaire d'illustrer d'avantage les domaines d'applications et de fonctionnement de ces technologies. Cela porte principalement sur quatre familles d'applications, à savoir :

- La communication : famille d'applications à vocation de communication. On y trouve : Internet, Intranet et Extranet.
- La gestion des données : famille d'applications dans laquelle se présentent le Customer Relationship Management (CRM), et échange de donnée informatisée (EDI).
- L'intégration matérielle : dans cette famille on trouve le GroupWare, Entreprise Application Intégration (EAI), et Entreprise Ressource Planning (ERP).

---

<sup>5</sup> PATEYRON E., SALAMON R., « les nouvelles technologies d'information de l'entreprise », Economica, paris, 1996, P.29.

- La modélisation des tâches ou de savoir-faire : famille d'application dans laquelle se situe le workflow.

## **2.1. Les Technologies de communication**

Les TIC permettent à la fois, de refléter les objectifs et les ambitions d'une entreprise, mais également un moyen de mieux comprendre et changer l'information avec les employés de celle-ci. Grâce aux TIC, la communication est devenue un moyen permettant de donner de la visibilité aux collaborateurs. Parmi ces outils technologiques on trouve :

### **2.1.1. Le téléphone**

C'est un appareil de communication initialement conçu pour transmettre la voix humaine et permettre une conversation à distance. Cette technologie a évolué au cours du temps et nous amène à classer comme suit :

#### **a. Téléphone fixe**

« Est un appareil qui permet la transmission de la parole à distance et de l'information qui se partage de bouche à l'oreille »<sup>6</sup>, ce téléphone est fixé par un câble le reliant à un générateur qui conduit l'ensemble des câbles à une station de service téléphonique.

#### **b. Téléphone mobile**

Également appelé téléphone portable c'est un appareil permettant de communiquer avec un destinataire sans être relié par un câble.

### **2.1.2. Le fax**

C'est un appareil qui permet d'émettre et recevoir des textes, des images avec toute personne disposant de télécopieur.

### **2.1.3. Le réseau**

Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines. En d'autres termes, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> SERVIN C., réseaux et télécoms, édition Dunod, Paris, 1997, P.416.

<sup>7</sup> PUJOLLE Guy, « les réseaux », Edition Eyrolles, 3<sup>ème</sup> Edition, Paris, 2000, P.13.

## **A. Le réseau internet**

Il est fondé sur les technologies avancées de l'information, de l'informatique et des télécommunications. L'information est répartie sur des milliers d'ordinateurs, reliés entre eux grâce à un protocole unique qui permet de passer de l'un à l'autre de manière transparente, permettant aussi, une facilité d'accès à l'ensemble des informations stockées.

L'internet peut être défini comme « un ensemble de réseaux IP interconnectés (noyau internet) ou comme un ensemble de réseaux connectés à ce noyau par au moins un type de service, par exemple, le courrier électronique »<sup>8</sup>.

Il est aussi défini comme « un ensemble de réseaux qui se relient sur la seule base d'un consensus technique : l'utilisation du même protocole de communication TCP / IP (transmission contrôle Protocol). Ce Protocole commun permet la connexion de n'importe quel ordinateur avec n'importe quel autre, par tout moyen de télécommunication (dont, en particulier, le réseau téléphone mondial) »<sup>9</sup>.

Les principaux services offerts par cette interconnexion appelée internet sont les suivants :

### **- La messagerie électronique (e-mail)**

C'est une infrastructure conjuguant informatique et télécommunications dans le but de faire circuler des informations de diverses natures entre des postes de travail, et donc des personnes. A ce titre, un système de messagerie fournit des services à divers types d'applications nécessitant d'adresser de l'information qui peut prendre la forme de formulaires, de télécopies de plannings ou de convocation à des réunions et de workflow.<sup>10</sup>

« Elle permet l'envoi de messages écrits entre usagers pourvus d'une adresse électronique : cette adresse indique quel est le serveur (site informatique) auquel est rattaché le destinataire »<sup>11</sup>.

### **- le World Wide Web (W3)**

World Wide Web appelé aussi web ou encore « la toile » qui rappelle l'image du maillage d'une toile d'araignée mondiale, sa naissance était au début de 1990, le centre d'études et de recherche nucléaires(CERN), dont le siège est situé à Genève en suisse.

---

<sup>8</sup> SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998. P.143.

<sup>9</sup> REIX Robert, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, paris, 2000, p. 257.

<sup>10</sup> COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2<sup>ème</sup> édition, 1999, p.48.

<sup>11</sup>. REIX R., op.cit.p.258.

« C'est la grande bibliothèque de document de monde comparant des bases de données, des informations, des documents textuels »<sup>12</sup>.

- **Le courrier électronique**

Le courrier électronique est « la possibilité de rédiger, d'envoyer et de recevoir du courrier électronique, a incroyablement augmenté. Nombreux sont ceux qui envoient des dizaines de messages par jour et qui considèrent le courrier électronique un de leurs moyens principaux de communication avec le monde extérieur, loin devant le téléphone ou le courrier postal »<sup>13</sup>.

- **Le transfert des fichiers FTP (file transfert Protocol)**

FTP « est un outil qui permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP à Un autre ordinateur distant viendra chercher ces informations».<sup>14</sup>

**B. Le réseau Intranet**

L'intranet est un modèle, qui pousse le plus souvent les entreprises à adopter de tels réseaux. Il consiste à utiliser les technologies issues de l'internet pour mieux communiquer et diffuser l'information en interne.

Dans son sens original et plus restrictif, le terme intranet désigne « la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public vers les réseaux locaux privés d'entreprise ».<sup>15</sup>

L'intranet est un concept qui suscite un vif intérêt dans les entreprises. Il s'agissait de reproduire à l'échelle de l'entreprise un système de diffusion et de partage de l'information qui fonctionne déjà parfaitement à l'échelle planétaire.

L'intranet est donc l'application des technologies internet au domaine intra-entreprises ou organisation qui s'appuie sur la technologie des réseaux locaux existants. Le but de l'intranet est de permettre le partage de l'information et de faciliter la communication au sien de l'entreprise. Fondé sur le principe de l'internet, il offre aux utilisateurs la possibilité de produire et diffuser facilement l'information que ce soit à travers des listes de diffusion, de

---

<sup>12</sup> BOULOC P., et all, les NTIC : comment tirez profit ? Exemples dans l'organisation, édition RIA, paris, Mars 2003, P.178.

<sup>13</sup> SAADOUN M., Technologies de l'information et de la communication et management, Hermès, Mars, 2000, p.40.

<sup>14</sup> BOULOC P., et all, op.cit. p.178.

<sup>15</sup> COURBON J-C et TAJAN S., op.cit.p.145.

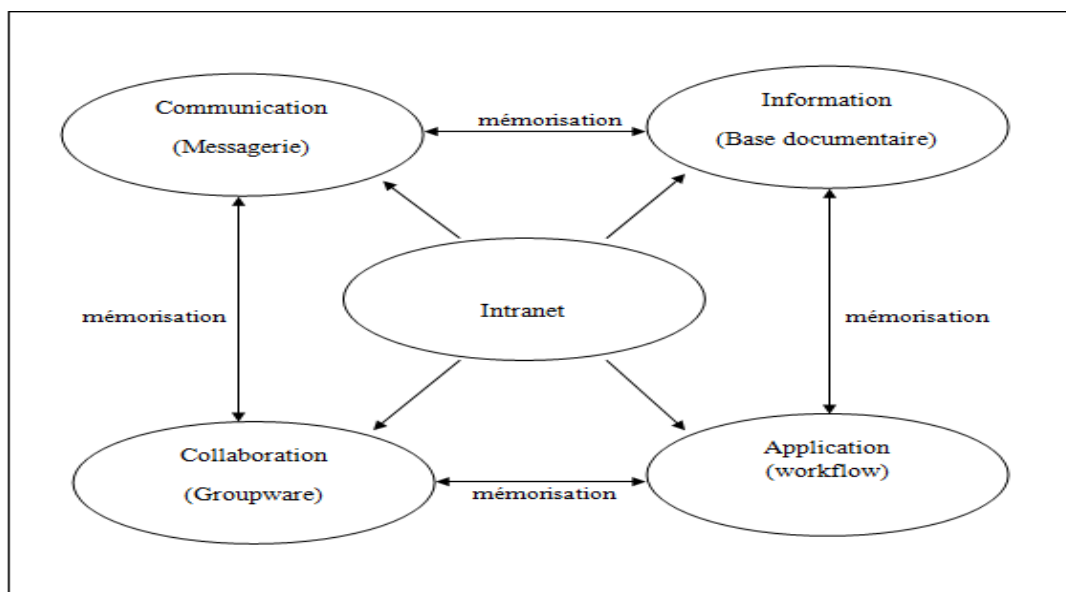
courrier électronique ou d'un serveur Web. L'intranet permet une transformation majeure des flux d'informations au sein de l'entreprise.

L'intranet a plusieurs caractéristiques<sup>16</sup> :

- Simplification d'accès à l'information et amélioration de la communication ;
- Emergence d'un standard pour le codage de l'information ;
- Facilite la gestion des postes de travail des utilisateurs ;
- Réduction des coûts d'exploitation ;
- Accès aux documents tels que les rapports annuels, et aux bases de données de l'entreprise.

En fait, c'est dans cette application que se sont intégrées les autres applications des TIC dans l'entreprise en lui offrant un réseau interne, à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre la figure ci-dessous.

**Figure 1.1 : Les fonctionnalités de l'intranet**



Source : MATMATI Mohamed, « les enjeux de l'intranet dans la GRH », ACTES DU XIIe CONGRES DE L'AGRH volume 2, 2001, p.266.lien

<https://www.agrh.fr/asseets/actes/2001matmati056.pdf>

### **C. Le réseau extranet**

L'extranet « est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés »<sup>17</sup>. Donc, l'extranet

<sup>16</sup> SAADOUN M., « avec le temps », op.cit, p .143.

<sup>17</sup> ANGLEBERT J., et all, TCP Internet/extranet, institut de la gestion publique et de développement économique, 2000, p.204.

représente l'ouverture des données de l'entreprise à des acteurs extérieurs. Les données sont diffusées par un serveur Web et accessibles après authentification sécurisée depuis n'importe quel poste connecté à l'internet. Une fois intégré dans le système de l'entreprise, il présente de nombreuses perspectives. Ainsi, l'entreprise peut offrir des services à ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires.

Cependant, l'extranet représente un risque pour l'entreprise, et pour ceci, elle ne doit en aucun cas négliger la sécurité de ses informations. Elle doit mettre en place un système de protection afin d'assurer l'anonymat de ses informations.

## **2.2. Les outils de gestion des données**

La gestion des données est techniquement assurée par des logiciels techniques nommés Système de Gestion des Bases de Données (SGBD), dont le type relationnel est le plus répandu.

### **2.2.1. Les bases de données**

La base de données permet la mémorisation des informations, elles sont regroupées dans un système informatique central de grande capacité.

#### **a. Le Datawarehouse**

Il s'agit d'une application regroupant les données issues de diverses applications de production. Il peut être défini comme étant une collecte de données, intégrées. Selon GOUARNE J.M., l'objectif du « datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent »<sup>18</sup>.

Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque entreprise, trois fonctions primordiales :

- **L'extraction des données** : cette phase est celle de nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour se faire, on utilise un outil appelé ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, non seulement, de récolter les données éparses, mais également de les transformer.

---

<sup>18</sup> GOUARNE J.M., « le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998, p.9.

- **Le stockage des données** : il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la consultation d'un schéma relationnel. Ce qui induira la prise de décisions stratégiques.
- **Le reportage des données** : en anglais *reporting*, c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

### **b. Le datamining**

Le mot datamining vient de *data* et de *mine*. Il s'agit de découvrir, enfouis dans les données, des faits susceptibles d'améliorer les résultats de l'entreprise. Cela permet de récupérer certaines vérités cachées, non immédiatement intelligibles. Le plus souvent les analystes procèdent par corrélation de faits.

Le datamining est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques ».<sup>19</sup>

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des techniques et méthodes qui, à partir des données, permettent d'obtenir des connaissances exploitables. Une étude de datamining sera réalisée après avoir, élaboré un entrepôt de données.

### **2.2.2. Customer Relationship Management**

Le CRM ou la gestion de la relation client peut être définie comme « l'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels, technique, humain pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client »<sup>20</sup>.

Le CRM est donc « une option stratégique qui a pour but de comprendre, anticiper et gérer les besoins des clients et prospects potentiels de l'entreprise, en mettant le client au centre des préoccupations de l'entreprise »<sup>21</sup>. Cette dernière est amenée à revoir sa stratégie, ses processus, son modèle d'organisation et son système d'information. Ainsi, elle se dote de la capacité d'acquérir et capitaliser la connaissance de ses clients, et surtout de la faire partager au travers des nombreux points de contacts que sont le centre d'appel, le fax, les e-mails, les bornes interactives, les guichets. Cette gestion a pour but de créer et d'entretenir

---

<sup>19</sup> GOVARE V., « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'informations et de la communication (NTIC) », Paris, 2002, p.12.

<sup>20</sup> MEKHNACHI K., « e-économie », édition d'organisation, Paris, 2000, p.28.

<sup>21</sup> BOULOC et al., op.cit, P.195.



une relation personnelle, mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients, dans ce mode de relation « l'axe principal est le client ».

### **2.2.3. Echange de données informatisées (EDI)**

C'est un moyen pour deux entités d'échanger des informations selon un format standardisé, et par le biais d'outils informatique. Il s'agit « de système d'information associées à plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'informations globaux »<sup>22</sup>.

Les EDI, sont destinés à faciliter les échanges entre les systèmes d'informations (SI). Les données doivent être transmises selon une structure de données qui a obtenu l'approbation d'une communauté professionnelle constituée de clients, de fournisseurs, de sous-traitants et d'instances administratives intervenant dans un secteur professionnel donné, Ces données échangées par télécommunication sont traitées par des logiciels Indépendants les uns des autres, fonctionnant sur des machines également indépendantes les unes des autres.<sup>23</sup>

Donc, l'EDI a pour objet d'échanger de façon automatique, par des moyens électroniques entre ordinateurs d'entreprises indépendantes, mais partenaires dans un processus économique, des messages structurés et des données informatisées.

### **2.3. Intégration matérielle**

Dans cette famille on trouve le GroupeWare, Entreprise Ressource Planning, et le workflow.

#### **2.3.1. Le GroupeWare**

Cette technologie est utilisée dans la conception d'un travail en groupe, en intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister.

Le GroupWare est « l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou Coopératif ».<sup>24</sup>C'est aussi« un processus intentionnel de travail en groupe (group), processus intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister »<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> PATERYON E., SALAMON R., Op.cit. p.35.

<sup>23</sup>LEQUEUX J-L ,op.cit, p246.

<sup>24</sup> COURBON J-C et TAJAN S., op.cit. p.31.

<sup>25</sup>SAADOUN Melissa, « Avec le temps », op.cit. P.112.

L'objectif du groupware est de faciliter la communication grâce à des moyens techniques et informatiques...etc. Ces moyens vont permettre le stockage des informations, leur transmission et la gestion efficace de cette transmission.

### **2.3.2. Entreprise Ressource Planning (ERP)**

L'ERP est aujourd'hui le type de progiciel intégré le plus avancé dans la recherche d'une entreprise intégralement, ou idéalement, informatisée. C'est un « ensemble de modules applicatifs, généralement signés par un même éditeur et travaillant en mode natif sur une base de données unique au sens logique du terme (même si celle-ci est géographiquement distribuée sur un réseau)»<sup>26</sup>. Fonctionnellement, ces modules couvrent :

- La gestion comptable et financière ;
- Le contrôle de gestion ;
- La gestion de production ;
- La gestion des achats et des stocks ;
- L'administration des ventes ;
- La logistique ;
- La gestion de la trésorerie ;
- La paie, etc.

Ainsi, les ERP sont « des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance la logistique, la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques »<sup>27</sup>.

Donc, ERP est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion comptable et financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique.

---

<sup>26</sup> TOMAS J-L., « ERP et PGI », sélection, méthodologie de déploiement et gestion du changement, édition DUNOD, 2006, p.11.

<sup>27</sup> QUELENNEC C., « ERP », levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007, p.17.

### **2.3.3.LeWorkflow**

Le Workflow ou « flux de travail » est l'un des composants du GroupWare, il s'agit de remplacer les flux de document papier par des documents électroniques. Ce concept est défini comme « l'automatisation de tout ou une partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminée d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies »<sup>28</sup>.

Le workflow offre de nombreux avantages, il permet :

- La compression du temps et la transformation d'activités séquentielles en activités simultanées ;
- La réduction du cout lié au travail collaboratif ;
- La réduction de consommation papier ;
- L'amélioration de la gestion de l'information.

## **Section 03 : Rôle des TIC au sien de l'entreprise**

Les TIC constituent pour l'entreprise un patrimoine qu'il faut non seulement maintenir et gérer, mais aussi développer, pour bénéficier des avantages. Dans cette section nous allons montrer le rôle des TIC au sein de l'entreprise ainsi que leurs avantages et inconvénients.

### **3.1. Le rôle des TIC selon la littérature économique**

Les changements techniques ont affectés grandement le développement économique et ils ont suscité un intérêt particulier dans la littérature économique. Plusieurs études menées en ce sens ont évoqué les défis que ces TIC imposent à l'économie mondiale. D'autres études sont focalisées sur les limites des TIC, et la plupart de cette littérature est basée sur l'idée que le changement technique est un processus de destruction créatrice c'est-à-dire qu'il crée des opportunités de développement, tout en imposant des restrictions au développement notamment sur l'emploi et le marché du travail. Dans cette section, nous allons présenter dans un premier temps les TIC dans la théorie microéconomique, puis nous nous intéresserons aux

---

<sup>28</sup> SAADOUN M., « avec le temps », op.cit, p.122.

TIC dans la théorie de l'organisation industrielle, et enfin nous aborderons les TIC dans la théorie du changement technologique<sup>29</sup>.

### **3.1.1. Les TIC dans la théorie microéconomique**

La théorie de la production a été d'un apport très significatif dans la conceptualisation du processus de production. Elle facilite l'évaluation de l'impact économique des TIC. Les chercheurs ont également évoqué l'apport de la théorie du consommateur pour tenir en compte des risques inhérents et les incertitudes des investissements en matière de TIC.

### **3.1.2. Les TIC dans la théorie de l'organisation industrielle**

Cette théorie a pour objet d'examiner les interactions entre les entreprises concernant les investissements en TIC et la manière par laquelle les avantages saisis sont divisés entre elles. Dans ce contexte, la théorie des jeux a été utilisée pour faciliter la décision des interactions et stratégies entre les entreprises concurrentes dans l'adoption des TIC, et la théorie des coûts de transaction a également complété la compréhension du rôle des TIC dans la réduction des coûts de transaction.

### **3.1.3. Les TIC dans la théorie du changement technologique**

La théorie néo schumpétérienne soutient qu'un changement de paradigme technologique rend le niveau de connaissances de la production préalable obsolète. Freeman et Soete quant à eux ont constaté que l'adoption des TIC entraîne des changements dans la structure de gestion et de processus de production. Ce qui équivaut à un changement dans le paradigme technologique, du fait des connaissances acquises par l'apprentissage à travers la pratique « learning by doing » dans l'entreprise et qui sont réalisés au sein des unités de R&D.

Le développement continu des nouvelles TIC indique l'ampleur des changements technologiques et du développement économique centré sur le numérique. Ces changements engendrent des gains de productivité, ce qui influence la croissance économique positivement, mais beaucoup d'auteurs précisent que les investissements en TIC doivent être combinés avec des investissements complémentaires dans le capital humain et le changement organisationnel.

---

<sup>29</sup> KOSSA M., « les technologies de l'information et des communication, le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières ». Economie and finances. Université paris dauphine-paris, 2013, P.9.

### **3.2. Rôle des TIC dans l'entreprise**

La plupart des recherches, menées au sujet de l'impact des TIC sur les organisations, a porté principalement sur leurs effets sur la performance de l'organisation, les processus et sa structure. Plusieurs études ont souligné l'apport des TIC pour les organisations<sup>30</sup>.

Les TIC sont un facteur important de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises, des secteurs et des économies. Les entreprises consacrent d'importants investissements dans l'adoption des TIC afin de devenir plus compétitives et performantes dans un marché fortement concurrentiel. Elles interviennent à tous les niveaux des processus d'approvisionnement, de production et de distribution. Elles facilitent le transfert et l'acquisition de connaissances, et elles permettent à l'entreprise de développer la capacité de production, d'accès, d'adaptation et de mise en œuvre de l'information. L'accès à l'information et son développement efficace sont essentiels pour la performance et le succès de l'entreprise.

Les TIC facilitent l'acquisition et le management des connaissances. Elles représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise, et ont un impact sur l'économie en agissant de trois manières :

- L'investissement dans les TIC permet l'intensification du capital d'où une augmentation de la productivité du travail,
- La production des biens et services des TIC est une forme de progrès technique qui rend le capital et le travail plus efficaces d'où une croissance de productivité multifactorielle dans le secteur des TIC.
- L'utilisation des TIC permet aux entreprises d'accroître leur productivité, par les gains d'efficacité découlant de leur utilisation.

La productivité dans le secteur des TIC peut améliorer la performance globale d'une économie, elle facilite le contrôle et la délégation de prise de décision grâce au partage de l'information au sein de l'entreprise. Elles sont considérées comme un instrument indispensable pour avoir et garder un avantage concurrentiel, permettant de développer et d'exploiter les ressources humaines et entrepreneuriales au sein de l'entreprise.

---

<sup>30</sup> KOSSAI M., « les technologies de l'information et des communications, le capitale humain, les changements organisationnelle et la performance », thèse de doctorat en science économiques, paris, 2013, P.28. IN <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01124114>, consulté le 12/05/2017.

Les investissements dans les TIC et l'enseignement supérieur se distinguent comme les plus importantes sources de croissance à la fois, au niveau de différents secteurs économique et des nations.

### **3.2. Avantages et inconvénients des TIC<sup>31</sup>**

Les TIC ont ouvert les voies à un large éventail de méthodes de communication, permettant à la fois de rapprocher les distances, réduire les délais et minimiser les coûts.

#### **a. Avantages**

- Bon nombre d'anciens emplois routiniers et ennuyeux peuvent maintenant être effectués par l'ordinateur, ce qui laisse aux travailleurs l'opportunité de s'adonner à des tâches plus intéressantes et de mettre à profit leur créativité.
- L'informatisation a amélioré les niveaux de productivité, ce qui signifie que les travailleurs bénéficient d'une réduction du temps de travail, tout en conservant le même niveau de vie.
- Les entreprises qui utilisent les NTIC sont en mesure de faire face à la concurrence.
- Beaucoup d'objets de la vie courante moderne n'existeraient pas sans les TIC.
- Les TIC contribuent à la création de nombreux nouveaux emplois, tels que le développement de logiciels.
- De plus en plus de personnes peuvent travailler à partir de leur chez-soi, au lieu de se rendre tous les jours à leur bureau.

#### **b. Inconvénients**

- Les NTIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduire davantage de stress.

---

<sup>31</sup>BOUALAM M., inconvénients et avantages des TIC, in: [http://www.ummo.dz/IMG/pdf/TIC\\_Chapitre\\_1\\_.pdf](http://www.ummo.dz/IMG/pdf/TIC_Chapitre_1_.pdf) consulté le 14/03/2017 à 22:19

- L'informatisation de nombreux emplois dans l'industrie (la fabrication par exemple), ainsi que la robotisation des usines, conduit à une augmentation notable du chômage.
- Bon nombre des nouveaux emplois dans les TIC nécessitent des niveaux de compétences et/ou de qualifications assez élevés, et ne sont pas facilement accessibles aux travailleurs âgés ou à ceux dont les connaissances en TIC sont limitées.
- Les TIC ont augmentés la quantité de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler durant de longues heures.
- Certains emplois en TIC peuvent être tout aussi ennuyeux que les emplois qu'ils ont remplacés.
- Le stockage des données personnelles sur des systèmes informatiques a rendu vulnérable la vie privée des gens.
- Les systèmes des TIC tombent souvent en panne à des moments inopportuns, laissant les entreprises dans l'incapacité de fonctionner parce qu'elles sont tellement tributaires des TIC.
- Il est rare que les gens travaillant dans les TIC restent dans le même emploi pendant plus de quelques années, en raison des changements et des évolutions technologiques qui exigent un recyclage professionnel régulier.

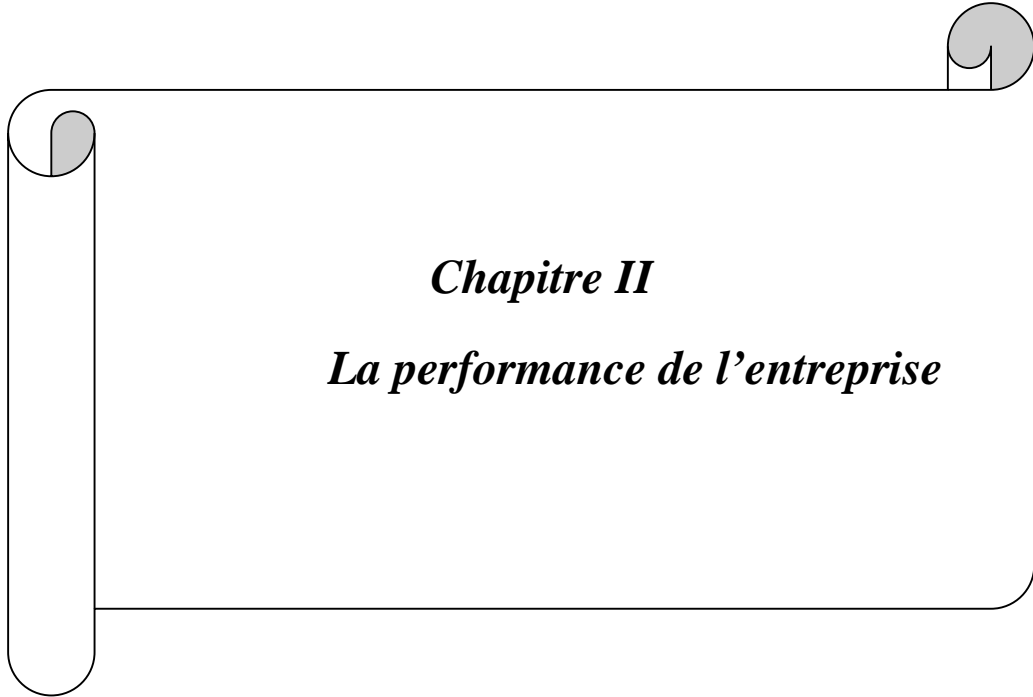
## **Conclusion**

Dans ce chapitre, nous avons traité la notion générale des technologies d'information et de la communication, en évoquant ses différents outils et ses composantes. Puis, nous avons mis en exergue la perception des TIC selon les différentes théories dans la littérature économique.

Il est important de savoir que les TIC ont devienent de plus en plus des outils indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clés de leurs Succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Cependant, il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires pour en tirer profit au maximum de leur usage.





Depuis plusieurs années, la performance tend à être abordée dans une logique plus globale que la seule appréciation de la rentabilité pour l'entreprise ou pour l'actionnaire. La performance de l'entreprise résulte aussi de son intégration dans un milieu dont il importe de comprendre et de maîtriser les règles du jeu<sup>1</sup>.

L'appréciation des performances de l'entreprise constitue un atout majeur et une nécessité pour tout dirigeant voulant connaître son positionnement sur le marché. Apprécier les performances passées et présentes, connaître le stade atteint par l'entreprise et prévoir ses performances futures.

Pour expliquer cette notion de performance, nous nous appuyerons sur certaines définitions d'auteurs en mettant en lumière ses différents types comme première section, et dans la deuxième section nous aborderons la mesure de la performance ou nous allons traiter la notion d'indicateurs de performance, et enfin dans la dernière section nous présenterons Les interactions TIC, performance.

---

<sup>1</sup>MARIE CAROLINE M., «la performance globale et ses déterminants », 2008, [www.creg.acversialles.fr/spip.php?article282](http://www.creg.acversialles.fr/spip.php?article282)

## Section 1 : Définitions, et typologie de la performance

La performance étant un concept multidimensionnel, l'objet de cette section sera d'éclaircir ce concept. La première sous-section va permettre de clarifier le concept de la performance à travers différentes définitions, et la deuxième sous-section va permettre de connaître les différents types de la performance ainsi que ses indicateurs.

### 1.1. Définitions de la performance globale

Depuis toujours, la performance de l'entreprise est au cœur des préoccupations des dirigeants, des scientifiques, des chercheurs, et des actionnaires ...etc. comme le remarque **bourguignon**<sup>2</sup>, le concept de performance est depuis des siècles utilisé sans qu'une définition ne fasse l'unanimité. Il s'agit en effet d'un concept flou et polysémique.

Étymologiquement, le mot performance s'appuie sur ses origines du latin « perfomare », et a été emprunté à l'anglais « to perform ».

Dans le domaine de gestion, le concept de performance a pendant plusieurs décennies été rattaché aux seules notions de profit ou de rentabilité de l'entreprise. Comme le souligne **CHANDLER** la performance est une association entre l'efficacité fonctionnelle et l'efficacité stratégique. L'efficacité fonctionnelle consiste à améliorer les produits, les achats, les processus de production, la fonction marketing et les relations humaines au sein de l'entreprise. L'efficacité stratégique consiste à devancer les concurrents en se positionnant sur un marché en croissance ou en se retirant d'un marché en phase de déclin.

Une autre définition tout aussi intéressante est donnée par **LORINO**<sup>3</sup>, La performance dans une entreprise est « tout ce qui, et seulement ce qui contribue à atteindre ses objectifs stratégiques, et donc performance dans une entreprise est tout ce qui, et seulement ce qui, contribue à améliorer le couple valeur-coût ».

---

<sup>2</sup>BOURGUIGNON A., « peut-on définir la performance ? », Revue Française de comptabilité.n°269, juillet-août 1995, p.61-66.

<sup>3</sup> LORINO Ph., « méthode et pratique de la performance », Edition d'organisation 1998, P.19.

Et en fin pour **BARET**<sup>4</sup> la performance globale est « l'agrégation des performances économiques, sociales et environnementales, c'est un concept multidimensionnel difficile à mesurer techniquement ».

De ces différentes définitions il semble ressortir trois éléments importants pour caractériser la performance à savoir : l'efficacité, l'efficience, et la pertinence

- **Efficacité** : l'efficacité est définie comme le degré d'atteindre des objectifs, elle s'explique par le rapport entre le résultat obtenu et l'objectif à atteindre.

- **Efficience** : l'efficience met en relation les résultats obtenus et les moyens utilisés. Une organisation gagne en efficience lorsqu'elle améliore ses résultats en consacrant moins de moyens.

- **Pertinence** : elle s'explique par la satisfaction des besoins des intervenants en matière de qualité/quantité des programmes et services.

## **1.2. Les différents types de la performance**

Il existe, pourrait-t-on dire, plusieurs type de performance, à s'avoir la performance économique, technique, humaine, sociale, environnementale, ... Chacun la construit en fonction des objectifs qu'il assigne à l'organisation.

Cherif LAHLOU<sup>5</sup> cite dix dimensions de la performance au sein même de l'entreprise, à savoir : la performance économique, financière, sociale, humaine, managériale, organisationnelle, technologique, commerciale, sociétale, et stratégique.

### **1.2.1. La performance économique**

La performance économique correspond aux résultats présentés par la comptabilité. Il s'agit principalement des soldes intermédiaires de gestion (SIG).

---

<sup>4</sup>BARET P., « L'évaluation contingente de la Performance Globale des Entreprises : Une méthode pour fonder un management sociétale ment responsable. », 2ème journée de recherche du CEROS, 2006 p. 1.

<sup>5</sup> LAHLOU C., « gouvernance des entreprises, Actionnariat et performances », la revue de l'économie & de management, N°7, avril 2008. In <http://fseg.univ-tlemcen.dz/html.consulté> le 26/03/2017, p.15.

### **1.2.2. La performance financière**

La performance financière est étroitement liée à la performance économique, elle est mesurée par plusieurs ratios comme la rentabilité. Ce ratio rapporte des indicateurs de résultats à des indicateurs relatifs au montant des ressources mises en œuvre.

### **1.2.3. La performance sociale**

La performance sociale est définie comme « le niveau de satisfaction atteint par l'individu participant à la vie de l'organisation et l'intensité avec laquelle chaque individu adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation »<sup>6</sup>. Certains critères présentent le climat social et la satisfaction du personnel comme principaux indicateurs de la performance sociale. Afin d'évaluer cette performance, les critères suivants peuvent être utilisés :

- La nature des relations sociales et la qualité des prises de décisions collectives.
- Le niveau de satisfaction des salariés par les sondages et les enquêtes d'opinion ;
- Le degré d'importance des conflits et des crises sociales (grèves, absentéisme, accidents de travail, etc....)
- Le taux de turnover, la participation aux manifestations et aux réunions d'entreprise, ainsi que le dialogue avec les membres du comité d'entreprise.

### **1.2.4. La performance humaine**

La question de la performance humaine est une préoccupation fondamentale de tous les acteurs de l'entreprise d'aujourd'hui. Elle est perçue, aussi bien du côté des dirigeants d'entreprises que du côté des salariés, comme le facteur essentiel contribuant à la performance économique de l'entreprise.

Alors qu'à l'ère de l'organisation Taylorienne, on n'exigeait du salarié que sa force de travail, on exige de lui aujourd'hui une implication directe, intellectuelle et psychologique dans son travail. Ceci se traduit au niveau des ressources humaines par des interrogations autour des notions de motivation, d'autonomie et de responsabilisation.

La performance humaine passe alors par une redéfinition individuelle et collective des règles régulant les rapports entre les salariés et l'entreprise.

---

<sup>6</sup>TEZENAS DU MONCEL, in BAYED Mohamed, « performance sociale et performance économique dans les PME industrielles », Annales du management, 1992, P.381.

Pour **M.LEBAS**<sup>7</sup>, La clé de la performance humaine se trouve non seulement dans les résultats passés, mais plus en amont, dans les capacités d'action des salariés, c'est à-dire, dans leur capacité à mettre en œuvre leur sens de l'initiative pour faire face aux aléas du travail. La performance humaine est alors définie comme une question de potentiel de réalisation. Par conséquent, la performance est un concept qui a trait au futur et non au passé.

Deux paradigmes traitent de la question de la performance humaine. Le premier paradigme est celui proposé par **ZARIFIAN** qui considère le travail en termes d'événements. La performance se situerait au niveau de la gestion d'événements.

L'autre paradigme est celui proposé par la vision ergonomique qui présente une vision du travail et de la performance humaine comme activité et élaboration de compromis entre travail prescrit et travail réel. Plusieurs auteurs associent la notion de performance humaine à la compétence.

### **1.2.5 La performance managériale**

La performance managériale est définie comme la capacité du manager et de l'équipe dirigeante à atteindre les objectifs fixés. Un certain nombre de critères peuvent être utilisés pour évaluer la performance managériale<sup>8</sup>.

- L'entrepreneur ship : efficacité, efficience, logique de raisonnement ;
- Le leadership : confiance en soi, communication, logique de raisonnement, capacité de conceptualisation ;
- Gestion des ressources humaines : utilisation sociale du pouvoir, gestion des processus et des groupes ;
- Direction des subordonnés : développement, aide, support des autres, autorité, spontanéité ;
- Autres compétences : contrôle de soi, objectivité relative, énergie et capacité d'adaptation, etc.

---

<sup>7</sup>LEBAS M., « performance : mesure et management .Faire face à un paradoxe », Groupe HEC, Paris, 1998.

<sup>8</sup>BOYATIZIS, IN PAYETTE A, « efficacité des gestionnaires et des organisations », P U Q, Montréal, 2000, p. 45.

La performance managériale peut aussi être appréhendée à travers la capacité du manager à répartir son temps et à coordonner les trois éléments suivants :

- L'esprit de conception : orientation et ouverture d'horizon ;
- L'habileté d'exécution : application pure et simple ;
- La doigtée d'arrangement : conciliation et gestion des contradictions.

#### **1.2.6. La performance organisationnelle**

La performance organisationnelle concerne la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre. KALIKA M., propose trois facteurs de l'efficacité organisationnelle<sup>9</sup> :

- Le respect de la structure formelle ;
- La qualité de la circulation d'informations ;
- La flexibilité de la structure.

#### **1.2.7. La performance technologique**

La performance technologique peut être définie comme « l'utilisation efficace des ressources de l'entreprise, le degré d'innovation dans le système de gestion, le processus de production ainsi que les biens et services produits par l'entreprise »<sup>10</sup>.

Elle peut être mesurée par un certain nombre de critères :

- Veille technologique et bilans périodiques des innovations introduites dans les projets, les stages d'information et de formation sur les innovations ;
- Bilans d'activité des équipes traitant les innovations et la mise à disposition « briques de logiciels » produits pour les autres ;
- Ajustement périodiques de l'organisation, des procédures en fonction du développement des projets et de l'entreprise ;
- Utilisation des modules e-Learning et des résultats des tests d'acquisition de compétences.

---

<sup>9</sup>MORAND Marie Caroline, « la performance globale et ses déterminants », article en ligne, centre de ressource économie gestion, avril 2008, p.2. IN <http://www.creg.ac-versailles.fr/spip.php?article 282> Consulté le 13/03/2017 à 20 : 03.

<sup>10</sup> LAHLOU C., op cit, p.17.

### **1.2.8. La performance commerciale**

La performance commerciale peut être définie comme « la capacité de l'entreprise à satisfaire sa clientèle en offrant des produits et des services de qualité répondant aux attentes des consommateurs »<sup>11</sup>. Les entreprises visant la performance commerciale doivent se soucier des besoins de leurs clients, prendre en compte les stratégies de leurs concurrents afin de conserver, voire de développer leurs parts de marché. Plusieurs indicateurs permettent de mesurer la performance commerciale, parmi lesquels nous citons :

- La part de marche ;
- La fidélisation de la clientèle ;
- L'attrait de nouveaux clients ;
- La satisfaction des clients ;
- La rentabilité par segment, par client, par produit, par marché, etc.

### **1.2.9. La performance Sociétale**

La performance Sociétale d'une entreprise peut être définie « comme un ajustement entre les pressions sociales et les réponses apportées par l'entreprise »<sup>12</sup>. Ces pressions sociales concernent :

- La protection et l'épanouissement du facteur humain au travail ;
- La préservation de l'environnement et des ressources naturelle ;
- La défense et promotion des intérêts du consommateur ;
- Le respect de l'éthique des affaires ;
- La protection des valeurs et des intérêts particuliers (minorités, groupes ethniques et religieux).

La performance sociétale nous renvoie au concept de l'entreprise citoyenne : l'obligation de répondre de ses actions, d'en justifier et d'en supporter les conséquences. Ainsi, une entreprise qui assume ses responsabilités sociales, est celle qui :

- Reconnaît, d'autre part, les besoins et les priorités des intervenants de la société ;
- Evalue les conséquences de ses actions sur le plan social afin d'améliorer le bien ;

---

<sup>11</sup>MORAND Marie Caroline, op.cit.

<sup>12</sup>Idem.



- Etre de la population en général tout en protégeant les intérêts de son organisation et de ses actionnaires. La performance sociétale se traduit par un certain nombre de critères :
  - Une bonne image de marque ;
  - Un accroissement de la part de marché ;
  - Une crédibilité et une confiance, accordées à l'organisation ;
  - La reconnaissance de mérite.

### **1.2.10. La performance stratégique**

Pour assurer sa pérennité, une organisation doit se différencier de ses concurrents et doit, pour ce faire, se fixer des objectifs stratégiques appropriés, tels que l'amélioration de la qualité de ses produits, l'adoption d'un marketing original ou l'adoption d'une technologie de fabrication plus performante. Le souci majeur à cette étape est de communiquer ses objectifs stratégiques au personnel et d'assurer leur transformation en objectifs opérationnels afin d'atteindre la performance à long terme ou la performance stratégique.

La performance stratégique peut être aussi définie comme le maintien d'une distance avec les concurrents, entretenue par une forte motivation (système d'incitation et de récompense) de tous les membres de l'organisation et une focalisation sur le développement durable<sup>13</sup>.

La performance à long terme est associée à :

- La capacité à remettre en cause les avantages stratégiques acquis ;
- La définition d'un système de volontés visant le long terme ;
- La capacité de l'entreprise à développer un avantage compétitif durable ;
- La capacité de l'entreprise à trouver des sources de valeur créatrices de marge ;
- L'excellence à tous les niveaux de l'entreprise.

---

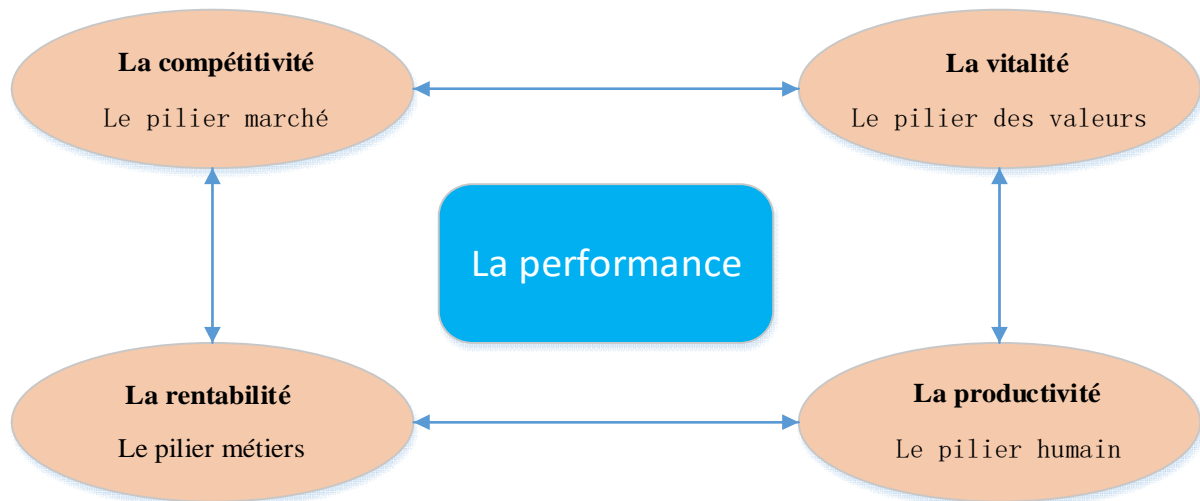
<sup>13</sup> MORAND Marie Caroline, op.cit.

### 1.3. Les quatre piliers de la performance

La performance durable repose sur quatre piliers qui entretiennent des relations synergiques très fortes : les valeurs, les marchés, les hommes et les métiers. Chacun de ces piliers représente un enjeu majeur de performance<sup>14</sup>.

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

Figure 2.1 : les piliers de la performance



Source : PINTO. Paul, « la performance durable », édition Dunod, France, 2003, P.11.

Le travail permanent sur les valeurs, le marché, les hommes et les métiers est la caractéristique principale de la performance durable. Il est impossible de s'inscrire dans la performance durable sans maîtriser simultanément la totalité de ces territoires, parce que chacun est orienté sur un enjeu de performance bien spécifique et complémentaire : vitalité pour les valeurs, compétitivité pour les marchés, productivité pour les hommes et rentabilité pour les métiers. Par ce que chacun entretient avec les autres une relation synergique puissante, la valeur ajoutée apportée par les dirigeants est un réel facteur de différenciation.

<sup>14</sup>PINTO P., « la performance durable », édition Dunod, France, 2003, P.11.

La performance de l'entreprise est donc directement impactée par l'effort que les dirigeants consacrent à maintenir leur entreprise au niveau des meilleures pratiques sur chacun de ces territoires.

- **Les valeurs**

Occupent une position à part dans la mesure où c'est ce territoire qui fait réellement la différence entre les entreprises excellentes et les autres, entre les dirigeants de tout premier plan et les autres. Il constitue le socle du système et non pas une dimension éthérée et intellectuelle à côté de la vie. [C'est sur lui en effet que repose la vitalité de l'entreprise. Nous le verrons, le territoire des valeurs que se contenu très concret]. C'est bien à partir du territoire des valeurs que se construisent harmonieusement les autres territoires. C'est la raison pour laquelle il doit être le domaine privilégié des dirigeants, celui sur lequel ils doivent porter une attention et une vigilance toutes particulières, les entreprises sont aujourd'hui de plus en plus assimilées à leurs dirigeants. Quand le territoire des valeurs n'est plus maîtrisé, l'entreprise est en danger.

- **Le marché**

Est le lieu de la confrontation entre produits et clients. De cette confrontation naît un échange qui peut aller de la simple consommation à un investissement significatif et durable sur la marque en favorisant la fidélité des consommateurs et des clients. La compétitivité de l'entreprise repose sur la maîtrise de ce territoire par l'écoute des clients autant que le renouvellement permanent des produits et des services, et la qualité.

- **Les hommes**

Sont sans doute la dimension la plus passionnante, mais également la plus difficile à maîtriser, tant les mécanismes de motivation individuelle et d'émulation collective sont complexes et fragiles. Aujourd'hui, la productivité repose de plus en plus sur ce territoire. La communication permanente avec les collaborateurs, le management de la connaissance, le leadership distribué autant de moyens pour une entreprise de faire du territoire humain, un territoire de performance.

- **Les métiers**

Sont un des enjeux majeurs de la performance durable, celui de la rentabilité. C'est de la rentabilité. C'est le territoire de l'excellence stratégique et opérationnelle. Dans lequel l'entreprise va puiser une grande partie de sa performance. La maîtrise de ses coûts, la réactivité et la fluidité de ses processus de fabrication, d'approvisionnement autant que de ses

processus administratifs et financiers, sont au cœur des métiers. Des stratégies métiers émergentes, telles que l'externalisation ou les partenariats, suscitent de plus en plus d'intérêt et de curiosité chez les dirigeants. Les systèmes sont révolutionnés par les nouvelles technologies qui sont entrées au cœur des métiers, les structures ne sont plus des briques à assembler, mais des ensembles vivants qui peuvent accélérer la performance de l'entreprise sur son territoire métier.

## **Section 02 : La mesure de la performance**

La performance financière ne suffit plus à apprécier la performance d'une entreprise. Dès lors, les entreprises doivent mesurer leurs progrès à partir d'une performance globale incluant, en dehors de la dimension économique, des dimensions sociale et environnementale. A présent, comment mesurer cette performance globale ?

Afin de répondre à cette question, nous mettrons le point sur la notion d'indicateurs de performance.

### **2.1. La notion d'indicateur de performance**

Les champs d'analyse des indicateurs sont multiples puisque tous les domaines peuvent être mesurés en fonction des besoins des utilisateurs par des paramètres qui portent sur toutes les variables d'action : rendement, temps, qualité, flux, productivité, taux de marge, stock, sécurité, service, complexité....Etc.

#### **2.1.1. Définitions d'indicateur de performance :**

Un indicateur de performance (Key Performance Indicator) est « une mesure ou un ensemble de mesures braquées sur un aspect critique de la performance globale de l'organisation »<sup>15</sup>.

**Philippe Lorino** définit l'indicateur de performance comme « une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif, à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'évaluer le résultat ».<sup>16</sup>

Cette définition distingue deux situations correspondant à des fonctions distinctes de l'indicateur, selon son positionnement par rapport à l'action :<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>FERNANDEZ A., « les nouveaux tableaux de bord des managers », 5ème édition EYROLLES, 2011, P 105.

<sup>16</sup> LORINO Ph., « méthodes et pratiques de la performance », Op.cit. p.148.

- Soit il s'agit d'évaluer le résultat final de l'action achevée (degré de performance atteint, degré de réalisation d'un objectif). on parlera dans ce cas d'indicateur de résultat.
- Soit il s'agit de conduire une action en cours, on parlera alors d'indicateur de processus ou de suivi.

### **2.1.2. Les différents types d'indicateurs**

Pour en faciliter l'utilisation et mieux en cerner l'usage, il est habituel de classer les indicateurs selon trois catégories en relation avec le type d'information transmise et les attentes des décideurs.<sup>18</sup>

- **Indicateur d'alerte** : ce type d'indicateur de type tout ou rien, signale un état anormal du système sous contrôle nécessitant une action immédiate ou non. Un franchissement de seuil critique par exemple entre dans cette catégorie d'indicateur (Part de marché en pourcentage).

- **Indicateur d'équilibration** : ce type d'indicateur étroitement lié aux objectifs est un peu la boussole du décideur. Il informe sur l'état du système sous contrôle en relation avec les objectifs suivis (Coûts et délais de fabrication).

- **Indicateurs d'anticipation** : un bon tableau de bord est aussi un instrument de prospective. Un bon tableau de bord permet de voir un peu plus loin que le bout de son écran et d'envisager avec une meilleure assise la situation actuelle.

## **2.2. Les problèmes soulevés par les indicateurs de performance**

La qualité d'IP dépend essentiellement de la façon dont les conditions suivantes doivent être remplies<sup>19</sup> :

- L'IP est-il correctement associé à un objectif à atteindre ?

La condition de la pertinence stratégique de l'indicateur est loin d'être systématiquement assurée. STEVAN KERR écrit dans un article (sur la folie de récompenser A, quand on désire B), à propos de la pratique de multiples firmes qui consistait à mesurer des performances diverses des objectifs qu'elles poursuivaient réellement. Et selon

---

<sup>17</sup> Idem

<sup>18</sup>FERNANDEZ A., Op.cit. p. 110.

<sup>19</sup> BONNEFOUS C., COURTOIS A., « indicateurs de performance », édition Hermès, paris, 2001, P.25.

une enquête conduite par l'academy of management auprès de plus de cinquante dirigeants de grandes entreprises au niveau mondiale sur l'état de cette question : ( environ de 90% de ceux qui ont répondu estimait que la folie de KERR est encours prégnante dans les entreprises américaines).

- L'IP est-il correctement associé à une action à piloter ?

La pertinence opérationnelle de l'indicateur, est comme la précédente, loin d'être systématiquement assurée, elle soulève de vieux problème, délice des manuels de gestion depuis des décennies, de la contrôlabilité de la performance : les managers, ont-ils en main les leviers d'action qui leurs permettent d'influer de façon décisive sur le niveau de performance mesuré par l'indicateur.

- L'IP est-il correctement associé à un acteur ?

Cette condition, « l'efficacité cognitive » de l'indicateur, signifie que celle-ci doit pouvoir être lue, comprise et interprétée aisément par l'acteur auquel il est destiné.

La mise en place de ces indicateurs concerne toutes les entreprises, à différentes échelles bien sûr ! Une petite entreprise ne nécessitera pas forcément un outil de suivi de sa production et de rendement de l'actif (tout se passe sur des logiciels de type Excel), alors que pour les grandes entreprises, il s'agit d'un véritable facteur clé de succès, qui nécessite l'utilisation de progiciels parfois complexes, et donc un investissement humain et financier en conséquence.

### **2.3. Les indicateurs de performance**

Il existe plusieurs indicateurs de performances, on trouvera les indicateurs financiers, les indicateurs de marché, les indicateurs organisationnels et sociaux.

#### **2.3.1. Les indicateurs financiers**

Il s'agit d'un ensemble de ratios utilisés pour connaitre la santé financière de l'entreprise. Ils concernent la solvabilité ou encore la croissance de l'activité. Ces indicateurs financiers permettent ainsi de comparer les performances d'une entreprise par rapport à son secteur d'activité, et ainsi de déceler les opportunités d'investissements.

On trouvera notamment les indicateurs de type : croissance des ventes, calcul des coûts, rendement de l'actif, besoins en fonds de roulement, gestion de trésorerie, la capacité d'autofinancement.....etc.

### **2.3.2. Les indicateurs de marché**

Ces indicateurs sont utilisés pour déterminer la provenance du chiffre d'affaires. Il peut s'agir du chiffre d'affaires généré par les clients fidèles ou les nouveaux. Ces indicateurs de marché permettent à l'analyste de déterminer les performances de ses actions commerciales et marketing par apport à son secteur d'activité, et ainsi de déterminer sa part de marché sur le secteur ou le segment visé.

On trouve notamment des indicateurs de type : part de ventes des clients fidèles, part de ventes des clients nouveaux, étude de la concurrence, satisfaction clientèle, rentabilité des campagnes de fidélisation...etc.

### **2.3.3. Les indicateurs organisationnels**

Il s'agit d'un ensemble de ratios utilisés pour l'étude de la qualité des processus internes et de l'évaluation des ressources humaines. On peut notamment citer l'étude de la production, le service après-vente, la recherche et développement, la gouvernance et les compétences des salariés.

Ces indicateurs permettront de déterminer les coûts de production et la marge d'économies, le niveau de la qualité du bien et service, ou encore les mécanismes d'incitation aux résultats pour les salariés. On pourra trouver les indicateurs suivantes : les coûts de production, l'évolution des dépenses dans l'innovation, le niveau de formation, la satisfaction des salariés.

## **Section 3 : Les interactions TIC, performance : revue de la littérature**

Dans cette section nous procéderons à une analyse critique de la littérature portant sur la performance des TIC. Ensuite, nous présenterons une lecture critique des travaux de recherche portant sur la relation TIC-performance.

### **3.1. Les recherches portant sur la performance des TIC**

Depuis le début des années quatre-vingt, l'effet des TIC sur la performance a fait l'objet d'innombrables travaux scientifiques. A travers le temps, ces recherches mobilisèrent divers conceptions et indicateurs de la performance : productivité, performance financière, performance organisationnelle, performance des systèmes d'information...etc.

### **3.1.1. TIC et productivité des entreprises**

Une grande partie des travaux portant sur la performance des TIC s'est focalisée sur la productivité. Généralement, ces recherches sont passées par deux phases principales :

La première phase est celle des années quatre-vingt. A l'époque, les études effectuées aux niveaux des entreprises, des secteurs et des pays, affichèrent des résultats contradictoires et mitigés. Ces recherches s'avèrent incapables de détecter une relation significative, claire et positive entre l'investissement en TIC et la productivité des entreprises<sup>20</sup>.

Dans le secteur des services, plusieurs études portèrent à l'époque sur les investissements technologiques des banques et des assurances. Notoirement, ces études se sont heurtées à de grandes difficultés lors de l'évaluation des outputs ; leurs résultats dévoilèrent des relations faibles voire nulles entre l'investissement en TIC et la productivité<sup>21</sup>.

Dans le secteur industriel, la tendance était similaire. Une partie conséquente des études réalisées a relevé un impact nul ou négatif des TIC sur la productivité<sup>22</sup>.

Quel qu'en soit les causes, les résultats des travaux effectués dans les années quatre-vingt, ont donné lieu à un paradoxe scientifique ; celui de la productivité. Connue aussi sous l'appellation du paradoxe de Solow, ce paradoxe a motivé une multitude de chercheurs appartenant à différents domaines (économie, management, systèmes d'information, etc.)<sup>23</sup>.

Dans les années quatre-vingt-dix(80) et deux-mille(2000). Que ce soit au niveau des entreprises, sectoriel ou macroéconomique, des recherches plus rigoureuses furent entreprises durant cette période afin d'étudier les diverses dimensions de la relation TIC-productivité. Exploitant des assiettes de données plus fiables et plus larges, et utilisant des méthodes plus raffinées ; ces recherches détectèrent une relation positive et significative entre l'investissement en TIC et la productivité<sup>24</sup>.

---

<sup>20</sup> GAUZENTE C., Mesurer la performance des entreprises en l'absence d'indicateurs objectifs : quelle validité ? Analyse de la pertinence de certains indicateurs, Finance Contrôle Stratégie, 2000, Vol. 3, N° 2, pp. 145 - 165.

<sup>21</sup> GOMBAULT A., « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », Revue française de gestion, 2003, N° 142, p.p.189-203.

<sup>22</sup> GAUZENTE, op.cit.

<sup>23</sup> GOMBAULT A., op.cit.

<sup>24</sup> LIM J.H., Gérer l'acceptation des utilisateurs vis-à-vis des systèmes ERP - comprendre la dissonance entre les attentes des utilisateurs et les politiques de gestion » Journal Européen des Systèmes d'Information, 2004, Vol.14, pp.135-149.



### **3.1.2. TIC et performance financière de l'entreprise**

Dans une recherche, WU<sup>25</sup>, a démontré à travers une étude transe-sectorielle portant sur 184 entreprises que l'utilisation des TIC peut avoir un effet positif sur la performance financière (profitabilité, de retours sur investissement, et de cash-flow des opérations) et marketing (la croissance des ventes, la part de marché, le développement des produits et le développement des marchés) des entreprises. Ils démontrent aussi que plusieurs variables exercent un rôle d'intermédiation dans cette relation, il s'agit d'une part du niveau d'alignement et d'avancement des TIC, et d'autre part, des capacités de la chaîne d'approvisionnement. Ces dernières sont liées à l'échange de l'information, la coordination, l'intégration des activités et la réactivité de la chaîne d'approvisionnement.

Au-delà des recherches réalisées, attestant de l'effet potentiel que peut exercer l'investissement en TIC sur la performance financière des entreprises. Il est marqué cependant que cet effet reste conditionné par différents facteurs organisationnels et environnementaux.

### **3.1.3. TIC et performance globale des entreprises**

Jusqu'ici, la plus part des travaux présentés se sont inscrits dans une approche économique. Une approche estimant la performance économique sur la base d'agrégats évalués au niveau macroéconomique ou industriel. Pourtant, la décision d'investir en TIC est prise par des managers ciblant des objectifs organisationnels divers, au niveau organisationnel, les critères utilisés pour évaluer les performances des TIC sont aussi nombreux que les objectifs ayant motivé leur implantation. Si la productivité de la main d'œuvre et la profitabilité des capitaux sont certainement utilisées, les managers utilisent aussi d'autres mesures telles que la part de marché, la variété de la production et la qualité des produits pour justifier leurs investissements en TIC<sup>26</sup>.

Au niveau scientifique, cette constatation a motivé le passage d'une conceptualisation étroite de la performance vers une conception plus large et plus globale. Ainsi, aux delà des indicateurs de productivité et de profitabilité, une dernières série de travaux mobilisa plusieurs indicateurs de la performance globale de l'entreprise : croissance des ventes, part de marché,

---

<sup>25</sup> WUF. L'impact de la technologie de l'information sur les capacités de la chaîne d'approvisionnement et de la performance de l'entreprise : une vue basée sur les ressources, gestion du marketing industriel, 2006, vol.35, p.p.493-504.

<sup>26</sup> BELLAHCENE Mohammed, Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'entreprise, La Dimension Culturelle, thèse du doctorat en science de gestion, université de Tlemcen, 2014, p.97.

résultats opérationnels, retour sur investissement, développement de nouveaux produits, développement de nouveaux marchés, recherche et développement, réduction des coûts, développement du personnel, etc.

Sur le plan méthodologique, les travaux portant sur la performance organisationnelle se sont imprégnés d'une démarche managériale. Les résultats obtenus dans le temps marquent l'impact des TIC sur différentes dimensions de cette performance<sup>27</sup>.

### **3.2. La relation TIC-performance : les principaux facteurs modérateurs identifiés**

Si l'impact global des TIC sur la performance s'avère positif aujourd'hui, l'intensité et le sens de cet impact varie sensiblement d'une entreprise à l'autre. Très souvent, cet impact s'avère inférieur aux attentes et aux objectifs fixés.

Dans ce qui suit, nous proposons une synthèse des différents facteurs cités dans la littérature. Ces derniers peuvent être divisés en deux catégories : d'une part les facteurs organisationnels et managériaux, et d'autre part, les facteurs contextuels.

#### **3.2.1. Facteurs organisationnels et managériaux**

A travers la littérature, différents travaux ont souligné l'influence exercée par la structure organisationnelle et les pratiques de management sur la performance des TIC.

#### **3.2.2. L'alignement stratégique**

Un premier facteur managérial présenté ici est l'alignement stratégique. Si les TIC présentent diverses opportunités pour le renforcement de la performance, certaines de ces opportunités peuvent, toutefois, ne pas concorder aux objectifs stratégiques des entreprises. Dans cette perspective, les TIC doivent extensivement soutenir les activités stratégiques de l'entreprise. [La décision de leur implantation doit s'intégrer à la stratégie existante]. Très souvent, le manque de performance enregistré par les TIC se trouve liée à cette exigence stratégique. En effet, les organisations trouvent souvent des difficultés pour intégrer les TIC à leurs objectifs et à leur stratégie concurrentielle<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup>BELLAHCENE Mohammed, op.cit.

<sup>28</sup>MERCIER S., « L'instrumentalisation des valeurs, une ressource stratégique pour l'entreprise ? La démarche du groupe Fournier », Revue de gestion, 2005, Vol.26, p.p.12-18.

Selon des recherches<sup>29</sup>, les résultats aboutirent à des conclusions dans lesquelles Il relevèrent que l'alignement des TIC sur la stratégie globale de l'entreprise augmentait l'impact des TIC sur la performance.

### **3.2.3. La structure de l'entreprise**

Au-delà de l'alignement stratégique, le succès et la performance des TIC est aussi conditionné par la structure organisationnelle de l'entreprise, Pour cet axe, la littérature identifie trois facteurs modérateurs principaux : la décentralisation, le degré d'intégration verticale et le reengineering.

Selon les résultats de recherches<sup>30</sup>, les entreprises possédant un système de prise de décision décentralisé, des pratiques de management participatif et ayant en même temps de hauts niveaux d'investissement en TIC réalisent de meilleurs performances que les autres.

Plus de détail sur la relation performance des TIC / niveau d'intégration vertical. Selon BOUHANNA<sup>31</sup>, la réalisation des bénéfices que présentent les systèmes d'information inter-organisationnels (telles que l'EDI ou les systèmes d'approvisionnement sur Internet) nécessite souvent l'adoption de nouvelles pratiques de commercialisation et d'approvisionnement en ligne. Réduisant les coûts de transaction, ces technologies poussent les entreprises à externaliser les activités de production de leurs fournitures et à se recentrer sur leurs cœurs de métier.

Un dernier facteur organisationnel présenté ici est le reengineering. Au niveau des entreprises, les routines et le capital humain développés par l'organisation à travers le temps représentent autant de contraintes à l'exploitation de la valeur potentielle des TIC. Dans ce contexte, l'exploitation des potentialités des TIC nécessite le reengineering des processus de l'entreprise<sup>32</sup>.

### **3.2.4. Le management technique des projets de Systèmes d'information**

D'autres facteurs susceptibles d'influencer la performance des TIC sont propres au management des projets de systèmes d'information. C'est le cas par exemple du contrôle des risques techniques. Permettant d'identifier, d'analyser et de contrôler les facteurs de risque, le

---

<sup>29</sup> BELLAHCENE Mohammed, op.cit.

<sup>30</sup> BOURGUIGNON A., 1995, «Peut-on définir la performance ? », Revue Française de Comptabilité, N° 269, juillet-août, p. 61-66

<sup>31</sup> BOUHANNA A. « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise », Revue de l'économie et management, N°3, Mars 2004.

<sup>32</sup>BELLAHCENE Mohammed, op.cit.

contrôle des risques techniques peut en effet soutenir le succès technique, et améliorer la qualité et la performance des projets<sup>33</sup>.

C'est le cas aussi du contrôle des changements techniques et du contrôle managérial. Le contrôle des changements techniques implique l'analyse des nouveaux besoins exprimés au cours d'un projet, il permet par conséquent l'élimination des demandes impertinentes, la réduction des besoins de flexibilité et la minimisation des risques de dérive du projet.<sup>34</sup>

### **3.2.5. Le capital humain et immatériel**

Le capital humain et immatériel peut aussi conditionner la performance des TIC. Si les technologies d'information sont faciles à utiliser, leur exploitation nécessite néanmoins un minimum de compétences techniques. De plus, le développement de ces technologies s'accompagne très souvent de changements organisationnels profonds, imposant ainsi de nouvelles façons de travailler et exigeant de nouvelles compétences. Au sein des entreprises, ces compétences manquent souvent aux utilisateurs des TIC. Ces compétences subissent également des changements rapides et accélérés. Dans l'absence d'approche structurée de la formation, les changements et les pénuries de compétences peuvent influencer significativement l'utilisation et la performance des TIC. Très souvent, la négligence de cette dimension immatérielle cause l'échec des nouveaux projets<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> WALLACE G., Comment le risque du projet logiciel affecte les performances du projet : une enquête sur les dimensions du risque et un modèle exploratoire, 2004, Vol.35, p.p. 289–321.

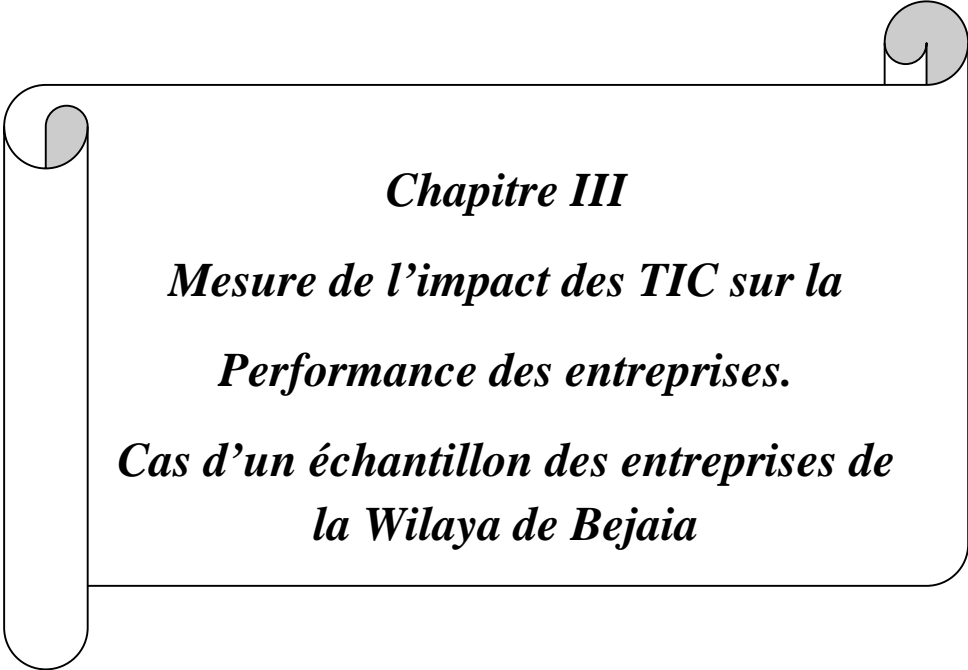
<sup>34</sup>WANG E. Les effets du contrôle des changements et de la gestion sur la flexibilité du logiciel et la performance du projet, Gestion de l'information, Vol.45, p.p.438–443.

<sup>35</sup> MEISSONIER R., 2000, « Organisation virtuelle ; conceptualisation, ingénierie et pratiques : Enquête auprès des PME de la région des pays de la Loire », Thèse de doctorat en science de gestion, Université de droit, d'économie et des sciences d'AIX-MARSEILLE III.

## **Conclusion**

Au terme de ce chapitre, nous avons cités les contours théoriques du concept de performance nous avons traités la notion générale de la performance, en évoquant ses différents types ainsi que leur mesure, et dans un dernier temps, nous avons mis en exergue la relation entre TIC et performance. Nous avons vus que la performance est un concept qui débouche sur des divergences selon les auteurs et les chercheurs qui l'ont traité. Le résultat d'une mesure de performance est toujours partial car c'est une notion relative.

Malgré, la difficulté de mesurer la performance, une excellente intégration des outils et d'indicateurs mèneront l'entreprise vers un chemin d'efficacité et d'efficience qu'expliquent, d'une manière claire, que la performance est une notion relative. Désormais, cette dernière reste nécessaire, car elle représente l'une des clés de survie des organisations.



***Chapitre III***  
***Mesure de l'impact des TIC sur la***  
***Performance des entreprises.***  
***Cas d'un échantillon des entreprises de***  
***la Wilaya de Bejaia***

***Chapitre III : Mesure de l'impact des TIC sur la Performance des entreprises  
Cas d'un échantillon des entreprises de la Wilaya de Bejaia***

---

La relation TIC et performance de l'entreprise est une question récurrente et délicate. En effet, la problématique de l'amélioration des performances justifie tout l'intérêt que l'on porte à l'effet TIC sur le fonctionnement de l'entreprise.

Notre but à travers ce chapitre est d'identifier le degré réel d'appropriation des TIC dans les entreprises de la wilaya de Bejaia, mais aussi d'évaluer leur usage et d'identifier leur incidence sur la performance.

Dans ce chapitre, nous présenterons dans un premier temps la démarche méthodologique de notre étude (section1), ensuite nous procéderons à l'analyse et l'interprétation des résultats.

## **Section 1 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique**

Dans la présente section, nous allons traiter de la démarche méthodologique, où nous allons présenter la méthode de construction de l'échantillon, ainsi que la méthode de collecte de données, et enfin définition de la taille de l'échantillon.

### **1.1. Choix de la méthode de construction de l'échantillon**

Nous avons choisi pour notre étude la méthode d'échantillonnage en boule de neige. Puis nous avons choisi un groupe d'entreprises sélectionné au hasard telles que (LABELLE, MOBILIS, EMTP, PROFERT, AICOST, SIBEA, EPLA) qui constituent le point de départ de notre échantillon. Et puis, nous avons demandé à chaque entreprise de nous indiquer comment rejoindre d'autre entreprise qui possède les mêmes caractéristiques.

Notre enquête a duré un mois (de 15 avril jusqu'au 15 mai 2017).

### **1.2. Choix de la méthode de collecte de données**

Dans le cadre de notre recherche, nous avons choisi l'enquête par questionnaire administré aux responsables des entreprises, comme méthode de collecte de données. Ce processus de collecte nous a permis, en effet, d'obtenir le maximum d'informations afin d'en tirer les résultats aussi concluants que possible.

Notre questionnaire se compose de trois axes :

- Le premier concerne l'identification de l'entreprise (dans lesquelles nous avons collectés des informations concernant le nom, le statut juridique, expérience... etc.).
- Le deuxième concerne l'usage des différents outils TIC au sein des entreprises ;
- Le troisième porte sur l'apport des TIC à la performance des entreprises.

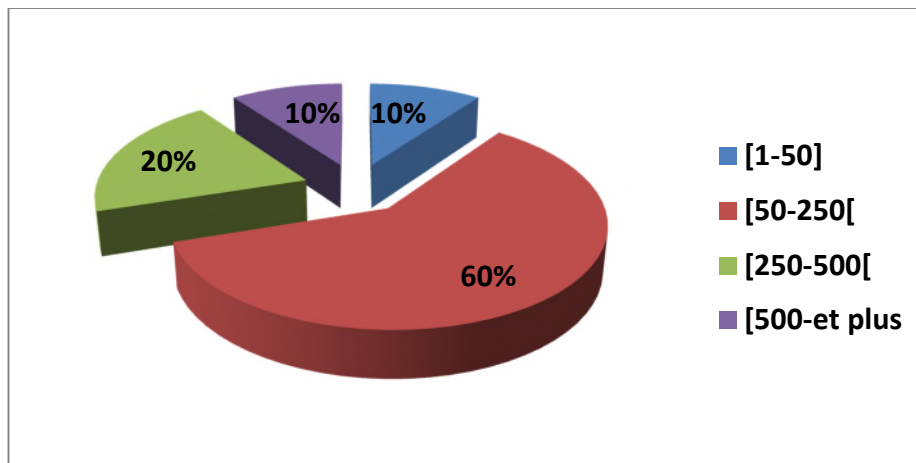
Dans le but d'analyser les informations collectées, nous avons effectué le traitement des questionnaires à l'aide du logiciel IBM SPSS 2.0 (Statistical Package For Social Sciences).



### 1.3. Définition de la taille de l'échantillon

Afin d'obtenir un maximum de réponses, nous avons distribué cinquante-sept (57) questionnaires sur un échantillon de (57) entreprises .Cependant, nous avons collecté quarante (40) questionnaires (soit un taux de 70,17%).l'échantillon est constitué d'entreprises dont l'effectif varie entre 1 et plus de 500 (**Figure 3.1**) dans trois secteurs principaux : Industriel, services et agro-alimentaire (**Figure 3.2**).

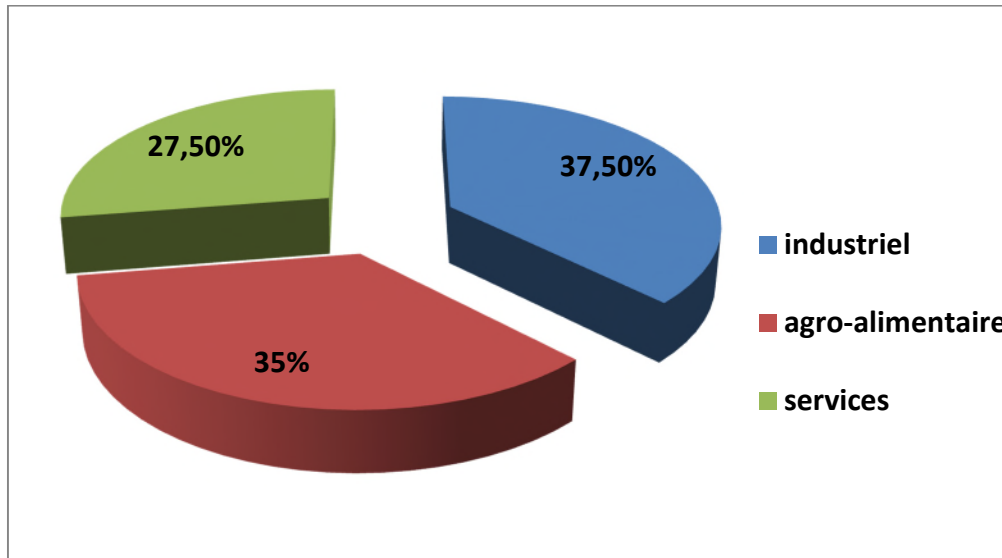
**Figure 3.1 : Répartition des entreprises de l'échantillon selon la taille (Effectif)**



**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.1, nous constatons que 70% de nos échantillons sont des petites et moyennes entreprises, et 30% des grandes et très grandes entreprises.

**Figure 3.2 : Répartition des entreprises de l'échantillon selon le secteur d'activité**



Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

Les secteurs constituant notre échantillon sont de l'ordre : 37,50% pour le secteur industriel, 35% pour le secteur agro-alimentaire, et 27,5% pour les services.

## **Section 02 : Présentation, analyse et interprétation des données**

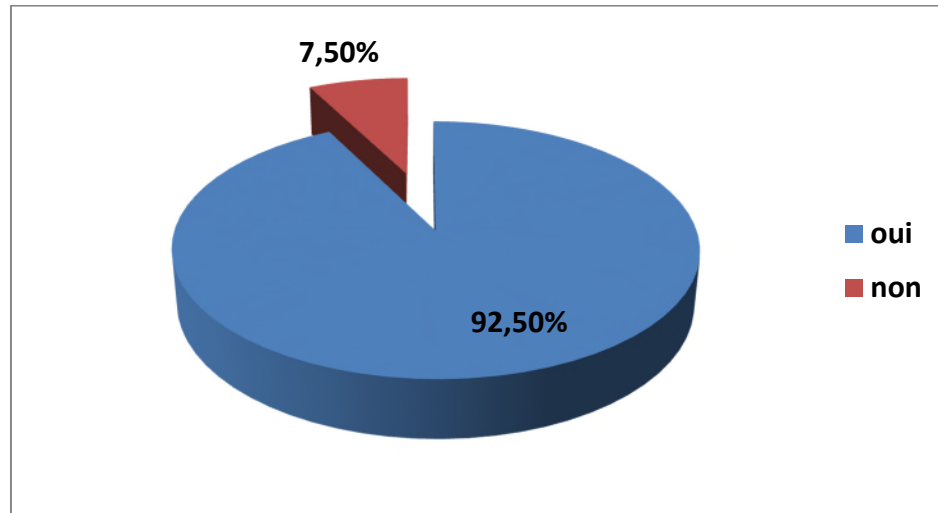
Après avoir traité les questionnaires récupérés, nous avons procédé à l'analyse des données. Qui sera consacrée en premier lieu à la connaissance et l'utilisation des TIC par les entreprises, ensuite nous procéderons à l'analyse et l'interprétation des résultats en s'appuyant sur les résultats des tests de corrélation.

### **2.1. Connaissance et utilisation des TIC**

#### **2.1.1. Connaissance des TIC**

Pour apprécier le degré de connaissance de la notion TIC par les entreprises enquêtées, nous avons posé la question suivante : connaissez-vous la signification des TIC ? Le répondant doit indiquer si son entreprise a une connaissance des TIC, Les réponses sont données dans la figure 3.3.

**Figure 3.3 : Connaissance des TIC**

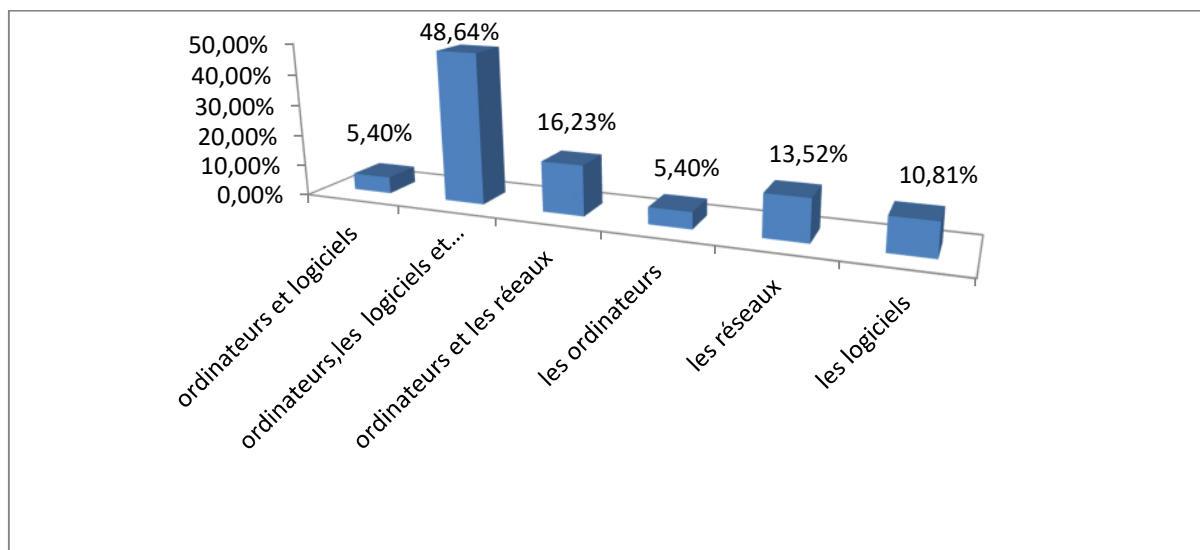


Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.3, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 92.5%) des entreprises ont une connaissance des TIC, alors que 7.5% ne les connaissent pas.

Pour celles qui les connaissent, il est demandé aux répondants d'indiquer la signification qu'ils donnent aux TIC. Les réponses sont données dans la figure 3.4.

**Figure 3.4 : La signification des TIC**



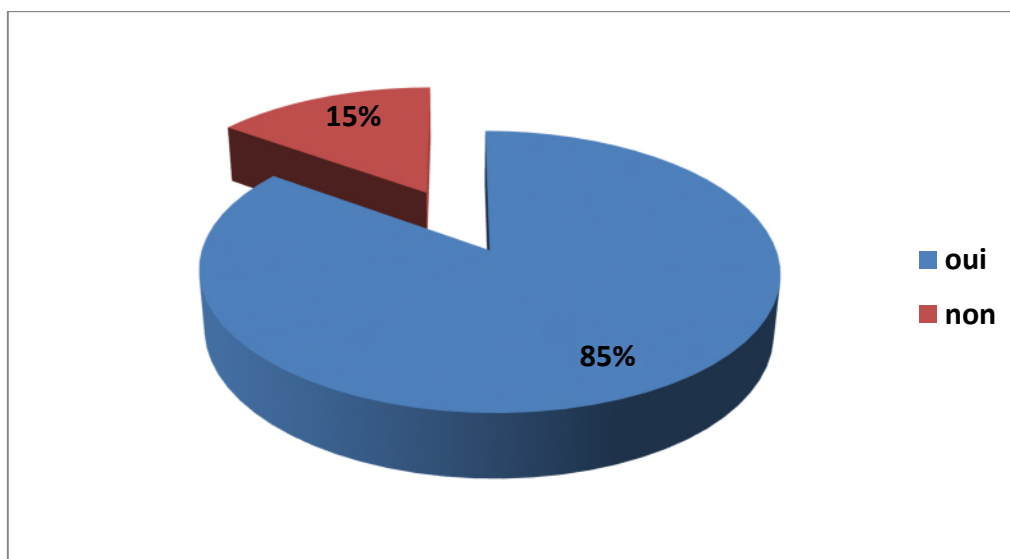
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.4 montre que près de la moitié des entreprises (soit 48,64%) considèrent que les TIC constituent un ensemble composé d'ordinateurs, de logiciels et de réseaux.

### **2.1.2. Utilisation des TIC**

Nous avons demandé aux interlocuteurs d'indiquer si leur entreprise utilise les TIC. Les réponses obtenues sont données dans la figure 3.5.

**Figure 3.5 : Utilisation des TIC**



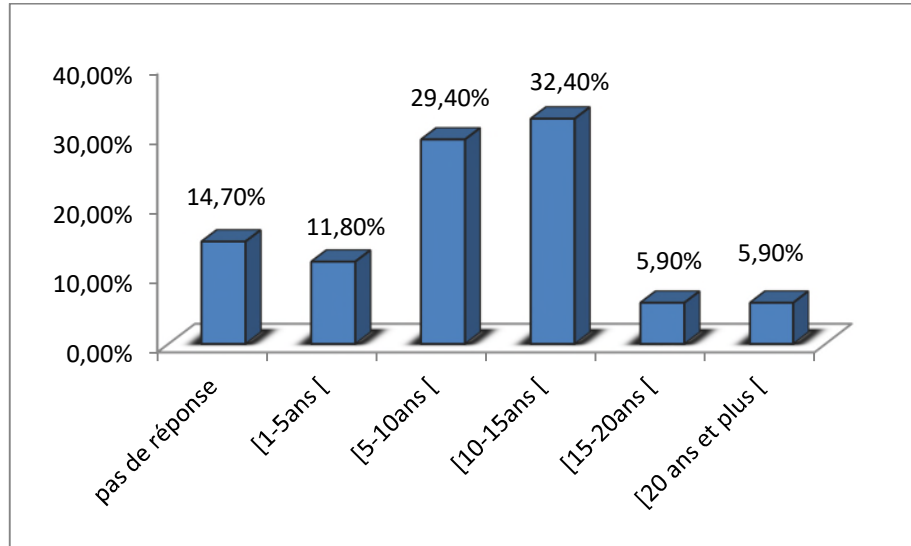
**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.5, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 85%) utilisent les TIC, et 15% qui ne les utilisent pas.

### **2.1.3. L'expérience dans appropriation des TIC**

Nous avons demandé aux personnes interrogées d'indiquer depuis combien d'années leurs entreprises utilisent-t-elles les TIC. Les réponses obtenues sont données dans la figure 3.6.

**Figure 3.6 :L'expérience dans appropriation des TIC**



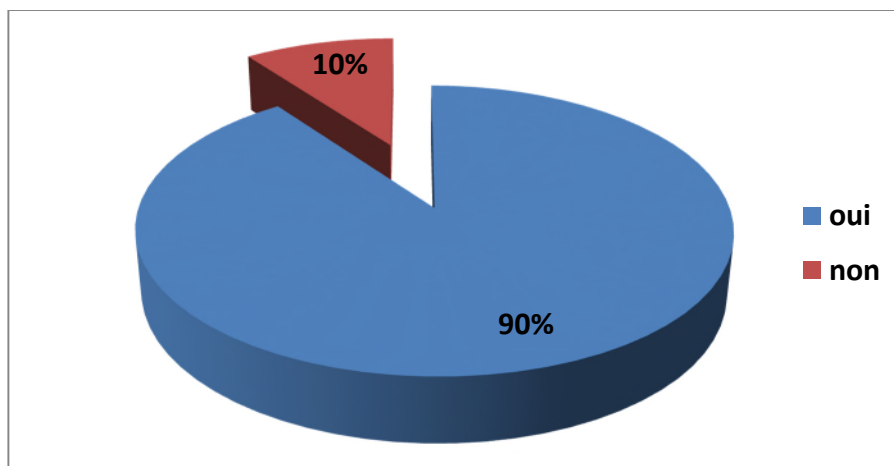
**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.6, indique que 61,8% des entreprises enquêtées utilisent les TIC depuis 5 à 15ans, contre seulement 11,80% qui les utilisent depuis 15ans et plus. Le même pourcentage d'entreprises (soit 11,80%) les utilise depuis moins de 5ans.

#### **2.1.4. L'intention d'investir dans les TIC**

Nous avons demandé aux personnes enquêtées de donner leurs avis s'ils ont l'intention d'investir dans les TIC dans l'avenir. Les réponses obtenues sont données dans la figure 3.7.

**Figure 3.7 : l'intention d'investir dans les TIC**



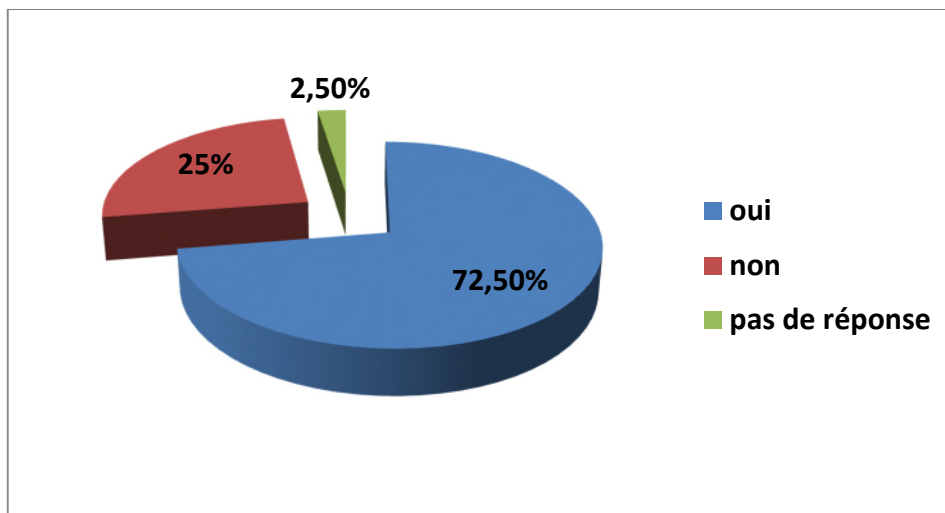
.Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.7, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 90%) envisagent d'investir dans les TIC, et 10% ne l'envisagent pas. Pour certaines de ces dernières, cela est dû aux difficultés financières, et pour d'autres elles ne voient pas d'utilité.

### **2.1.5. Niveau d'informatisation des services de l'entreprise**

Pour déterminer le degré d'informatisation des services au sein des entreprises enquêtées, nous avons demandé aux personnes interrogées d'indiquer si les services de leurs entreprises sont totalement informatisés, les réponses obtenues sont données dans la figure 3.8.

**Figure 3.8 : Niveau d'informatisation des services de l'entreprise**



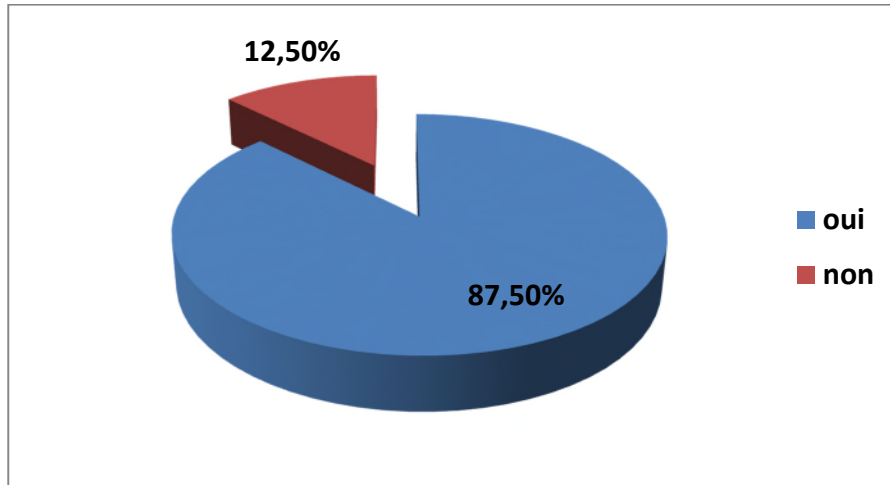
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après cette figure 3.8, nous remarquons que près de trois quart (soit 72,50%) des services des entreprises enquêtées sont complètement informatisés, et un quart (soit 25%) ne sont pas entièrement informatisés.

### **2.1.6. Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC**

Vue l'importance de la formation dans l'appropriation des TIC, nous avons demandé aux interrogés d'indiquer si leur entreprise forme son personnel lors de l'intégration d'une nouvelle technologie d'information et de communication, les réponses obtenues sont données dans la figure 3.9.

**Figure 3.9: Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC**



**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

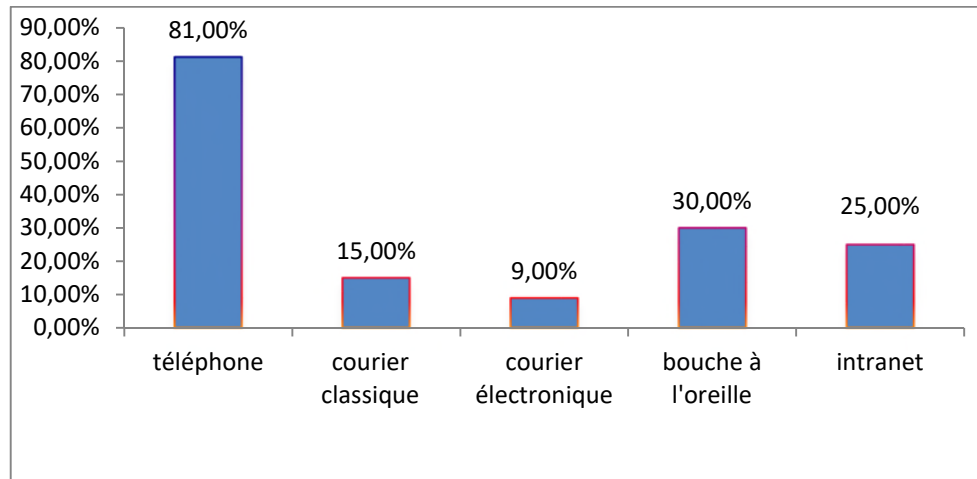
La figure 3.9, montre qu'une quasi-totalité des entreprises (soit 87,50%) ont recours à la formation en matière des TIC. Contre seulement 12,5% qui ne le font pas.

Ces résultats peuvent s'expliquer par le fait que la plupart des entreprises considèrent la formation utile à ces technologies.

### **2.1.7. Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise**

Pour apprécier le degré d'utilisation des moyens de communication à l'intérieur de l'entreprise, nous avons demandé aux personnes enquêtées d'indiquer quel est le moyen de communication le plus utilisé au sein de leur entreprise. Les réponses obtenues sont données dans La figure 3.10.

**Figure 3.10 : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise**



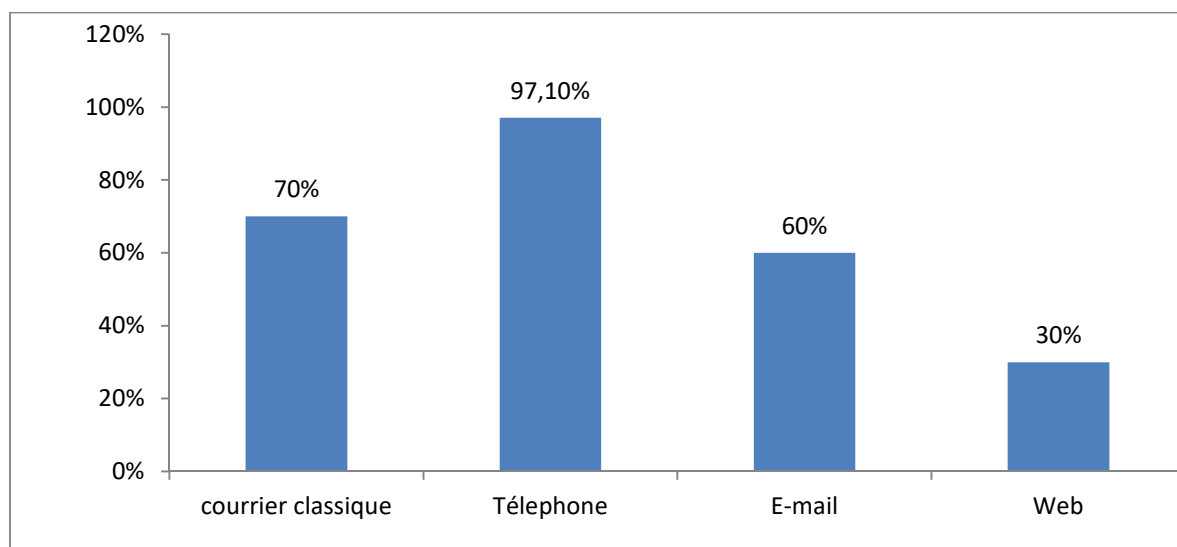
**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.10, nous remarquons que le moyen de communication le plus utilisé pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise est le téléphone (soit 81%), puis bouche à l'oreille et l'intranet respectivement avec 30% et 25%, et enfin une faible utilisation de courrier classique et le courrier électronique respectivement avec 15% et 9%.

### **2.1.8. Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de l'entreprise**

Pour apprécier le degré d'utilisation des moyens de communication à l'externe de l'entreprise, nous avons demandé aux personnes enquêtées d'indiquer quel est le moyen de communication le plus utilisé avec leurs partenaires externes. Les réponses obtenues sont données dans La figure 3.11.

**Figure 3.11 : Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de l'entreprise**



**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées

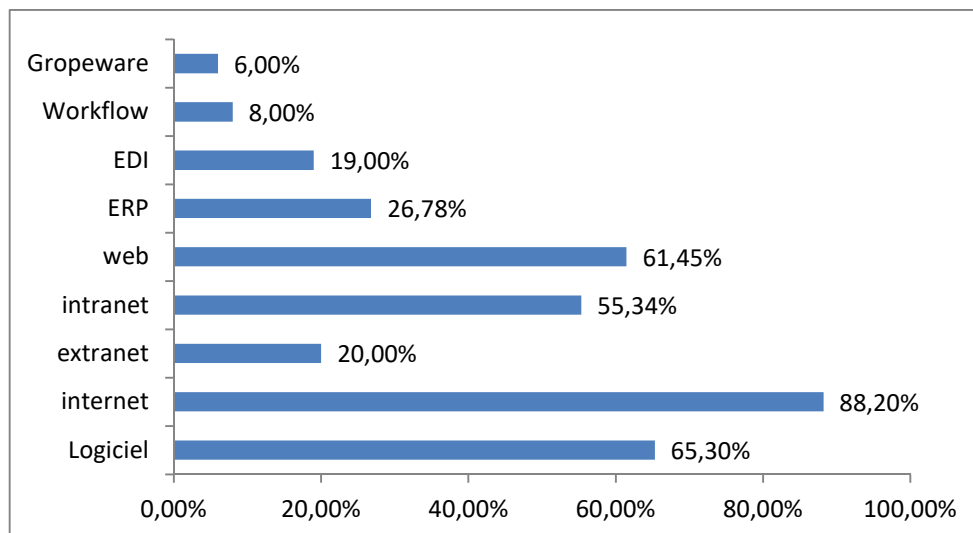


D'après la figure 3.11, nous constatons que 97,10%, des entreprises utilisent fortement le téléphone comme un moyen de communication avec leurs partenaires externes, puis le courrier classique et l'E-mail respectivement avec un taux de 70%, et 60%, et enfin une faible utilisation du site web avec un taux de 30%.

### **2.1.9. Les différents outils TIC**

Pour déterminer le niveau d'utilisation de chaque outil TIC par les entreprises de notre échantillon, nous avons demandé au répondant d'indiquer les outils utilisés par les entreprises. Les réponses obtenues sont données dans La figure 3.12.

**Figure 3.12 : Les différents outils TIC**



**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées

Dans la figure 3.12 nous remarquons une forte utilisation de l'internet, des logiciels, du web et l'intranet soit respectivement 88,20%,65,30%, 61,45% et 55,34%.une moyenne utilisation des ERP, extranet, et les EDI avec des taux respectivement 26,78%,20%,et 19%.Une faible utilisation du groupeware (soit 8%) et le workflow (soit 6%).

## **2.2. TIC et performance des entreprises**

Il est signalé que cette partie du questionnaire concerne les entreprises qui utilisent les TIC, soit 34 entreprises sur les 40 initialement questionnées.

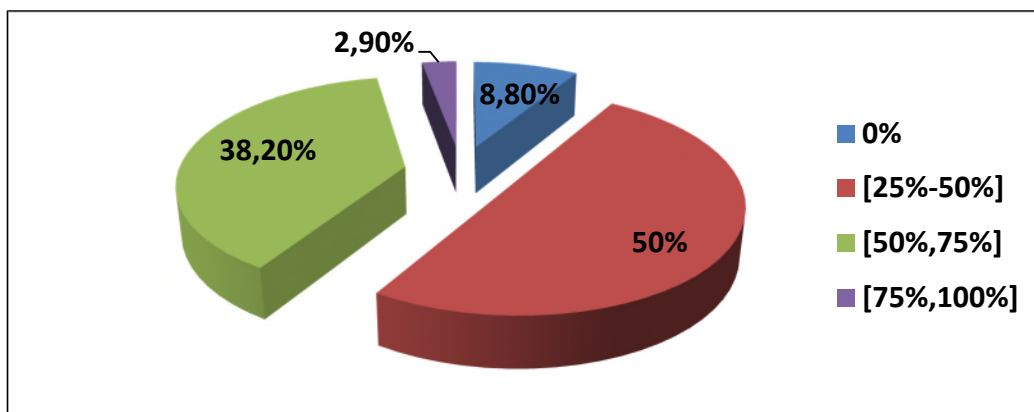
Afin d'établir le lien entre le degré d'appropriation des TIC et la performance des entreprises, nous avons choisi de mesurer cette dernière par les indicateurs suivants :

- La performance commerciale : le chiffre d'affaire, parts de marché et satisfaction clients ;
- La performance financière : la rentabilité ;
- La performance de productivité : le rendement des employés ;
- La performance sociale : la coopération entre les dirigeants et les subordonnés, le climat social ;
- La performance stratégique : la qualité des produits et services.

### **2.2.1. La contribution des TIC à l'augmentation du chiffre d'affaire**

Pour apprécier la relation entre l'usage des TIC et le chiffre d'affaire, nous avons demandé aux responsables enquêtés d'indiquer si les TIC participent réellement à l'augmentation du chiffre d'affaire de leur. Les réponses sont données par la figure 3.13.

**Figure 3.13 : la contribution des TIC à augmentation du chiffre d'affaire**



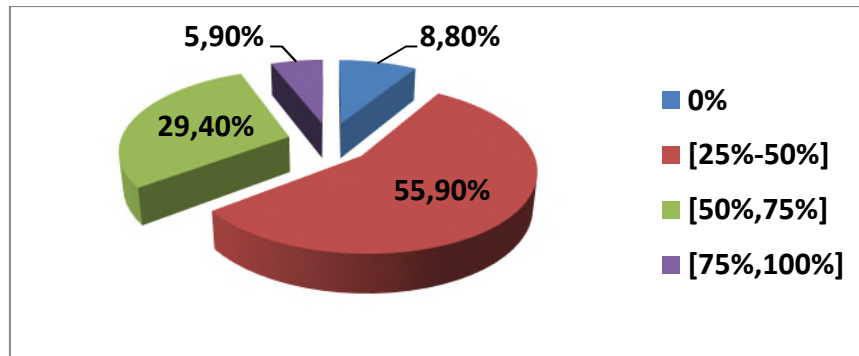
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées

La figure 3.13, montre que la moitié des entreprises (soit 50%) déclarent que l'usage des TIC contribue une augmentation du chiffre d'affaire de 25% à 50%, et 41,10% déclarent une augmentation de 50% à 100%, Contre 8,80% perçoivent qu'il n'ya pas d'évolution du chiffre d'affaire avec l'utilisation des TIC (0%).

### **2.2.2. Contribution des TIC à l'augmentation des parts de marché**

Pour apprécier la relation entre l'usage des TIC et la part de marché, nous avons demandé au répondant d'indiquer si les TIC participent réellement à l'augmentation des parts de marchés de leur entreprise. Les réponses sont données par la figure 3.14.

Figure 3.14 : Contribution des TIC à l'augmentation des parts de marchés



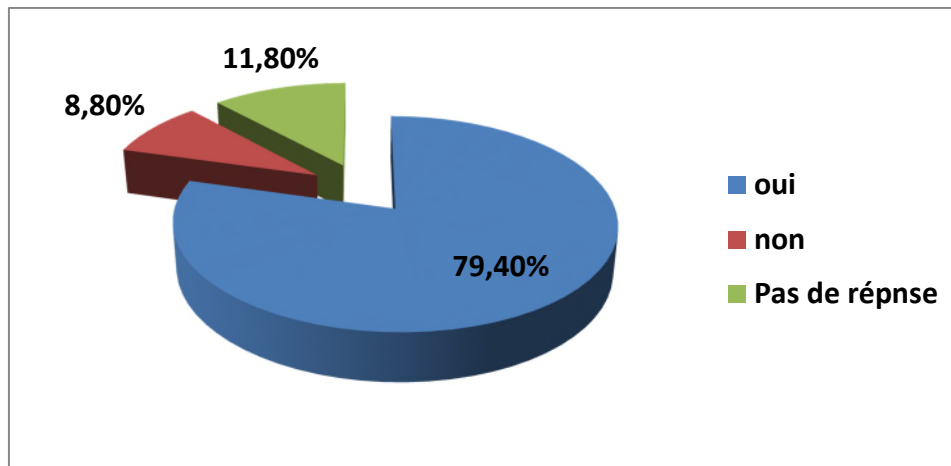
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.14, montre que 85,30% des entreprises de notre échantillon déclarent que l'utilisation des TIC contribue une augmentation des parts de marchés de 25% à 75%, et 5,90% situe cette augmentation entre 75% à 100% .Contre 8,80% perçoivent qu'il n'ya pas d'évolution des parts du marchés avec l'utilisation des TIC (0%).

### 2.2.3. Satisfaction des clients après l'appropriation des TIC

Il est demandé à la personne interrogée de donner son avis concernant L'évolution de la satisfaction client après l'usage des TIC. Les réponses sont données par la figure 3.15.

Figure 3.15 : Satisfaction des clients après l'appropriation des TIC



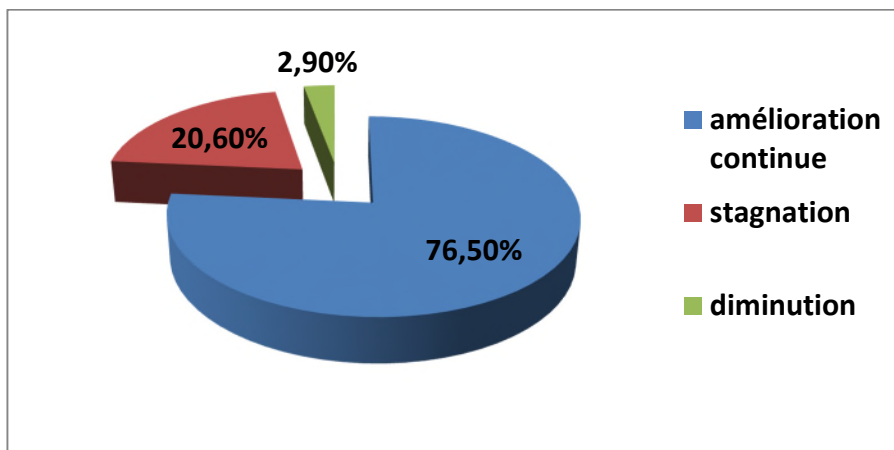
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.15, montre que la quasi-totalité des clients des entreprises de notre échantillon affiche une plus grande satisfaction avec l'utilisation des TIC (soit 79,40%), et 8,80% déclarent qu'elles n'ont apporté aucune satisfaction pour leurs clients.

#### **2.2.4. Le rendement des employés après L'utilisation des TIC**

Pour mesurer l'impact des TIC sur le rendement des employés au sein de l'entreprise, nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question. Les réponses sont données par la figure 3.16.

**Figure 3.16 : Le rendement des employés après l'utilisation des TIC**



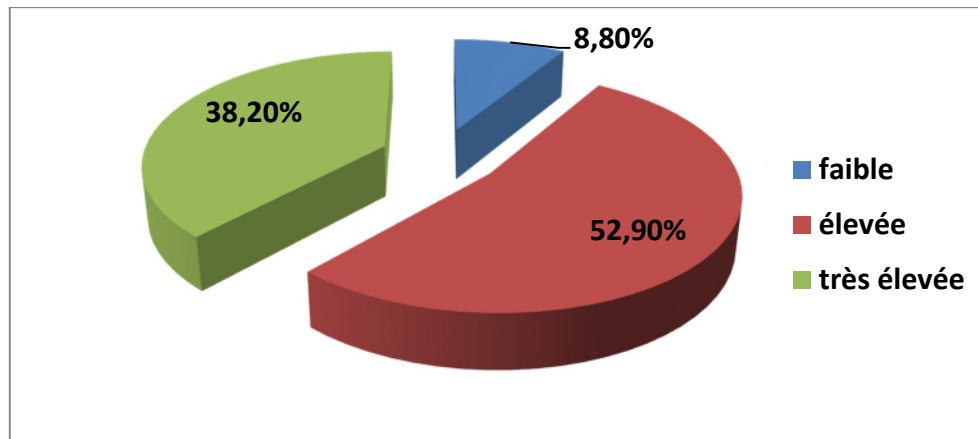
**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.16, montre que nu peu plus de trois quart (3/4) des entreprises enquêtées affirme que l'usage des TIC améliore le rendement des employés, et 23,50% jugent les TIC n'ont aucun rôle dans l'amélioration du rendement des employés.

#### **2.2.5. L'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC**

Pour mesurer l'impact des TIC sur la rentabilité de l'entreprise, nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question. Les réponses sont données par la figure 3.17.

**Figure 3.17 : L'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC**



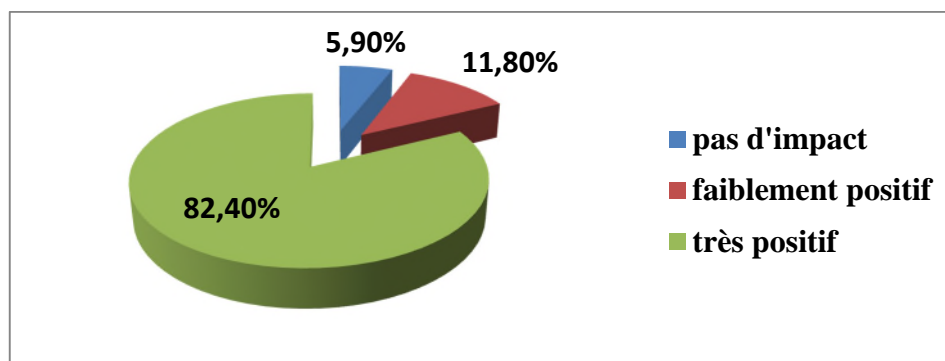
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.17, nous remarquons que plus de la moitié des entreprises déclarent qu'avec l'utilisation des TIC leur rentabilité s'est accrue (soit 91,10%), et 38, 20% disent que leur rentabilité est devenu très élevée, contre 8,80% des entreprises indiquent que Leur rentabilité est faible après même l'usage des TIC. Suite à mal utilisation de ces technologies d'information et de la communication.

#### **2.2.6. L'effet des TIC sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés**

Il est généralement admis que l'usage des TIC dans l'entreprise génère des effets sur les relations sociaux. Nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question, les réponses sont données par la figure 3.18.

**Figure 3.18 :L'effet des TIC sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés**



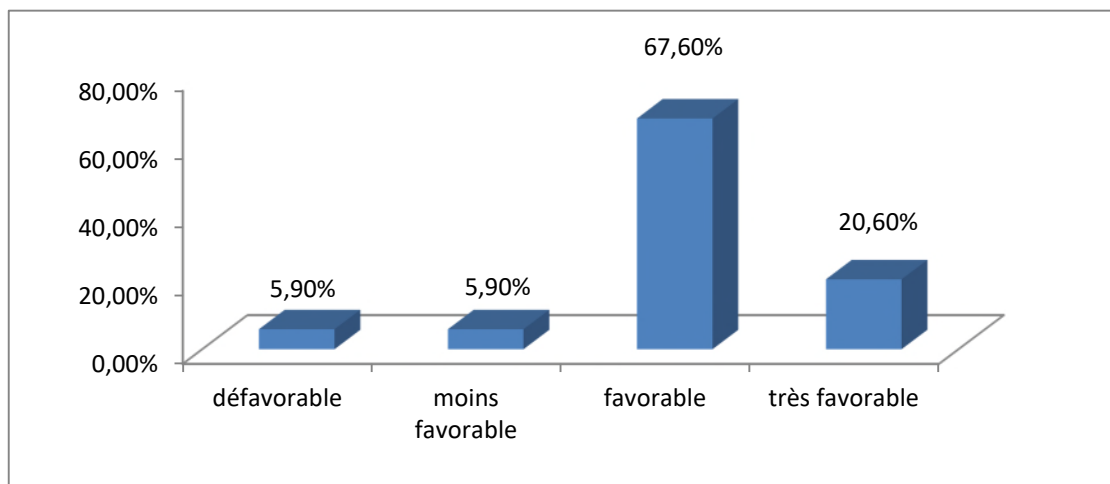
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

D'après la figure 3.18, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises déclarent qu'avec, l'utilisation des TIC, la coopération entre les dirigeants et les subordonnés s'est amélioré (soit 82,40%), et 17,70% jugent que cet impact est faible ou nul.

### **2.2.7. L'effet des TIC sur l'évolution du climat social**

Nous avons demandé aux interrogés d'exprimer leur avis concernant l'évolution du climat sociale après l'utilisation des TIC. Les résultats indiqués dans la figure 3.19.

**Figure 3.19 :L'effet des TIC sur l'évolution du climat social**



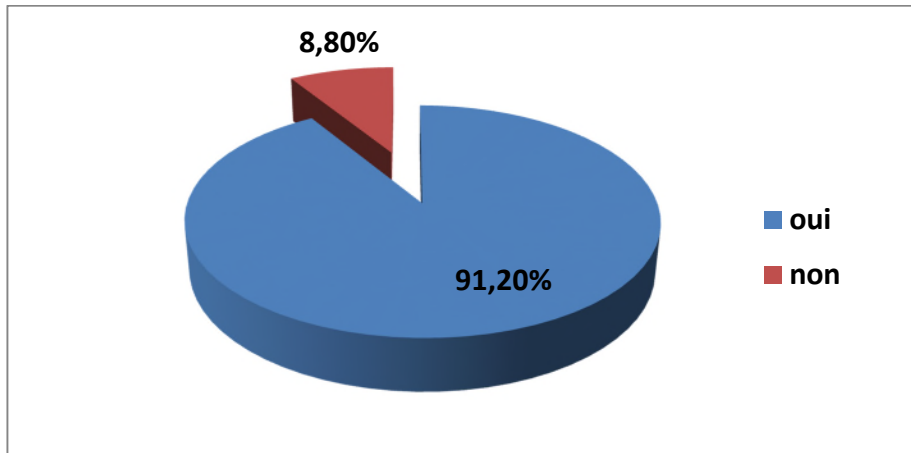
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées

La figure 3.19 montre que la quasi-totalité des entreprises (soit 88,2%) déclarent que leur climat social est devenu favorable et très favorable, contre 11,80% déclarent que leur climat social est défavorable.

### **2.2.8. L'effet des TIC sur l'amélioration de la qualité des produits et services**

Concernant l'effet des TIC sur l'amélioration de la qualité des produits et services de leur entreprise. Les résultats sont donnés dans la figure 3.20.

**Figure 3.20 : L'effet des TIC sur l'amélioration de la qualité des produits et services**



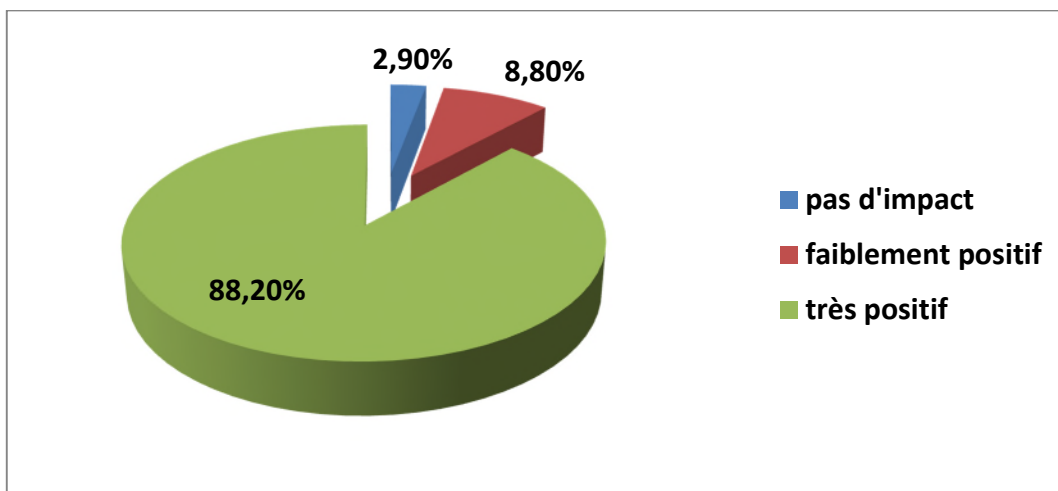
Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées

D'après la figure 3.20, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 91,20%) déclarent qu'avec l'utilisation des TIC, la qualité des produits et services améliorée, et 8,80% jugent qu'elle n'a aucune amélioration.

### **2.2.9. L'effet des TIC sur la réduction des délais**

Afin de vérifier si l'usage des TIC permet de réduire les délais, nous avons demandé aux interrogés d'indiquer si les TIC contribuent à la réduction des délais. Les réponses recueillies sont indiquées dans la figure 3.21.

**Figure 3.21 : L'effet des TIC sur la réduction des délais**



Source : Etabli par nous-même à partir des données collectées.

La figure 3.21 montre que la quasi-totalité des entreprises (soit 88,20 %), constatent que l'utilisation des TIC a un effet très positif sur la réduction des délais contre 8,80% des entreprises constatent que les TIC ont un effet faiblement positif sur la réduction des délais, et 2,90% des entreprises constatent qu'elle n'a aucun impact.

### **2.3. Analyse et interprétation**

#### **2.3.1. Test d'hypothèses et validation des résultats**

Après avoir établis sur la base des réponses obtenues, nous allons procéder à une analyse de dépendance entre nos deux dimensions de variable TIC et performance. Pour cela, nous aurons recours au test de corrélation qui nous permettra de déterminer la relation de dépendance entre les TIC qualitatives et la variable indicatrice de la performance.

- -H0 : Indépendance entre les deux variables.
- -H1 : Dépendance entre les deux variables.

Si  $P\{H_0\} > \alpha$  : on accepte H0.

Si  $P\{H_0\} < \alpha$  : on accepte H1.

Dans notre cas les hypothèses sont :

H0 : la performance est indépendante des TIC.

H1 : la performance est dépendantes des TIC.

La validation des hypothèses se fera avec le test de probabilité. Si  $P > \alpha$  ou  $\alpha$  avec ( $\alpha=5\%$  et  $\alpha=1\%$ ), nous déduisons que la performance est indépendante des TIC. C'est à dire l'utilisation de ces dernières n'a aucun impact sur la performance des entreprises. Si  $P < \alpha$  ou  $\alpha$  avec ( $\alpha=5\%$  et  $\alpha=1\%$ ), nous déduisons que la performance est dépendante des TIC. C'est à dire l'utilisation de ces dernières à un impact sur la performance des entreprises.

Pour la mesure de la variable TIC nous avons sélectionné les outils TIC les plus utilisés par les entreprises, et pour la mesure de la variable performance nous avons sélectionné les différents indicateurs de performance.



**Chapitre III : Mesure de l'impact des TIC sur la Performance des entreprises  
Cas d'un échantillon des entreprises de la Wilaya de Bejaia**

**Tableau 3.1 : Les résultats des tests de la corrélation (Les outils TIC et performance).**

Outils TIC  Indicateurs de performance	internet	extranet	intranet	Web	ERP	EDI	Logiciels De gestion
	<i>Chiffre d'affaire</i>	r=76,6* p=0,045	r= -31,1 p=0,073	r= -18,9 p=0,284	r=3,1 p=0,864	r=51,3* p=0,040	r=5,7 p=0,751
<i>Part de marché</i>	r=71,2* p=0,046	r= -8,5 p=0,633	r= -31,7 p=0,068	r= 79,9* p=0,042	r= - 15 p=0,397	r= -2,7 p=0,880	r= -7,2 p=0,687
<i>Satisfaction client</i>	r=50,9** p=0,001	r= -20,1 p=0,247	r=74,5** p=0,001	r=52,3** p=0,003	r=33,3 p=0,072	r= -14,9 p=0,432	r=14,9 p=0,432
<i>Rentabilité</i>	r= 62,2** p=0,002	r= -17,7 p=0,316	r= 70 ,9** p=0,002	r= 77,8** p=0,003	r= -21,8 p=0,215	r= 12,8 p=0,541	r= -19,7 p=0,264
<i>Coopération des dirigeants et les subordonnées</i>	r= 66,7* p=0,041	r= -29,9 p=0,086	r= 64,9* p=0,040	r= 70,6* p=0,046	r= 59,7* p=0,044	r= -4,7 p=0,792	r= -12,5 p=0,480
<i>Rendement des employés</i>	r= 55,7* p=0,045	r= -5,1 p=0,776	r= 52,3* p=0,041	r= 68,2* p=0,041	r= 3,9 p=0,427	r= -12,3 p=0,487	r= 67,5* p=0,039
<i>Réduction des délais</i>	r= 57,1* p=0,046	r= 34,1 p=0,318	r= 56* p=0,038	r= 72,6* p=0,032	r= 76,8* p=0,046	r= 17,4 p=0,324	r= -24,5 p=0,163
<i>Qualité des produits et services</i>	r= -18,7 p=0,291	r= 51,8 p=0,451	r= 67,2** p=0,002	r= 16,4 p=0,355	r= 29,3 p=0,092	r= -15,8 p=0,317	r= 53** p=0,001
<i>Climat social</i>	r= -2,5 p=0,888	r= 26,6 p=0,740	r= 56,7* p=0,044	r= 40,3* p=0,018	r= 78,8* p=0,042	r= 39,1 p=0,751	r= 1 p=0,573

**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées

**r**: corrélation de Pearson

**p** : probabilité

\* La corrélation est significative au niveau 0.05  $\alpha$ .

\*\*La corrélation est significative au niveau 0.01  $\alpha$ .

✓ Donc on accepte (H1) :la performance est dépendante des TIC

- **Impact des TIC sur le chiffre d'affaire**

Les TIC et le chiffre d'affaire sont dépendants. L'utilisation des TIC à un impact sur l'évolution du chiffre d'affaire avec la disposition d'une connexion internet (valeur de corrélation est de 76,6% avec une probabilité 0,045 inférieur à  $\alpha$ ).elle permet à l'entreprise de faire connaitre ses produits et services aux clients. Quant à l'application ERP(valeur de corrélation est de 51,3% avec une probabilité 0,040 inférieur à  $\alpha$ ), elle permet de mieux gérer l'ensemble des fonctions de l'entreprise(Achats, stocks, logistique, ventes) ce qui débouche sur une évolution des ventes.

Cependant, l'évolution du chiffre d'affaire n'est pas influencée par l'extranet, qui est une application destinée à être en contacts avec les différentes filiales de l'entreprise mère.Aussi le chiffre d'n'est pas influencé par l'intranet qui est un réseau interne n'ayant pas de rapport avec la commercialisation dans les entreprises, donc ça n'a pas d'influence sur l'augmentation de chiffre d'affaire, et pour le web, les entreprises n'effectuent pas des opérations de ventes via le net (Absence du E-commerce), et pour les logiciels de gestion, nos entreprises ne disposent que de logiciels peu sophistiqués.

- **Impact des TIC sur la part de marché**

Les TIC ont une incidence sur la part de marché, causé par l'utilisation de l'internet (valeur de corrélation est de 71,2% avec une probabilité 0,046 inférieur à  $\alpha$ ) **qui** par sa capacité de transmission d'information, permet aux l'entreprises de suivre toutes les actualités des marchés, et une disposition de site web (valeur de corrélation est de 79,9% avec une probabilité 0,042 inférieur à  $\alpha$ ) qui favorise la connaissance des divers produits/services des entreprises.

**- Impact des TIC sur la satisfaction client**

Les TIC et satisfaction client sont dépendants, l'utilisation des TIC influence la satisfaction du client avec le recours à l'internet (valeur de corrélation est de 50,9% avec une probabilité 0,001 inférieur à  $\alpha$ ). L'internet facilite aux clients de s'informer, de connaître les produits de l'entreprise via le net se déplacer à l'entreprise, et à l'intranet (valeur de corrélation est de 74,5% avec une probabilité 0,001 inférieur à  $\alpha$ ), l'incidence de l'intranet sur la satisfaction des clients peut être expliquée par le degré de communication et la diffusion de l'information interne à l'entreprise pour satisfaire les clients externes, et par la rapidité des traitement des commandes, des réclamations...etc. Cette dépendance a pour cause également de la mise en disposition d'un site web (valeur de corrélation est de 52,3% avec une probabilité 0,003 inférieur à  $\alpha$ ), qui permet d'avoir une relation directe entre entreprise et ses clients, ce qui facilite la compréhension de leurs besoins.

Cependant, la satisfaction client n'est pas influencée par l'extranet (même raison que le chiffre d'affaire), par ERP et logiciels qui sont des applications destinées à l'usage interne.

**- Impact des TIC sur la rentabilité**

Les tests de corrélation montrent une dépendance entre les TIC et la rentabilité des entreprises par l'utilisation de l'internet (valeur de corrélation est de 62,2% avec une probabilité 0,002 inférieur à  $\alpha$ ), l'intranet (valeur de corrélation est de 70,9% avec une probabilité 0,002 inférieur à  $\alpha$ ) et la disposition de site web (valeur de corrélation est de 77,8% avec une probabilité 0,003 inférieur à  $\alpha$ ). Ces trois outils permettent à l'entreprise des gains de coûts avec l'utilisation de la messagerie électronique.

Cependant, la rentabilité n'est pas influencée par les autres outils TIC, comme l'ERP qui n'est pas très développé au niveau des entreprises au point d'avoir un effet sur leur rentabilité.

**- Impact des TIC sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées**

L'impact est expliqué par l'utilisation des outils de communication, à savoir, internet (valeur de corrélation est de 66,7% avec une probabilité 0,041 inférieur à  $\alpha$ ), l'intranet (valeur de corrélation est de 64,9% avec une probabilité 0,040 inférieur à  $\alpha$ ) et le web (valeur de

corrélation est de 70,6% avec une probabilité 0,046 inférieur à  $\alpha$ ). Ils sont une source de bonne circulation d'information. L'ERP (valeur de corrélation est de 59,7% avec une probabilité 0,044 inférieur à  $\alpha$ ), par principe, vise à couvrir tout le système d'information et assurer le partage de l'information.

**- Impact des TIC sur le rendement des employés**

Les TIC ont un impact sur le rendement des employés avec l'utilisation de l'internet (valeur de corrélation est de 55,7% avec une probabilité 0,045 inférieur à  $\alpha$ ), l'intranet (valeur de corrélation est de 52,3% avec une probabilité 0,041 inférieur à  $\alpha$ ), et enfin avec une disposition d'un site web (valeur de corrélation est de 68,2% avec une probabilité 0,041 inférieur à  $\alpha$ ), qui favorisent la communication et permettent de détenir l'information ressource nécessaire pour l'activité

**- Impact des TIC sur la réduction des délais**

Les TIC ont un impact sur la performance des entreprises. Avec l'utilisation de l'internet (valeur de corrélation est de 57,1% avec une probabilité 0,046 inférieur à  $\alpha$ ), l'intranet (valeur de corrélation est de 56% avec une probabilité 0,038 inférieur à  $\alpha$ ), le site web (valeur de corrélation est de 72,6% avec une probabilité 0,032 inférieur à  $\alpha$ ), et enfin ERP (valeur de corrélation est de 76,8% avec une probabilité 0,046 inférieur à  $\alpha$ ), tous ces outils ont une caractéristique commune, celle de surpasser la contrainte du temps, au sein de l'entreprise, ils diffusent les informations en temps réel, ce qui se traduit par une réduction des délais.

**- Impact des TIC sur la qualité des produits et services**

Les TIC ont un impact sur la performance des entreprises avec l'utilisation de l'intranet (valeur de corrélation est de 67,2% avec une probabilité 0,002 inférieur à  $\alpha$ ), et les logiciels de gestion (valeur de corrélation est de 53% avec une probabilité 0,001 inférieur à  $\alpha$ ), l'intranet peut fournir des informations pertinentes au management de la qualité ainsi l'apport des logiciels sur la réduction des défauts de la qualité.

Cependant, la qualité n'est pas influencée par des autres outils TIC, comme l'internet et l'extranet, web, ERP, EDI.

**- Impact des TIC sur le climat social**

Les TIC ont un impact sur la performance des entreprises avec l'utilisation de l'intranet (valeur de corrélation est de 56,7% avec une probabilité 0,044 inférieur à  $\alpha$ ), et ERP (valeur de corrélation est de 78,8% avec une probabilité 0,042 inférieur à  $\alpha$ ), ces outils facilitent le partage d'information au sein de l'entreprise qui résulte en conséquence un climat favorable au travail.

**Tableau 3.2 : Les résultats du test corrélation (formation en TIC et performance)**

Indicateurs de performance	Formation en TIC
Chiffre d'affaire	r= -49,7 p=0.600
Part de marché	r= -9,3 p=0.410
Satisfaction client	r= 80,2** p=0.002
Rentabilité	r= 29,3 p=0.320
Coopération entre les dirigeants et les subordonnées	r= 19,2 p=0.420
Rendement des employés	r= 65,6* p=0.034
Réduction des délais	r= 78,8** p=0.000
La qualité des produits/services	r= 21,3 p=0.310
Le climat social	r= 76,4* p=0.032

**Source :** Etabli par nous-même à partir des données collectées.

✓ Donc on accepte H1 : la performance est dépendante de la formation en TIC

- **Impact de la formation en TIC sur la satisfaction client**

Il existe un lien de dépendance entre la formation et TIC et la satisfaction client (valeur de corrélation 80,2% avec une probabilité de 0,002 inférieur à  $\alpha$ ). Un personnel formé, ayant des connaissances et une maîtrise est plus susceptible d'être à l'écoute des clients, de comprendre leurs besoins et attentes, par conséquent de mieux les prendre en charge et les servir.

- **Impact de la formation en TIC sur le rendement des employés**

Il existe un lien de dépendance entre la formation du personnel et son rendement (valeur de corrélation est de 65,6% avec une probabilité de 0,034 inférieur à  $\alpha$ ). Plus le personnel est formé, plus il y'a un rendement élevé.

- **Impact de la formation en TIC sur la réduction des délais**

Il existe un lien de dépendance entre la formation en TIC et la réduction des délais (valeur de corrélation 78,8% avec une probabilité de 0,001 inférieur à  $\alpha$ ). Formés, le personnel apprend à mieux gérer le temps et à réduire les délais.

- **Impact de la formation en matière des TIC sur le climat social**

Il existe un lien de dépendance entre la formation et TIC et le climat social (valeur de corrélation 76,4% avec une probabilité de 0,032 inférieur à  $\alpha$ ), formé le salarié pour mieux réduire les taux d'absentéisme.

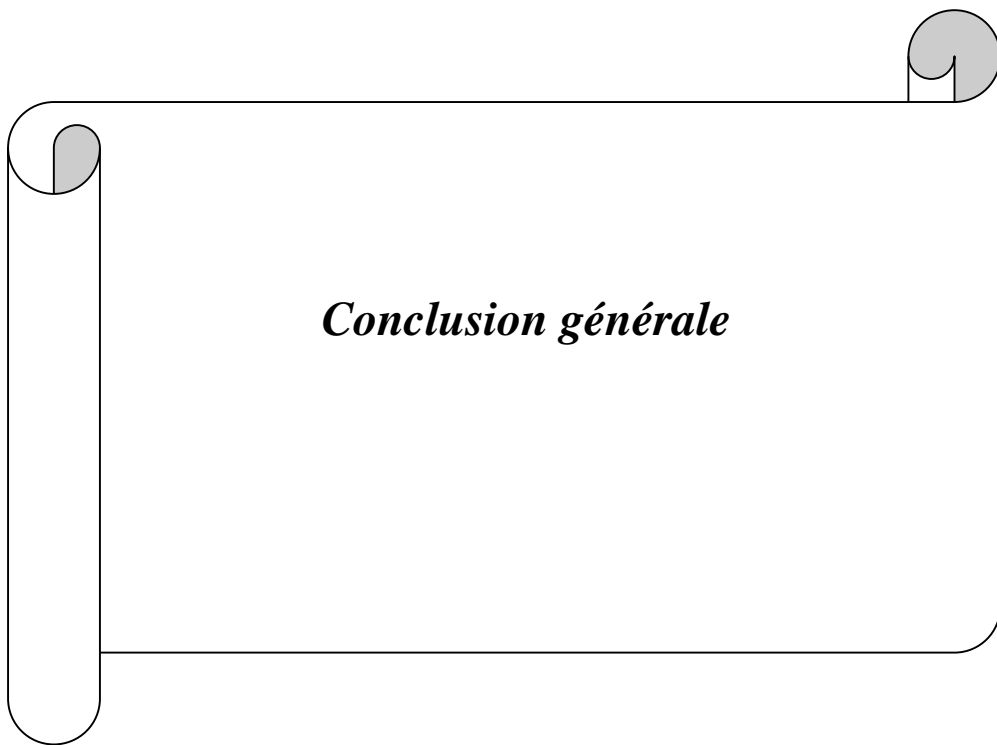
## **Conclusion**

Dans cette phase de travail, nous avons commencé par exposer la démarche méthodologique suivie pour parvenir aux résultats. Puis, nous avons analysé les données recueillies auprès des entreprises, grâce auxquelles nous sommes parvenus à des résultats à l'aide du logiciel.

Suit au traitement et analyse des données et interprétation des résultats, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes :

- TIC ont un impact positif, et apportent des améliorations considérable à la performance des entreprises.
- Les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance.

De là, nous qualifierons l'impact des TIC sur la performance des entreprises comme étant positif, et il existe une dépendance entre les TIC et les performances des entreprises accompagnée d'une qualification de la ressource humaine et d'un alignement stratégique.



***Conclusion générale***



## **Conclusion générale**

Le présent travail de recherche a pour objectif essentiel d'étudier l'impact des TIC sur la performance à travers une étude quantitative sur un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia. Pour y parvenir, nous nous sommes tout d'abord intéressé au cadre théorique de la recherche par la présentation des notions de base concernant les TIC, ensuite nous avons abordé un certain nombre de notions liées à la performance, enfin dans le dernier chapitre, nous sommes rentrés au centre de notre thème à travers l'analyse des résultats obtenus suite à une étude par questionnaires distribués à quarante (40) entreprises de la wilaya de Bejaia. Nous avons apprécié l'existence d'une relation entre les TIC et la performance.

Au terme de cette recherche, il serait nécessaire de résumer l'essentiel des résultats auquel nous sommes parvenus.

- L'étude a montré que l'usage des TIC ont un impact positif, et apportent des améliorations considérables à la performance des entreprises, en ce sens, l'on remarque que le chiffre d'affaire, les parts de marché, le rendement des employés ainsi que de la rentabilité des entreprises et la qualité de ses produits et services, se sont fortement développés à travers l'appropriation des différents outils TIC. Ce qui nous amène à vérifier (confirmer) notre première hypothèse selon laquelle les TIC ont un impact positif, et apportent des améliorations considérables à la performance des entreprises.
- L'étude a également montré que la formation en TIC constitue un levier important à la performance de l'entreprise. Car un personnel formé, ayant des connaissances est plus susceptible à l'écoute des clients, et pour mieux les prendre en charge et les servir, ce qui permet de vérifier (confirmer) notre deuxième hypothèse selon laquelle les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance de l'entreprise.

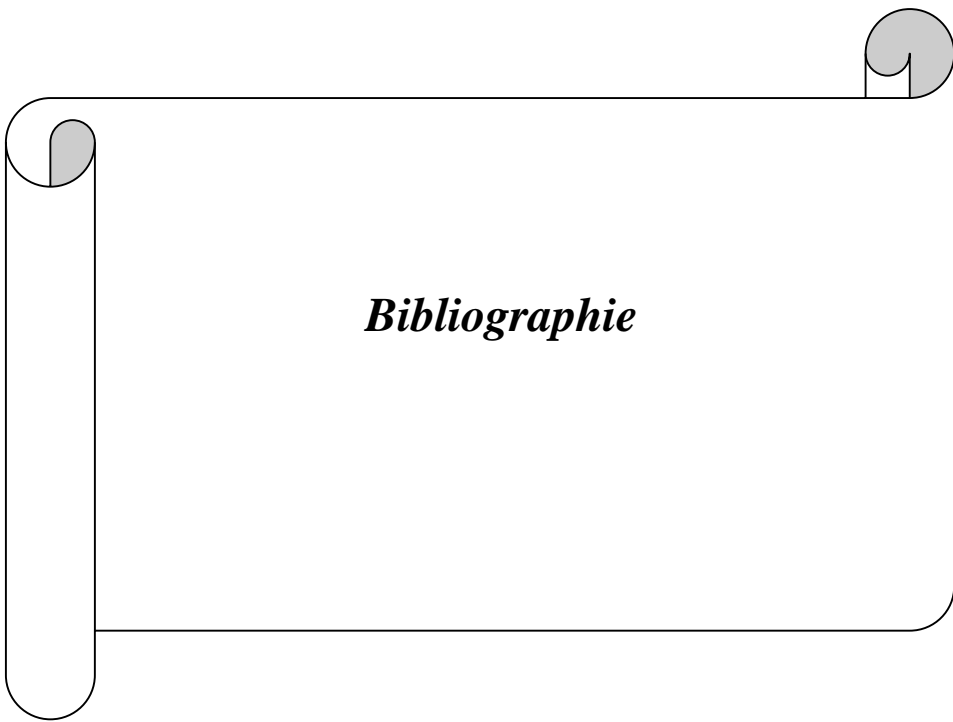
## **Les limites de l'étude**

Si notre recherche présente des intérêts, il est indéniable qu'elle possède également des limites. Difficultés d'accès à certaines entreprises surtout celles de secteur agro-alimentaire, ainsi que les difficultés de collecte d'informations auprès des petites entreprises, l'absence des réelles informations et statistiques sur l'état des lieux des technologies d'information et de la communication au niveau des entreprises de la wilaya de Bejaia. Ceci nous a posé des

difficultés au niveau du choix et de la sélection des entreprises. Et enfin une difficulté de traitement des variables ordinales-nominales pour les tests de la corrélation.

### **Perspectives**

L'utilisation des Technologies d'information et de la communication au sein des entreprises étant en progression continue tel que l'utilisation des ERP, cela peut ouvrir des perspectives de recherche dans la thématique de la gestion de l'information des entreprises, et celui de l'apport des TIC à la performance de l'entreprise.



***Bibliographie***

## Ouvrages

- 1-BONNEFOUS C., COURTOIS A., « indicateurs de performance », édition Hermès, paris, 2001.
- 2-BOULOC P., et all, les NTIC : comment tirez profit ? Exemples dans l'organisation, édition RIA, paris, Mars 2003.
- 3-CHARPENTIER P., « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, 1997.
- 4-COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2<sup>eme</sup>édition, 1999.
- 5-FERNANDEZ A., « les nouveaux tableaux de bord des managers », 5<sup>eme</sup> édition EYROLLES, 2011.
- 6-GOUARNE J.M., « le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998.
- 7-GOVARE V, « l'évolution des du travail avec les nouvelles technologies d'informations et de la communication (NTIC) », paris, 2002.
- 8-LEQUEUX J-L ., « Manager avec les ERP », éditions d'organisation, 3<sup>eme</sup> édition, 2008.
- 9-LORINO Ph., « méthode et pratique de la performance », Edition d'organisation 1998.
- 10-MEKHNACHI K., « e-économie », édition d'organisation, paris, 2000.
- 11-PINTO P., « la performance durable », édition Dunod, France, 2003.
- 12-PUJOLLE Guy, « les réseaux », Edition Eyrolles, 3<sup>eme</sup>Edition, paris, 2000.
- 13-QUELENNEC C., « ERP », levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007.
- 14- REIX Robert, « système d'information et management des organisations », édition Vuibert, paris, 2000.
- 15-SAADOUN M., Technologies de l'information et de la communication et management, Hermès, Mars, 2000.
- 16-SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998.

## **Revues et articles**

**1-**ANGLEBERT J., et all, TCP Internet/extranet, institut de la gestion publique et de développement économique, 2000.

**2-**AUBERT B.et all, « l'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010.

**3-**BARET P., « L'évaluation contingente de la Performance Globale des Entreprises : Une méthode pour fonder un management sociétale ment responsable.», 2ème journée de recherche du CEROS, 2006.

**4-**BOUHANNA A. « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise », Revue de l'économie et management, N°3, Mars 2004.

**5-**BOURGUIGNON A., 1995, «Peut-on définir la performance ? », Revue Française de Comptabilité, N° 269, juillet-août.

**6-**BOURGUIGNON A., « peut-on définir la performance ? », Revue Française de comptabilité, n°269, juillet-aout 1995.

**7-**BOYATIZIS, IN PAYETTE A, « efficacité des gestionnaires et des organisations », P U Q, Montréal, 2000.

**8-**GAUZENTE C. Mesurer la performance des entreprises en l'absence d'indicateurs objectifs : quelle validité ? Analyse de la pertinence de certains indicateurs, Finance Contrôle Stratégie, 2000, Vol. 3, N° 2.

**9-**GOMBAULT A., « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », Revue française de gestion, 2003, N° 142.

**10-**HENRIENT B., et IMBERT M., DRH tirez partie des technologies. Edition d'organisation, paris, 2002.

11-LAHLOU C., « gouvernance des entreprises, Actionnariat et performances », la revue de l'économie & de management, N°7, avril 2008.

12-LEBAS M., « performance : mesure et management .Faire face à un paradoxe », Groupe HEC, Paris, 1998.

13-LIM J.H, Gérer l'acceptation des utilisateurs vis-à-vis des systèmes ERP - comprendre la dissonance entre les attentes des utilisateurs et les politiques de gestion » Journal Européen des Systèmes d'Information, 2004, Vol.14.

14-MERCIER S., « L'instrumentalisation des valeurs, une ressource stratégique pour l'entreprise ? La démarche du groupe Fournier », Revue de gestion, 2005, Vol.26.

15-MORAND Marie Caroline, « la performance globale et ses déterminants », article en ligne, centre de ressource économie gestion.

16-OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord.

17-TEZENAS DU MONCEL, in BAYED Mohamed, « performance sociale et performance économique dans les PME industrielles », Annales du management, 1992.

18-TOMAS J-L., « ERP et PGI », sélection, méthodologie de déploiement et gestion du changement, édition DUNOD, 2006.

19-WALLACE G .Comment le risque du projet logiciel affecte les performances du projet: une enquête sur les dimensions du risque et un modèle exploratoire, 2004, Vol.35.

20-WANG, E. Les effets du contrôle des changements et de la gestion sur la flexibilité du logiciel et la performance du projet, Gestion de l'information, Vol.45.

21-WU F., L'impact de la technologie de l'information sur les capacités de la chaîne d'approvisionnement et de la performance de l'entreprise : une vue basée sur les ressources, gestion du marketing industriel 2006, vol.35.

## **Thèses**

1-BELLAHCENE Mohammed, Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'entreprise ; La Dimension Culturelle, thèse du doctorat en science de gestion, université de Tlemcen, 2014.

2-KOSSAI M., « les technologies de l'information et des communications, le capitale humain, les changements organisationnelle et la performance », thèse de doctorat en science économiques, paris, 2013.

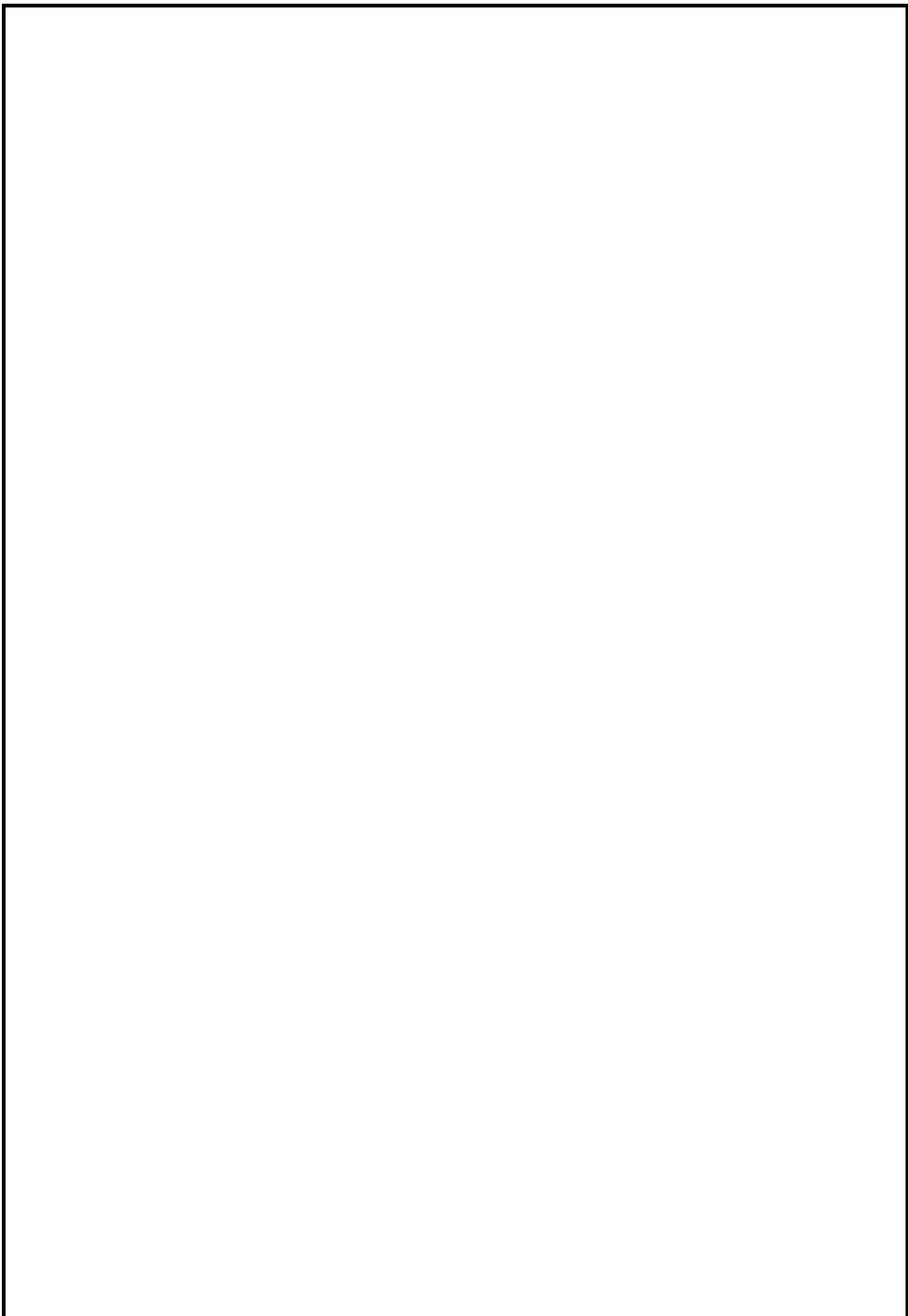
3-MEISSONIER, R., 2000, « Organisation virtuelle ; conceptualisation, ingénierie et pratiques : Enquête auprès des PME de la région des pays de la Loire »,

Thèse de doctorat en science de gestion, Université de droit, d'économie et des sciences d'AIX-MARSEILLE III.

## **Sites -web**

1-<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450#v9wqXgkxSr1pr7rG.99> consulté le 14/03/2017 à 08:11

2-<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Performance.htm> consulté le 14/03/2017 à 08:15





# Table des matières

<b>Introduction générale.....</b>	<b>01</b>
<b>Chapitre I : l'entreprise et technologies de l'information et de la communication .....</b>	<b>04</b>
Introduction .....	04
<b>Section 1 : Généralité sur les technologies de l'information et de la communication .....</b>	<b>05</b>
1.1 Historique des technologies de l'information et de la communication.....	05
1.2 Définitions des TIC .....	06
1.3 Les caractéristiques des TIC .....	07
<b>Section 2 : Les applications des TIC.....</b>	<b>07</b>
2.1 Les technologies de communication .....	08
2.1.1 Le téléphone .....	08
2.1.2 Le fax.....	08
2.1.3 Le réseau .....	08
2.2 Les outils de gestion des données .....	12
2.2.1 Les bases de données.....	12
2.2.2 Customer relationship management .....	13
2.2.3 Echange de données informatisées.....	14
2.3 Intégration matérielle .....	14
2.3.1 Le groupeware.....	14
2.3.2 Entreprise ressource planning (ERP).....	15
2.3.3 Le workflow .....	16
<b>Section 3 : Le rôle des TIC .....</b>	<b>16</b>
3.1 Rôle des TIC selon la littérature économique .....	16

3.1.1 Les TIC dans la théorie microéconomique .....	17
3.1.2 Les TIC dans la théorie de l'organisation industrielle .....	17
3.1.3 Les TIC dans la théorie du changement technologique .....	17
3.2 Rôle des TIC au sien de l'entreprise .....	18
3.3 Avantages et inconvénients des TIC .....	19
3.3.1 Avantages .....	19
3.3.2 Inconvénients .....	19
Conclusion.....	21
<b>Chapitre II : La performance de l'entreprise.....</b>	<b>22</b>
Introduction .....	22
<b>Section 1 : Définitions, et typologies de la performance .....</b>	<b>23</b>
1.1 Définitions de la performance.....	23
1.2 Les différents types de la performance.....	24
1.2.1 La performance économique .....	24
1.2.2 La performance financière .....	25
1.2.3 La performance sociale .....	25
1.2.4 La performance humaine.....	25
1.2.5 La performance managériale .....	26
1.2.6 La performance organisationnelle .....	27
1.2.7 La performance technologique.....	27
1.2.8 La performance commerciale.....	28
1.2.9 La performance sociétale .....	28
1.2.10 La performance stratégique .....	29

1.3	Les quatre piliers de la performance .....	30
<b>Section 2 : la mesure de la performance .....</b>		<b>32</b>
2.1.	La notion d'indicateur de performance .....	32
2.1.1	Définition d'indicateur de performance .....	32
2.1.2	Les différents types d'indicateurs .....	33
2.2.	Les problèmes soulevés par les indicateurs de performance.....	33
2.3.	Les types indicateurs de performance .....	34
2.3.1.	Les indicateurs financiers.....	34
2.3.2.	Les indicateurs de marché .....	35
2.3.3.	Les indicateurs organisationnels .....	35
<b>Section 3 :Les interactions TIC, performance : revue de la littérature .....</b>		<b>35</b>
3.1.	Les recherches portant sur la performance des TIC .....	35
3.1.1.	TIC et productivité des entreprises.....	36
3.1.2.	TIC et performance financière de l'entreprise .....	37
3.1.3.	TIC et performance globale des entreprises .....	37
3.2.	La relation TIC-performance : les principaux facteurs modérateurs identifiés.....	38
3.2.1.	Facteurs organisationnels et managériaux.....	38
3.2.2.	L'alignement stratégique.....	38
3.2.3.	La structure de l'entreprise.....	39
3.2.4.	Le management technique des projets de Systèmes d'information .....	39
3.2.5.	Le capital humain et immatériel.....	40
Conclusion.....		41

**Chapitre III : Mesure de l'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia.....42**

Introduction .....42

**Section 1 : démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique .....43**

1.1. Choix de la méthode de construction de l'échantillon .....43

1.2. Choix de la méthode de collecte de données.....43

1.3. Définition de la taille de l'échantillon.....44

**Section 2 : présentation, analyse et interprétations des données .....45**

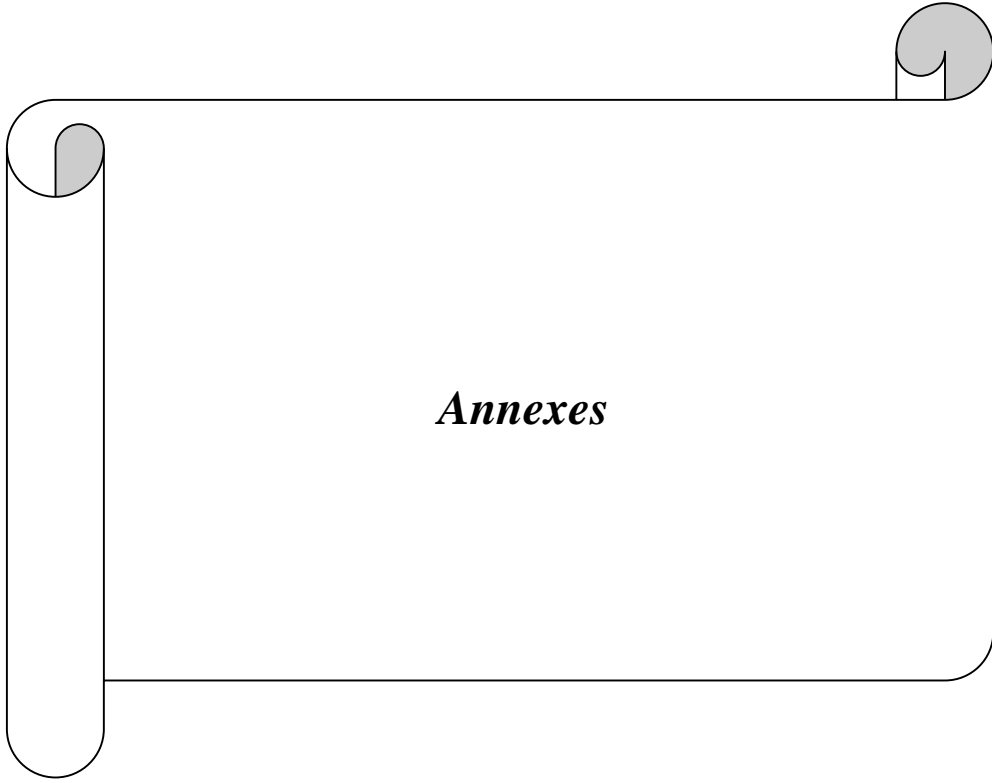
Conclusion.....66

**Conclusion générale .....67**

**Bibliographie**

**Annexes**

**Table des matières**



***Annexes***

## **Annexe N°01 : Questionnaire de Recherche**

**Université Abderrahmane Mira de Bejaia**  
**Faculté des sciences Economiques, Commerciales**  
**Et des sciences de Gestion**  
**Master II : Management des organisations**

### **Enquête sur l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la performance des entreprises.**

Dans le but d'analyser l'impact des technologies d'information et de la communication (TIC) sur la performance des entreprises, nous menons une étude par questionnaire administré aux responsables d'un échantillon d'entreprises. Cette enquête concerne un échantillon d'entreprises de la Wilaya de Bejaia, qui a pour but de :

- Apprécier l'éventuel lien entre l'usage des TIC et la performance des entreprises.
- mesurer le degré d'utilisation des TIC par ces entreprises.

Le questionnaire est anonyme, nous vous assurons une totale confidentialité de vos réponses. Les données issues de ce questionnaire, feront l'objet d'un traitement anonyme, statistique. Et les résultats feront par la suite d'une utilisation strictement scientifique et impubliables.

**Réalisé par :**

**Mr MESSAOUDI Sofiane**

**M<sup>lle</sup> TAGHERIBET Yasmine**

**Encadré par**

**Mr AMALOU Abdelhafid**

## Merci pour votre coopération

### I-informations préliminaires

1. Nom de l'entreprise : .....
2. Secteur d'activité : .....
3. Statut juridique : .....
4. La taille : .....
5. Indiquez l'ancienneté de l'entreprise.  
 [1,5ans [       [5,10ans [       [10,15ans [  
 [15,20ans [       [20,25ans [       25, et plus [
6. Le chiffre d'affaire de votre entreprise est :  
 [100 mille DA, 1 million DA [       [1million DA, 10 million DA [  
 [10 million DA, 100 million DA [       [100 million DA, 1 milliard DA [  
 [1 milliard DA, et plus [

### II- L'usage des Technologies d'information et de la communication dans les entreprises

7-Connaissez-vous la signification des TIC ?

Oui                                       Non

8-Selon vous, les TIC sont :

Les ordinateurs       Les logiciels       Le réseau

9-Votre entreprise utilise-t-elle les TIC ?

Oui                                       Non

Si oui, Indiquez depuis combien d'années ?

[1,5 ans [       [5,10 ans [       [10,15 ans [  
 [15,20 ans [       [20 ans et plus [

Si non pourquoi ?

Non utilisé                                       Pas de moyen

10-Avez-vous l'intention d'investir dans les TIC ?

Oui

Non

Indiquez pourquoi ?

.....  
.....  
.....

11- De combien d'ordinateurs votre entreprise dispose-t-elles ?.....

12-Votre entreprise dispose-t-elle :

-Un réseau internet ?

Oui

Non

Si non pourquoi ?

Non utilité

s de moyens

-Un réseau extranet ?

Oui

Non

Si non pourquoi ?

Non utilité

s de moyens

-Un réseau intranet ?

Oui

Non

Si non pourquoi ?

Non utilité

s de moyens

-Un site web ?

Oui

on

Si non pourquoi ?

Non utilité

as de moyens



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

Oui

Non

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

1  Téléphone      2  Courrier classique      3  Courrier électronique

4  Bouche à l'oreille      5  Intranet

(Veuillez les classer selon le degré d'utilisation) :

Très faible	Faible	Moyen	Fort	Très fort

14-Quels logiciels votre entreprise utilise-t-elle ?

ERP (Entreprise Ressources Planning) :

EDI (Echange de Données Informatisées) ;

Workflow ;

Groupware;

Logiciels de gestion ;

Autres, veuillez précisez SVP ;.....

15-Comment communiquez-vous avec vos partenaires externes ?

1  Courrier classique (postal)      2  Téléphone      3  E-mail

4  Web      5  Autres, veuillez précisez SVP :.....

(Veuillez les classer selon le degré d'utilisation) :

Très faible	Faible	Moyen	Fort	Tés fort

16-Le personnel de votre entreprise bénéficie-t-il d'une formation lors de l'intégration d'une nouvelle TIC ?

Oui

Non

### III-Appréciation des apports des TIC

17-L'information circule-t-elle plus rapidement depuis que votre entreprise utilise les TIC ?

Oui

Non

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

Très positif

Faiblement positif

Pas d'impact

19-Avec l'utilisation des TIC, les parts de marché de votre entreprise ont augmentées de :

[25% ,50% [

[50%,75% [

[75%,100%]

0%

ou bien, en baisse.

20-Avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire de votre entreprise a augmenté de :

[25% ,50% [

[50%,75% [

[75%,100%]

0%

ou bien, en baisse.

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

Amélioration continue

Stagnation

Diminution

22-Avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de votre entreprise est

Très élevée       Elevée       Faible

23-Depuis que vous utilisez les TIC, Vos clients ont-t-ils affiché une plus grande satisfaction?

Oui       Non

24-Votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de produits ou de services passés sur le site internet ?

Oui       Non

25-Avec l'utilisation des TIC, Avez-vous

Développé de nouveaux produits/services ? Lesquels : .....

Développé de nouveaux procédés ? Lesquels : .....

Exploré de nouvelles zones géographiques ? Lesquelles.....

26-Votre entreprise utilise-t-elle les TIC pour la prise de décision ?

Oui       Non

27-La direction de votre entreprise intègre-t-elle régulièrement dans ses choix stratégiques les besoins en TIC ?

Oui       Non

28-L'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés :

Très positif     Faiblement positif     Pas d'impact

29-Y-t-il une amélioration de la qualité des produits et services après l'usage des TIC ?

Oui

Non

30-Avec l'utilisation des TIC, le climat social est devenu ?

Favorable  Très favorable  Moins favorable  Défavorable

31-Qu'attendez-vous des TIC pour les années futures ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ANNEXE N°02 : Présentation de quelque résultat de l'enquête

**Tableau N°01 : Répartitions de l'effectif de l'échantillon selon la taille**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
[1-50]	4	10,0	10,0	10,0
[50-250[	24	60,0	60,0	70,0
Valide [250-500[	8	20,0	20,0	90,0
[500-et plus	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°02 : Répartitions de l'effectif de l'échantillon selon le secteur d'activité**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
industriel	15	37,5	37,5	37,5
agroalimentaire	14	35,0	35,0	72,5
Valide services	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°03 : Connaissance des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	37	92,5	92,5	92,5
Valide non	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°04 : utilisation des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	34	85,0	85,0	85,0
Valide non	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°05 : Nombre d'années d'appropriation des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	5	14,7	14,7	14,7
[1-5ans [	4	11,8	11,8	26,5
[5-10ans [	10	29,4	29,4	55,9
Valide [10-15ans [	11	32,4	32,4	88,2
[15-20ans [	2	5,9	5,9	94,1
[20 ans et plus [	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Tableau N°06 : l'intention d'investir dans les TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	36	90,0	90,0	90,0
Valide non	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°07 : les services de l'entreprise sont t-ils entièrement informatisés**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	29	72,5	74,4	74,4
Valide non	10	25,0	25,6	100,0
Total	39	97,5	100,0	
Manquante Système manquant	1	2,5		
Total	40	100,0		

**Tableau N°08: formation du personnel lors d'appropriation des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	35	87,5	87,5	87,5
Valide non	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Tableau N°09: Avec l'utilisation des TIC le chiffre d'affaire a t-il augmenté ?**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0%	3	8,8	8,8	8,8
[25%-50%]	17	50,0	50,0	58,8
Valide [50%,75%]	13	38,2	38,2	97,1
[75%,100%]	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Tableau N°10 : Avec l'utilisation des TIC, les parts de marche ont-elles augmentées?**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0%	3	8,8	8,8	8,8
[25%-50%]	19	55,9	55,9	64,7
Valide [50%,75%]	10	29,4	29,4	94,1
[75%,100%]	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Tableau N°11 : Niveau de satisfaction des clients après l'appropriation des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	27	79,4	90,0	90,0
Valide non	3	8,8	10,0	100,0
Total	30	88,2	100,0	
Manquante Système manquant	4	11,8		
Total	34	100,0		

**Tableau N°12 : l'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC.**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	faible	3	8,8	8,8
	élevée	18	52,9	61,8
	très élevée	13	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Tableau N°13 : l'évolution de rendement des employés après l'utilisation des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	amélioration continue	26	76,5	76,5
	stagnation	7	20,6	97,1
	diminution	1	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Tableau N°14 : l'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	pas d'impact	2	5,9	5,9
	faiblement positif	4	11,8	17,6
	tés positif	28	82,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0

**Tableau N°15 :L'évolution du climat social après l'usage des TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	défavorable	2	5,9	5,9
	moins favorable	2	5,9	11,8
	favorable	23	67,6	79,4
	très favorable	7	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0



**Tableau N°16:l'utilisation des TIC a un impact positif sur  
l'amélioration de la qualité des produits et services ?**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	31	91,2	91,2	91,2
Valide non	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

**Tableau N°17: l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la  
réduction des délais?**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
pas d'impact	1	2,9	2,9	2,9
faiblement positif	3	8,8	8,8	11,8
Valide très positif	30	88,2	88,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

### ANNEXE N°03 : Tests de Corrélations

**Tableau N°01 : internet/chiffre d'affaire**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire à t-il augmenté?
votre entreprise dispose-t-elle?- internet	Corrélation de Pearson	1	,766*
	Sig. (bilatérale)		,045
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire à t-il augmenté?	Corrélation de Pearson	,766*	1
	Sig. (bilatérale)	,045	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°02 : ERP/chiffre d'affaire**

		votre entreprise dispose-t-elle ERP	avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire à t-il augmenté?
votre entreprise dispose-t-elle?- ERP	Corrélation de Pearson	1	,513*
	Sig. (bilatérale)		,040
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire à t-il augmenté?	Corrélation de Pearson	,513*	1
	Sig. (bilatérale)	,040	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°03 : internet/part de marché**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	avec l'utilisation des TIC, les parts de marché ont augmentées?
votre entreprise dispose-t-elle?- internet	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  34	,712*  34
avec l'utilisation des TIC, les parts de marché ont augmentées?	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,712*  34	1  34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°04: web/part de marché**

		votre entreprise dispose-t-elle?- web	avec l'utilisation des TIC, les parts de marché ont augmentées?
votre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  34	,799*  34
avec l'utilisation des TIC, les parts de marché ont augmentées?	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,799*  34	1  34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)

**Tableau N°05 : internet/satisfaction client**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-il satisfait?
votre entreprise dispose-t-elle?- extra	Corrélation de Pearson	1	,509**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	34	30
depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-il satisfait?	Corrélation de Pearson	,509**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°06 : intranet/satisfaction client**

		votre entreprise dispose-t-elle?- intranet	depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-il satisfait?
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,745**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	34	30
depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-il satisfait?	Corrélation de Pearson	,745**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°07 : web/satisfaction client**

		votre entreprise dispose-t-elle?-web	depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-ils satisfont?
votre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,523**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	34	30
depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-ils satisfont?	Corrélation de Pearson	,523**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°08 : internet /rentabilité**

		votre entreprise dispose-t-elle?-internet	avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?
votre entreprise dispose-t-elle?- extra	Corrélation de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?	Corrélation de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°09 : intranet/rentabilité**

		quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?- intranet	avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?
quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?- intranet	Corrélation de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?	Corrélation de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°10 : web/rentabilité**

		quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?- web	avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?
quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,778**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de l'entreprise est?	Corrélation de Pearson	,778**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°11 : internet / coopération entre les dirigeants et les subordonnées**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	l'utilisation des TIC a un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées
votre entreprise dispose-t-elle?- internet	Corrélation de Pearson	1	,667*
	Sig. (bilatérale)		,041
	N	34	34
l'utilisation des TIC a un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées	Corrélation de Pearson	,667*	1
	Sig. (bilatérale)	,041	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°12: intranet/coopération entre les dirigeants et les subordonnées**

		votre entreprise dispose-t-elle?- intra	l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,649*
	Sig. (bilatérale)		,040
	N	34	34
l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées	Corrélation de Pearson	,649*	1
	Sig. (bilatérale)	,040	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°13 : web /coopération entre les dirigeants et les subordonnés**

		votre entreprise dispose-t-elle?-web	l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
votre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,706*
	Sig. (bilatérale)		,046
	N	34	34
l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,706*	1
	Sig. (bilatérale)	,046	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°14 : ERP /coopération entre les dirigeants et les subordonnés**

		votre entreprise dispose-t-elle?-ERP	l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
votre entreprise dispose-t-elle?-ERP	Corrélation de Pearson	1	,597*
	Sig. (bilatérale)		,044
	N	34	34
l'utilisation des TIC a eu un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,597*	1
	Sig. (bilatérale)	,044	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).



**Tableau N°15 : internet/ rendement des employés**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?
votre entreprise dispose-t-elle?- internet	Corrélation de Pearson	1	,557*
	Sig. (bilatérale)		,045
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?	Corrélation de Pearson	,557*	1
	Sig. (bilatérale)	,045	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°16 : intranet / rendement des employés**

		votre entreprise dispose- -elle?- intranet	avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,523*
	Sig. (bilatérale)		,041
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?	Corrélation de Pearson	,523*	1
	Sig. (bilatérale)	,041	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°17 : Web / rendement des employés**

		votre entreprise dispose-t-elle?-web	avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?
votre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,682*
	Sig. (bilatérale)		,041
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?	Corrélation de Pearson	,682*	1
	Sig. (bilatérale)	,041	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°18 : logiciels de gestion/ rendement des employés**

		quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?-logiciels de gestion	avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?
quels progiciels votre entreprise utilise-t-elle?-logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,675*
	Sig. (bilatérale)		,039
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a t-il en?	Corrélation de Pearson	,675*	1
	Sig. (bilatérale)	,039	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°19 : internet / réduction des délais**

		votre entreprise dispose-t-elle?- internet	l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?
votre entreprise dispose-t-elle?- internet	Corrélation de Pearson	1	,571*
	Sig. (bilatérale)		,046
	N	34	34
l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?	Corrélation de Pearson	,571*	1
	Sig. (bilatérale)	,046	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°20 : intranet / réduction des délais**

		votre entreprise dispose-t-elle?- intra	l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,560*
	Sig. (bilatérale)		,038
	N	34	34
l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?	Corrélation de Pearson	,560*	1
	Sig. (bilatérale)	,038	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°21 : web/ réduction des délais**

		vosre entreprise dispose-t-elle?-web	l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?
vosre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,726*
	Sig. (bilatérale)		,032
	N	34	34
l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?	Corrélation de Pearson	,726*	1
	Sig. (bilatérale)	,032	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°22 : ERP / réduction des délais**

		vosre entreprise dispose-t-elle?-ERP	l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?
vosre entreprise dispose-t-elle?- extra	Corrélation de Pearson	1	,768*
	Sig. (bilatérale)		,046
	N	34	34
l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?	Corrélation de Pearson	,768*	1
	Sig. (bilatérale)	,046	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°23 : intranet / la qualité des produits et services**

		votre entreprise dispose-t-elle?- intranet	Ya-t-elle une amélioration de la qualité des produits et services après l'usage des TIC?
votre entreprise dispose-t-elle?- intranet	Corrélation de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	34	34
Ya-t-elle une amélioration de la qualité des produits et services après l'usage des TIC?	Corrélation de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N° 24:logiciels de gestion / la qualité des produits et services**

		votre entreprise dispose-t-elle?- web	Ya-t-elle une amélioration de la qualité des produits et services après l'usage des TIC?
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	34	34
Ya-t-elle une amélioration de la qualité des produits et services après l'usage des TIC?	Corrélation de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°25 : intranet/ climat social**

		votre entreprise dispose-t-elle?- intra	avec les TIC, le climat social est devenu?
votre entreprise dispose-t-elle?- intra	Corrélation de Pearson	1	,567*
	Sig. (bilatérale)		,044
	N	34	34
avec les TIC, le climat social est devenu?	Corrélation de Pearson	,567*	1
	Sig. (bilatérale)	,044	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°26 : web/climat social**

		votre entreprise dispose-t-elle?- web	avec les TIC, le climat social est devenu?
votre entreprise dispose-t-elle?- web	Corrélation de Pearson	1	,403*
	Sig. (bilatérale)		,018
	N	34	34
avec les TIC, le climat social est devenu?	Corrélation de Pearson	,403*	1
	Sig. (bilatérale)	,018	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°27 : ERP/ climat social**

		votre entreprise dispose-t-elle?-ERP	avec les TIC, le climat social est devenu?
votre entreprise dispose-t-elle?-web	Corrélation de Pearson	1	,788*
	Sig. (bilatérale)		,042
	N	34	34
avec les TIC, le climat social est devenu?	Corrélation de Pearson	,788*	1
	Sig. (bilatérale)	,042	
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°28 : formation du personnel en TIC/ satisfaction client**

		formation de personnel lors de l'intégration des TIC	depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-ils satisfont?
formation de personnel lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	34	34
depuis l'utilisation des TIC, les clients ont t-ils satisfont?	Corrélation de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	34	34

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°29 : formation du personnel en TIC/Rendement des employés**

		formation de personnel lors de l'intégration des TIC	avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a-t-il en?
formation de personnel lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,656*
	Sig. (bilatérale)		,034
	N	34	34
avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés a-t-il en?	Corrélation de Pearson	,656*	1
	Sig. (bilatérale)		,034
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Tableau N°30: formation du personnel en TIC/ réduction des délais**

		formation de personnel lors de l'intégration des TIC	l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?
formation de personnel lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	34	34
l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?	Corrélation de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	34	34

\*\*.. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

**Tableau N°31: formation du personnel en TIC/climat social**

		formation de personnel lors de l'intégration des TIC	avec les TIC, le climat social est devenu?
formation de personnel lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,764*
	Sig. (bilatérale)		,032
	N	34	34
avec les TIC, le climat social est devenu?	Corrélation de Pearson	,764*	1
	Sig. (bilatérale)		,032
	N	34	34

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).





# Résumé

Les technologies de l'information et de la communication « TIC » connaissent aujourd'hui un essor fulgurant et accéléré dans le domaine de gestion de l'information.

C'est dans ce contexte, la nécessité de recourir aux moyens technologiques sophistiqués pour les entreprises est important pour leur survie.

L'objet de ce travail consiste à analyser l'impact des TIC sur la performance des entreprises, à travers une étude empirique au sein d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia.

**Mots clés :** technologies d'information et de la communication, performance

## Abstract

Information and communication technologies "ICT" are now experiencing a rapid and rapid growth in the field of information management.

It is in this context, the need for sophisticated technological means for companies is important for their survival.

The aim of this work is to analyze the impact of ICT on the performance of companies, through an empirical study in a sample of companies in the wilaya of Bejaia.

**Keywords:** information and communication technologies, performance

## ملخص

تشهد اليوم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال إدارة المعلومات تسارع كبير في النمو.

وفي هذا السياق، فإن الحاجة إلى مثل هذه التكنولوجيات المتطورة تعد مهمة لفائدة المؤسسات من أجل بقائها.

الغرض من هذا العمل هو تحليل تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء المؤسسات، من خلال دراسة ميدانية لدى عينة عن مختلف المؤسسات الناشطة في ولاية بجاية .

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيات الإعلام والاتصال، والأداء.