

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

Thème

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

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

Réalisé par :

BENAMARA Salah

BITTA Salem

Encadré par :

Mr AMALOU Abdelhafid

Promotion : Juillet 2019

Remerciements

Nos remerciements vont d'abord à Dieu le tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté de réaliser ce travail.

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

Nous exprimons toute notre gratitude au professeur KHERBACHI hamid pour son aide précieuse.

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

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 mes frères Idir, Lyes et à ma sœur Lamia.*
- *A toute ma famille.*
- *A tous mes amis.*
- *Et à toutes personnes qui m'ont soutenu durant l'élaboration de ce travail.*

Salem

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

- *A mes très chers parents qui ont toujours été là pour moi.*
- *A tous mes frères et sœurs.*
- *A toute ma famille.*
- *A tous mes amis.*
- *Et à toutes personnes qui m'ont soutenu durant l'élaboration de ce travail.*

Salah

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

Figure N° 1.1 : les fonctionnalités de l'intranet	13
Figure N° 2.1 : Les quatre piliers de la performance.....	31
Figure N° 2.2 : Le triangle de la performance.....	33
Figure N° 2.3 : La performance.....	34
Figure N° 2.4 : Le triangle stratégie/acteur/processus d'action.....	36
Figure N° 3.1 : Répartition des entreprises de l'échantillon selon la taille (Effectif).....	45
Figure N° 3.2 : Répartition des entreprises de l'échantillon selon le secteur d'activité.....	45
Figure N° 3.3 : Connaissance des TIC	47
Figure N° 3.4 : La signification des TIC.....	47
Figure N° 3.5 : Utilisation des TIC.....	48
Figure N°3.6 : L'expérience dans appropriation des TIC.....	48
Figure N° 3.7 : L'intention d'investir dans les TIC.....	49
Figure N° 3.8 : Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC.....	50
Figure N° 3.9 : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise.....	50
Figure N° 3.10 : Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de l'entreprise.....	51
Figure N° 3.11 : Les différents outils TIC.....	52
Figure N° 3.12 : la contribution des TIC à l'augmentation du chiffre d'affaire....	53
Figure N°3.13 : La contribution des TIC à l'augmentation des parts de marché.....	54
Figure N° 3.14 : Satisfaction des clients après l'appropriation des TIC.....	54
Figure N° 3.15 : L'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC.....	55
Figure N°3.16 : L'évolution de La productivité de l'entreprise après L'utilisation des TIC...	56
Figure N° 3.17 : Le rendement des employés après L'utilisation des TIC.....	56
Figure N° 3.18 : L'effet des TIC sur la réduction des délais.....	57

Figure N° 3.19 : L'effet des TIC sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnées.	58
Figure N° 3.20 : L'effet des TIC sur l'évolution du climat social.....	58

Liste des abréviations

CERN: Centre d'Étude et de Recherche Nucléaires

CRM: Customer Relationship Management

EAI : Entreprise Application Intégration

EDI : Échange de Données Informatisées

ERP : Entreprise Ressource Planning

ETL: Extraction Transfert Loading

FTP: File Transfert Protocol

IP: Internet Protocole

KPI: Key Performance Indicators

NTIC: Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

OCDE: Organisation de Coopération et de Développement Economiques

OMC : Organisation Mondiale du Commerce

PGI : Progiciels de Gestion Intégrés

SGBD : Système de Gestion des Bases de Données

TIC: Technologies de l'Information et de la Communication

W3: World Wilde Web

SOMMAIRE

Introduction générale.....	01
Chapitre I : Les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuels.....	04
Section 1 : les technologies de l'information et de la communication : définitions et caractéristiques...	05
Section 2 : Les outils et rôle des TIC dans l'entreprise	09
Section 3 : Implantation des TIC dans une entreprise : obstacles et conditions de réussite.....	19
Section 4 : Les avantages et les inconvénients des TIC.....	21
Chapitre II : Les TIC, des outils au service de la performance de l'entreprise.....	24
Section 1 : la performance : définition et typologie.....	25
Section 2 : La mesure de la performance.....	32
Section 3 : Relation entre les TIC et les performances.....	39
Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia.....	44
Section 1 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique.....	44
Section 2 : Présentation, analyse et interprétation des données.....	46
Conclusion générale.....	67
Bibliographie	
Annexes	
Tables des matières	

Introduction générale

En ce début du 21^{ème} siècle, l'économie mondiale a connu un bouleversement sans précédent. En effet, bien qu'apparue, dès le début des années soixante aux Etats-Unis d'Amérique, la nouvelle économie, dont le pilier est le capital immatériel, s'est vue mondialisée et s'est imposée comme mode de gestion.

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

La mondialisation est sans doute à la base de toutes ces mutations, dans le sens où elle a mis en relation et en interdépendance toutes les économies du monde et a fait d'elles une société d'information globale. Ceci s'est intensifié avec l'essor de ce qu'on appelle les « Technologies d'Information et de Communication ». Celles-ci sont le produit de recherche dans l'électronique appliquée aux télécommunications et à l'informatique.

Cette nouvelle économie est bâtie autour d'un socle : celui de l'information. En effet, l'information devient de plus en plus un enjeu stratégique pour les entreprises, au même titre que les ressources financières, humaines...etc. Car le contrôle de l'univers informationnel dans lequel évoluent les entreprises, constitue une composante clé de leur survie.

L'Algérie s'est engagée ces dernières années dans une stratégie de développement des TIC. Il ne s'agit pas seulement de développer l'usage des TIC pour l'amélioration des services aux ménages ou des performances des entreprises, mais aussi de booster un secteur à fort potentiel qui ne contribue qu'à 4 % du PIB, contre 12 % au Maroc et 8 % en Tunisie. L'objectif premier consiste à hisser le secteur des TIC à au moins 8 %, alors que la moyenne mondiale est de 7 %. Mais les investissements ne sont pas à la hauteur des ambitions affichées par le gouvernement².

L'enjeu des entreprises algériennes face à cette révolution des TIC, consiste donc, à suivre leur évolution et à acquérir de nouvelles compétences afin d'assurer l'amélioration de ses services et produits en visant une meilleure performance. A cet effet, l'Etat a mis en place des programmes de mise à niveau telle que la stratégie e-Algérie qui a pour but de créer une société d'information et de savoir.

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

² MOKRANE Ali. « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne », thèse de doctorat en science économie, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2015, p.11

Face à tous ces enjeux que les entreprises encourent, nous avons jugé utile d'analyser l'éventuelle relation entre l'appropriation des TIC et la performance des entreprises. Le choix de ce thème de recherche est motivé d'une part par le fait d'une part l'actualité du thème et le peu d'intérêts que suscite cette thématique chez les chercheurs en Algérie (peu de thèses, peu d'articles), d'autre part par la richesse de cette thématique encore peu exploré et rôle supposé que jouent les TIC dans la croissance des entreprises.

Afin de mener à bien notre travail, nous avons procédé à une étude empirique analysant les effets des TIC sur les entreprises. Pour cela, nous avons choisi un échantillon des entreprises de la wilaya de Bejaia. Ce choix s'explique d'abord par la proximité, ensuite par la dynamique économique que connaissent les entreprises de cette wilaya.

Le présent travail a pour objet d'identifier les effets des TIC sur la performance des entreprises. Il s'agit donc de répondre à la problématique suivante : « **quel est l'impact 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 la question secondaire suivante :

- Quel est l'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia ?

Pour répondre à la question préalablement posée, nous avons formulé les hypothèses suivantes :

- Les TIC ont un impact positif sur l'entreprise et apportent des améliorations considérables à la performance de cette dernière.
- Les TIC contribuent à la performance des entreprises.

Pour vérifier ces hypothèses et apporter des éléments de réponses aux questions formulées plus haut, 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, A 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.

Pour réaliser cette étude, nous avons structuré notre travail autour de trois chapitres.

- Dans le premier chapitre, nous avons présenté le cadre conceptuel des technologies de l'information et de la communication. Ainsi, après avoir présenté la définition et les caractéristiques des TIC (section 1), nous allons aborder les différents outils et rôles des TIC dans l'entreprise (section 2), puis nous allons aborder les stratégies des entreprises face au TIC (section3), nous allons traiter les obstacles de l'implantation des TIC dans une entreprise ainsi, leurs conditions de réussite (section 4) , et enfin dans la cinquième section nous allons présenter les avantages et les inconvénients des TIC.
- Le deuxième chapitre traite de la performance de l'entreprise. Ainsi, après avoir présenté les définitions et typologies de la performance (section 1) nous allons aborder la mesure de la performance (section 2), et enfin dans la troisième section nous allons présenter les relations entre les TIC et les performances.
- Le troisième chapitre est consacré à l'étude empirique portant sur l'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia. Après avoir présenté la démarche méthodologique ensuite nous tacherons de présenter et d'analyser les données collectée.

**Chapitre I : Les technologies de l'information et
de la communication aspect conceptuel**

Introduction

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 cinq sections. Dans la première section, nous allons traiter un certain nombre de notions générales portant sur les TIC. Dans la deuxième section, nous allons aborder les différents outils et rôle des TIC dans l'entreprise ainsi leur importance. Dans la troisième section, nous allons traiter les stratégies des entreprises face au TIC. Puis dans la quatrième section nous allons aborder les obstacles qui entravent l'implantation des TIC dans une entreprise ainsi les conditions nécessaires pour réussir l'implantation de ces TIC dans l'entreprise et enfin nous allons citer les différents avantages et inconvénient des TIC.

Section 01 : Les technologies de l'information et de la communication : définitions et caractéristiques

Nous consacrons la première partie de cette section à un historique et révolution des TIC afin de leurs donner des définitions, et caractéristiques respectives.

1.1. Historique et révolution des TIC

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) actuelles sont l'aboutissement de plusieurs décennies d'évolution dans les plateformes technologiques.

Lorsque nous parlons aujourd'hui des TIC, il est essentiellement question de l'union entre les technologies de télécommunications et de l'informatique. C'est cette jonction qui a donné naissance au World Wide Web, plus connu sous le nom du réseau internet, que l'on pourrait qualifier de TIC la plus performante.

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion entre 1930-1950 est marquée par l'utilisation des machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes et d'imprimer des rapports¹.

À partir des années 50, l'informatisation se caractérise par la diffusion des calculateurs militaires dans le monde professionnel. Longtemps réservée aux grandes entreprises, elle s'est initialement développée autour de gros systèmes centraux puis de mini-ordinateurs, et enfin de micro-ordinateurs individuels dans un mouvement de décentralisation du traitement de l'information.

Dès la fin des années 70 on assiste au développement successive des TIC au sein des entreprises, en trouvant sa place peu à peu à tous les niveaux hiérarchiques.

Au cours des années 80, l'apparition de l'ordinateur personnel, a été considéré comme début de l'ère de l'ordinateur personnel professionnel, étant la première machine adoptée par les entreprises. Ainsi, au fil des années on assiste au développement de logiciels qui ont révolutionné ces ordinateurs en devenant des postes de travail multifonctions.

¹ LAUDON K. et LAUDON J.P., « Management des systèmes d'informations », 11ème édition, Pearson, Paris 2010, P.234.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

Par la suite avec le développement de l'internet et son imposition depuis les années 90 (et cela jusqu'à nos jours), les entreprises ont commencé à utiliser ce dernier (l'internet) pour la création d'un réseau qui facilite l'échange à l'échelle mondiale, un réseau technologique qui ne cesse de s'élargir.

1.2. Définition des TIC

Pour appréhender la définition des TIC, il est nécessaire de définir quelques concepts composant L'abréviation de cette notion.

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

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

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

Le concept des TIC est assez flou qui ne s'est pas doté d'une définition assez claire au niveau international. Les travaux réalisés, en ce sens, recourent à la définition de l'OCDE : « Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques »².

Nous essayerons de cerner la notion des TIC à travers les définitions proposées par différents auteurs :

J.Spérandio propose la définition suivante : « L'expression NTIC désigne des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, du téléphone et de l'audiovisuel. Elles concernent le

² COUTINET N., « Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p.5.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

recueil, l'élaboration, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons, en plus des traditionnelles données numériques, elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés, une grande capacité de diffusion et de transport en réseau, une forte interactivité avec les utilisateurs »³.

Pour Charpentier « Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information »⁴.

H.SIMON⁵ (*prix Nobel des sciences économiques 1978*) définit les caractéristiques suivantes des TIC:

- Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ;
- Les mémoires des systèmes de traitement de l'information seront de taille comparable à celle des plus vastes mémoires dont disposent actuellement les hommes ;
- Il sera réalisable et économique d'utiliser le langage humain pour interroger la mémoire d'un système de traitement de l'information ;
- Tout programme ou toute information, qui se seront révélés utiles dans un système de traitement de l'information, pourront être recopiés 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 d'une part, et la perspicacité à analyser les situations, d'autre part ;
- 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.

De ce fait, les TIC désignent l'ensemble des produits et des méthodes qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par des moyens

³ SPERANDIO, J.-C. « Les NTIC. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie ». Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières. Toulouse, 2000. P.17-25

⁴ Charpentier. P. « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997. P. 133.

⁵ PATEYRON E. A, SALAMON R, « Les nouvelles technologies d'information et l'entreprise », Economica, paris, 1996. P.29.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

électroniques comme le Protocol internet (IP), et d'autres matériels informatiques tels que les logiciels.

Donc, les TIC sont représentées par deux types d'éléments : éléments matériels comme les différents types d'ordinateurs, stations de travail, et immatériels composés des logiciels programmant les instructions de fonctionnement des machines, des logiciels d'application et des bases de données et réseaux de communication entre les systèmes informatiques (transmission possible par câbles, fibres optiques, satellites de télécommunication).

1.3. Les caractéristiques des TIC

Toutes les technologies de l'information et de la communication tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations. Ainsi il est devenu un média de communication universel, le premier centre d'échange de savoir et de diffusion.

L'autre particularité des TIC, et à laquelle aucune technologie ne peut se mesurer, réside dans le fait qu'elle touche tous les domaines de notre vie : pour faire du business, vendre, acheter, former, échanger ..., il suffit de se connecter sur internet.

LAFITTE M⁶. résume l'apport des technologies de l'information et de la communication en quatre points:

- Compression du temps : la vitesse de traitement se chiffre en million d'opérations par seconde, ce qui permet de réaliser dans un temps plus court des opérations auparavant effectués manuellement ;
- Compression de l'espace : facilite la transmission quasi- instantanée à vitesse de la lumière sur des réseaux accessibles de partout ;
- Capacité de stockage : la technologie magnétique et optique permet de stocker de grandes quantités d'information dans un volume réduit ;

⁶ LAFITTE.M in DE REMUR D.B. « Ce que l'intelligence économique veut dire », édition D'organisation, Paris, 2006, P.234

- Flexibilité d'usage : la numérisation des données permet de leur appliquer différents traitements et de les restituer sous des formes et sur des supports divers.

Section 02 : Les outils et rôle des TIC dans l'entreprise

Dans cette seconde section, nous allons présenter quatre technologies pouvant être qualifiées d'interactives car elles permettent aux acteurs organisationnels d'interagir et de travailler ensemble sur des projets communs. Nous expliquons aussi le rôle des TIC au sein de l'organisation ainsi l'importance de l'adoption des TIC par les entreprises.

2.1. Typologies des outils TIC appliqués à l'entreprise

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

- La communication : famille d'application a vocation de communication. On y trouve : Internet, Intranet et Extranet.
- La gestion des données : famille d'applications dans laquelle se présente le Customer Relationship Management (CRM), et l'échange de donnée informatisées (EDI).
- L'intégration matérielle : dans cette famille on trouve le Groupware, Entreprise Application Intégration (EAI), et Entreprise Ressource Planning (ERP)
- La modélisation des tâches ou de savoir-faire : famille d'application dans laquelle se situe le Workflow.

2.1.1. Les technologies de communication

Dans cette famille nous allons présenter le téléphone, le fax et le réseau.

2.1.1.1. Le téléphone

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

a. Le téléphone fixe

Le 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 »⁷. 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. Le téléphone mobile

Également appelée téléphone portable, le téléphone mobile est un appareil permettant de communiquer avec un destinataire sans être relié par un câble.

2.1.1.2. Le fax

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

2.1.1.3. Le réseau

Un réseau est un ensemble de « boîtes » ou « nœuds », c'est-à-dire un ensemble d'ordinateurs connecté entre eux par des liens physiques. Le réseau comprend aussi un certain nombre de logiciel pour assurer la gestion de ces ordinateurs, lesquels assurent l'échange des infirmations mais aussi le partage des ressources. Le but du réseau est d'assurer l'indépendance des utilisateurs par rapport à leurs caractéristiques physiques ainsi que l'intégrité de l'acheminement des informations, bien entendu, pour pouvoir échanger des informations⁸.

A. Le réseau internet

Internet est un réseau de réseaux, interconnectant à l'échelle mondiale des systèmes informatiques selon un jeu de protocoles de communication communs. Internet a connu un développement fulgurant en standardisant et en simplifiant les échanges d'informations électroniques ainsi que l'accès à celles-ci⁹.

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

⁷ SERVIN C., « Réseaux et télécoms », éditions Dunod, Paris, 1997, P.416.

⁸ Lacroux F. et al, « Systèmes d'information organisationnels », 2ème éditions, Paris, 2009, p.108.

⁹GOVAERE Virginie, Evolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), mai 2002, P.66.

- 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 personnes¹⁰. 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 formulaire, de télécopies de plannings ou de convocation à des réunions et de workflow. « la messagerie électronique 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 »¹¹.

- Le Word Wilde Web (W3)

Word Wilde 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'étude et de recherche nucléaires (CERN), dont la siège est situé à Genève en suisse. « C'est la grande bibliothèque de document de monde comparent des bases de données, des informations, des documents textuels »¹².

- 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 leur moyens principaux de communication avec le monde extérieure, loin devant le téléphone ou le courrier postal »¹³.

- Le transfert des fichiers (file transfert Protocol) FTP

Le transfert des fichiers est « un outil qui permet de déposer des informations sur un ordinateur dit serveur FTP a un autre ordinateur distant viendra chercher ces information »¹⁴.

¹⁰ COURBON J-C et TAJAN S., « Groupware et intranet, vers le partage des connaissances », DUNOD, paris, 2^{ème} édition, 1999, p.48.

¹¹ REIX R., « Système d'information et management des organisations », édition Vuibert, paris, 2000, p. 257.

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

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

¹⁴ BOULOC P. Idem p.178.

B. Le réseau Intranet

L'intranet est un outil qui permet à l'entreprise de mettre en œuvre différentes stratégies constituées, dans une large mesure, d'une meilleure performance et de plus de dynamique.

Dans son sens original et le plus restrictif, le terme Intranet désigne « la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public au sein des réseaux locaux privés d'entreprise »¹⁵. Donc, L'intranet est un réseau informatique local utilisé uniquement à l'intérieur d'une entreprise ou d'une organisation, que seules les personnes autorisées ont accès aux données. Ce réseau interne utilise les mêmes technologies de communication qu'internet.

En fait, l'Intranet est un concept qui suscite un vif intérêt dans les entreprises ; c'est un nouvel axe de communication qui joue un rôle très important comme composant intégral des systèmes d'information. Il s'agissait de reproduire à l'échelle de l'entreprise un système de diffusion et de partage de l'information qui facilite la communication au sein de l'entreprise, 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.

L'intranet a plusieurs caractéristiques¹⁶ :

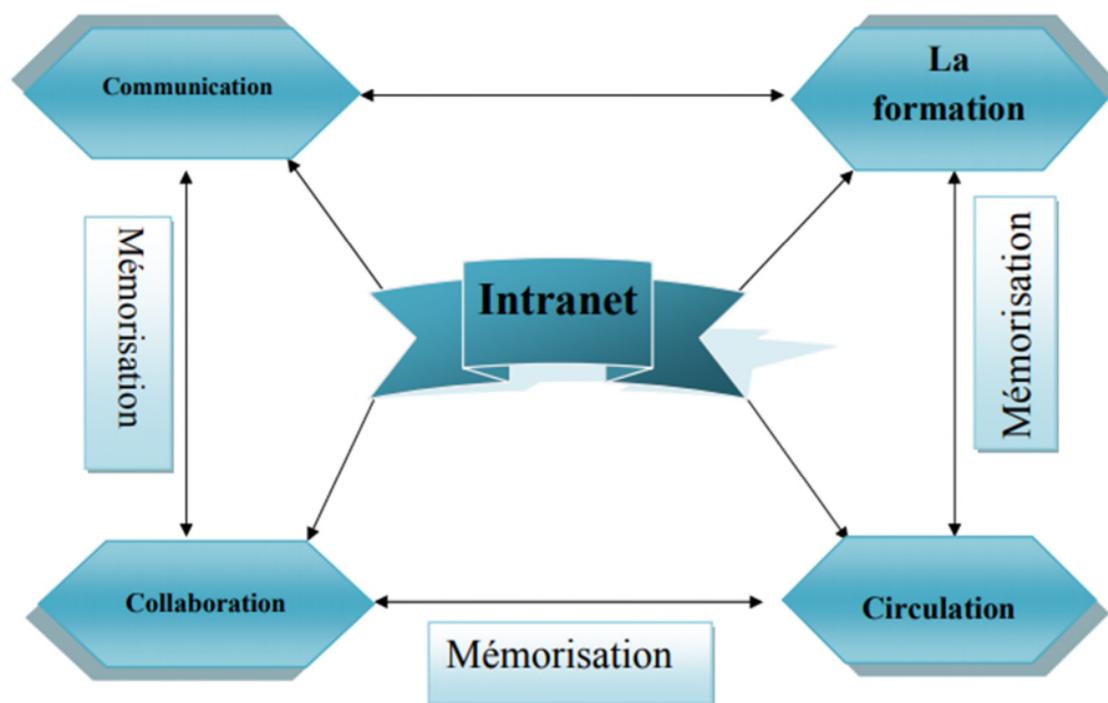
- Simplification d'accès à l'information et amélioration de la communication ;
- Emergence d'un standard pour le codage de l'information ;
- Facilite la gestion des postes de travail des utilisateurs ;
- Réduction des coûts d'exploitation ;
- Accès aux documents tels que les rapports annuels, et aux bases de donnée 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 internet à l'image de l'internet comportant toutes les fonctionnalités des TIC comme la montre la figure n°01 ci-dessous

¹⁵ COURBON J-C et TAJAN S., op.cit. p.145.

¹⁶ SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998. P.143.

Figure n° 01 : Les fonctionnalités de l'intranet



Source : MERCKB, DRH France télécom 2001, In MATAMATI Mohamed, « les enjeux de l'intranet dans la GRH », ACTS DU XLLe CONGRES DE L'AGRH volume, page 966.

C. Le réseau extranet

L'Extranet met en œuvre les mêmes protocoles que l'Internet mais en vue de constituer un réseau privé pour que l'entreprise puisse échanger et partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix. L'extranet peut être apprécié comme un élargissement de l'Intranet d'une entreprise à ses partenaires.

L'Extranet est un Intranet étendu à des partenaires sur le plan technologique. Sur le plan du contenu, l'Extranet se distingue par des objectifs et une diffusion d'informations bien ciblée (informations comptables, veille technologique, relations commerciales...). L'Extranet est plus étendu que l'Intranet mais présente un contenu généralement plus restreint¹⁷.

Donc, le terme extranet désigne un réseau internet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients, fournisseurs, partenaires), constituant un réseau fermé.

¹⁷ GOVAERE V., op.cit., p.69.

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.

2.1.2. Les outils de gestion des données

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

2.1.2.1. Les base 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.M¹⁸. L'objectif du « datawarehouse est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent ». La mise en œuvre d'un datawarehouse peut être décrite en différentes phases :

- 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.
- 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 dans laquelle les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

¹⁸ GOUARNE J.M., « Le projet décisionnel », édition Eyrolles, paris, 1998, p.9.

B. Le datamining

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 »¹⁹.

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des techniques et méthodes qui, à partir des données, permettent d'obtenir des connaissances exploitables. L'objectif est de créer un modèle dont le pouvoir de prédiction soit satisfaisant. Son utilité est grande lorsque l'entreprise possède un grand nombre d'informations stockées sous forme de base de données.

2.1.2.2. Gestion de la relation client

Appelée aussi Customer Relationship Management, la gestion de la relation client est définie comme « l'ensemble des moyens mis en œuvre ; organisationnelles, techniques, humains pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client »²⁰. 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 de préoccupation de l'entreprise »²¹.

2.1.2.3. Echange de donnée informatisé (EDI)

Il s'agit « De systèmes d'informations associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, Ce sont des systèmes d'information globaux »²².

L'EDI est le transfert de données structurées par des moyens électroniques entre les ordinateurs de partenaires de cet échange, sur la base de « messages » normalisés, prédéfinis par les Partenaires. Les données sont déterminées par un format, une codification et une définition précise. Ces données peuvent être combinées selon une grammaire pour donner des « données composites » ou des « segments » eux-mêmes constitutifs de « messages ».

2.1.3. Intégration matérielle

Dans cette famille, on trouve le Groupware, Entreprise ressource planning ERP, workflow et Entreprise Application Intégration EAI.

¹⁹ GOVAERE V., op.cit, P.12.

²⁰ MEKHNACHI K., « E-économie », édition d'organisation, paris, 2000, P.28.

²¹ BOULOC et all, op.cit., P.195.

²² PATERYON E.A et SALAMON R., « Les nouvelles technologies d'informations et l'entreprise », éditions Economica, Paris, 1996, P.35.

2.1.3.1. Le Groupware

Le mot groupware dans son anglicisme renvoie d'une part à group qui désigne : groupe de travail et d'une part ware qui désigne : logiciel, informatique, technologie l'information Mais, le travail collaboratif est bien plus qu'un simple outil permettant une meilleure communication entre plusieurs acteurs. La définition suivante reflète bien les différentes nuances que recouvrent cette notion : « une combinaison de technologies, de personnes et d'organisation qui facilite la communication et la coordination nécessaire à un groupe pour réaliser son travail de manière collective et efficace, atteindre un but partagé et assurer un gain pour chacun de ses membres»²³.

2.1.3.2. Entreprise Application Intégration (EAI)

L'Entreprise Application Intégration consiste à créer des relations entre les applications. Le programme des solutions EAI est composé de :

- L'interface des différentes applications d'une manière facile;
- La gestion des échanges à partir d'une plate-forme unique ;
- Le développement étape par étape.

Il s'agit de créer un plateau entre les différents progiciels de l'entreprise. Les nouveaux projets d'EAI proposent une plate-forme située au cœur du réseau et qui centralise au sein d'un même référentiel les liens et les interactions entre les applications.

L'EAI permet de favoriser les échanges avec des sites distants et d'optimiser les flux d'informations avec les partenaires pour optimiser la chaîne logistique ou le Réseau de distribution. La solution EAI offre aussi une modélisation des processus de conception, ainsi que le positionnement du client au centre du système d'information en lui fournissant l'ensemble des fonctionnalités et des données dont il a besoin au moment où il en a besoin. Elle conditionne une fluidité des échanges d'informations, une réactivité et un potentiel d'adaptation important face *au* changement.

2.1.3.3. Entreprise Ressource Planning (ERP)

L'ERP est une forme plus récente d'EAI. La diffusion à grande échelle de ces logiciels Progiciels de Gestion Intégrés (PGI) date du milieu des années 1990.

²³ DIENG, R. « Méthodes et outils pour la gestion des connaissances », Dunod, 2000, p.302.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

Les ERP sont des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et 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 »²⁴.

Donc, L'ERP est une application informatique qui permet de centraliser et de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant diverses fonctions dans un même système.

Il offre une plus grande efficacité opérationnelle, une productivité accrue et une réduction des coûts de gestion de l'information.

2.1.3.4. Gestion électronique des processus (Workflow)

Le workflow est l'une des composantes du groupware, il s'agit de remplacer les flux de documents 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 acheminé (ou routé) d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies »²⁵.

Le workflow permet de nombreux avantages, parmi lesquels :

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

2.2. Le rôle et l'importance de l'adoption des TIC dans l'entreprise

2.2.1. Le 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, son processus et sa structure. Plusieurs études ont souligné l'apport des TIC pour les organisations²⁶.

²⁴ QUELENNEC C, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », éditions Lavoisier, 2007, Paris, P. 17.

²⁵ SAADOUN Melissa, « avec le temps », op.cit., p. 69.

²⁶ Mohamed Kossäi « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières », thèse de doctorat en Economie et Finance, Université Paris Dauphine, Paris IX, 2013, Français, P.P. 28-29

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

- Les TIC sont un facteur important de progrès et leur utilisation permet d'améliorer les niveaux de performance des entreprises.
- Les entreprises consacrent d'importants investissements dans l'adoption des TIC afin de devenir plus compétitives et performantes dans un marché fortement concurrentiel.
- Les TIC interviennent à tous les niveaux des processus d'approvisionnement, de production et de distribution. Elles facilitent le transfert et l'acquisition de connaissances. Elles permettent à l'entreprise de développer sa 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 et représentent une valeur organisationnelle pour l'entreprise.

Les TIC 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 efficace d'où une croissance de la 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
- Les TIC facilitent le contrôle et la délégation de prise de décision grâce au partage de l'information au sein de l'entreprise
- Les TIC sont considérés comme un instrument indispensable pour avoir et garder un avantage concurrentiel, en permettant de développer et d'exploiter les ressources humaines et entrepreneuriales au sein de l'entreprise.

2.2.2 .L'importance de l'adoption des TIC par les entreprises

Rassemblant des techniques de pointe, les TIC ont chamboulés le monde depuis plusieurs décennies et l'ont transformé, touchant lors de leur passage les entreprises, ces outils leur est devenu primordial pour leurs survies.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

La stratégie de tout développement des entreprises repose aujourd'hui sur la maîtrise parfaite des TIC. L'intégration de ces technologies est un enjeu important pour l'entreprise car il faut identifier les moyens d'actions à mettre en œuvre et les projets qui permettront à l'organisation d'une part de réaliser une économie de moyens et de temps et d'autre part d'améliorer sa productivité.

Les facteurs d'évolution font que les entreprises ne soient plus perçues comme des boîtes noires fermées à leur environnement, mais plutôt comme des systèmes interagissant entre eux.

De nos jours les organisations les plus performantes ont pris conscience qu'elles ne pouvaient plus avoir un avantage concurrentiel durable sans disposer d'une infrastructure informatique intégrée.

Malgré leurs coûts importants, les entreprises investissent de plus en plus dans les technologies sophistiquées car une fois intégrées, elle gagne en stabilité et en durée de vie.

Les TIC lancent un défi majeur aux entreprises. La puissance de la révolution qu'elles portent tient principalement au fait qu'elles sont l'outil technique qui correspond aux mutations de nos économies et de nos sociétés.

On pourra conclure sur le fait que les TIC jouent un rôle majeur sur tous les niveaux, en leur permettant de créer plus de valeur et de jouer un rôle stratégique au sein de l'organisation.

Section 03 : Implantation des TIC dans une entreprise : obstacles et conditions de réussite

Dans cette quatrième section, nous allons présenter les différents obstacles qui entravent l'implantation des TIC dans une entreprise ainsi les conditions nécessaires pour réussir l'implantation de ces TIC dans une entreprise.

3.1. Les obstacles qui entravent l'implantation des TIC dans une entreprise

Nombreux travaux de recherche ont mis l'accent sur les obstacles qui affectent l'adoption des TIC par les entreprises. L'insuffisance des ressources humaines peut parfois être une limite pour l'adoption des TIC. Aussi, cette adoption peut entraîner des modifications dans la façon de travailler et, parfois, un comportement de résistance de la part des employés. Ce qui est susceptible de freiner considérablement le changement technologique au sein de l'entreprise.

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

Panagariya a constaté que le manque de ressources humaines et des compétences, les aspects juridiques et les coûts élevés d'installation et de développement des technologies informatiques constituent les plus importants obstacles aux TIC.

Ces obstacles concernent les questions d'infrastructure, le manque des ressources humaines et des compétences et le manque de compréhension sur la façon dont la technologie pourrait affecter la performance des entreprises²⁷.

Les TIC apportent divers avantages et facilitent les opérations de gestion, mais elles peuvent également être porteuse de difficultés :

- Les TIC permettent d'afficher sur un écran une abstraction de la réalité. Certaines personnes s'y adaptent très bien, tandis que d'autres personnes ont du mal à se représenter la réalité des données au-delà des données affichées sur l'écran.
- Aujourd'hui, les individus sont censés avoir, à cause des TIC un comportement professionnel réactif qu'auparavant puisque l'interactivité du travail demande des réponses rapides aux ordres des machines. Mais le fait est que certains individus bloquent quand ils ont face aux machines et ce blocage ne dépend pas de leur niveau d'études.
- La diversité et la qualité importante des informations sur internet sont très enrichissantes. Toutefois certaines personnes ne s'accommodent pas à l'abondance des informations, elles ont l'impression de perdre le temps à la recherche des informations qu'elles souhaitent et ont le sentiment de gaspillage des données qu'ils n'utilisent pas.
- Les TIC facilitent le travail à distance, ce qui est perçu comme opportunité pour certaines personnes, mais aussi comme un poids pour d'autres qui ont du mal à se couper de la division traditionnelle du travail. On outre, le travail à distance n'est pas toujours complètement reconnu.
- Les TIC permettent de numériser, observer et stocker toutes les actions réalisées sur les réseaux de communication. Les individus ont alors le sentiment d'être surveillés et doivent donc apprendre à vivre sous surveillance et apprendre à se protéger de ces capteurs invisibles. L'introduction des TIC dans l'organisation n'est donc pas vécue d'une manière

²⁷ Mohamed Kossai., op.cit. P.P.60-61.

identique par tous les membres de l'organisation. Elle est vécue positivement par certains individus. Mais elle est aussi source de stress et de blocages pour d'autres personnes.

3.2. Les conditions nécessaires pour réussir l'implantation des TIC dans une entreprise

Avant de penser à leurs implantations il faut bien réfléchir sur les besoins réels car les coûts induits ne sont pas négligeables. Afin de réussir l'introduction des nouvelles technologies au sein d'une entreprise il faut s'assurer que :

- avant de s'aventurer dans de telle technologie, il est prudent de créer des groupes de travail pour observer les concurrents et le marché et pour réfléchir sur le potentiel usage qu'il peut en être fait ;
- la création des projets pilotes permet de mettre en place des équipes techniques compétentes pour mesurer l'impact sur l'organisation, puis valider les choix avant la généralisation de la nouvelle technologie à l'ensemble de la firme. Avec cette méthode pragmatique on diminue le risque d'échec et de rejet ;
- faire l'apprentissage pour évaluer les compétences des utilisateurs des TIC pour s'adapter au changement.

Section 04 : Les avantages et les inconvénients des TIC

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. Dans cette dernière section nous allons aborder les différents avantages et inconvénients des TIC.

4.1. Les avantages

Les TIC présentent un certain nombre d'avantages, parmi lesquels :

- une meilleure structuration du travail : les outils et logiciels ont permis d'améliorer l'organisation du travail et d'obtenir une meilleure rationalisation quel que soit le domaine professionnel concerné ;
- un accès plus rapide à l'information : la rapidité des outils et notamment d'internet permet à l'heure actuelle de trouver rapidement les informations dont on a besoin dans le cadre de son travail ;

Chapitre I: les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel

- un gain de flexibilité dans le travail : les TIC, notamment à travers le développement des outils de travail à distance et l'évolution des appareils mobiles, permettent de travailler de manière moins rigide ;
- une amélioration de la qualité du travail et de la performance : les TIC apportent des outils permettant de mieux réguler le flux de travail et d'avoir une analyse plus approfondie du travail produit, que le résultat soit matériel ou non ;
- une réduction des coûts : l'automatisation de certains aspects ou process de travail peuvent permettre de réduire les frais d'activité d'une entreprise.

4.2. Les inconvénients

Les TIC présentent un certain nombre d'inconvénients, parmi lesquels :

- Un renforcement du contrôle de l'activité des salariés : les TIC peuvent entraîner une réduction de l'autonomie des employés dans la mesure où elles permettent de rationaliser le travail et d'avoir un meilleur suivi et une meilleure traçabilité du travail produit. Des contrôles poussés et une politique de résultats trop forte peuvent réduire l'autonomie des salariés et entraîner un sentiment de déresponsabilisation ;
- Augmentation du rythme et de l'intensité du travail : les TIC peuvent être une source de stress pour les salariés. Ces derniers sont dépendants des outils qu'ils utilisent mais sont également tributaires des incidents techniques liés aux TIC à l'image des coupures de réseaux, des pannes logicielles... Ces incidents sont susceptibles d'altérer le rythme de travail et d'entraîner du stress et de lourdes contraintes, a fortiori pour les personnes au contact des clients .

L'implantation des TIC est la préoccupation de toutes les entreprises qui désirent renforcer leur efficacité et préserver leur pérennité, mais cela « nécessitent une modification considérable de la structure de l'entreprise et des investissements importants mais entraînent un accroissement considérable du chiffre d'affaire, une réduction des coûts et des gains de productivité »²⁸.

²⁸ POULLARD, V. « Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : des outils au service des performances de l'entreprise », Paris : Dunod, 2000, p.127.

Conclusion

Dans le présent chapitre, après avoir traité la notion générale des technologies d'information et de la communication et leur caractéristique ainsi une typologie des différents outils TIC adoptée par l'entreprise en distinguant entre les outils de communication, les outils de gestion des données, les outils d'intégration matérielle ainsi que les outils de modélisation des tâches ou de savoir-faire, nous avons abordé les différentes stratégies des entreprises face aux TIC a savoir la stratégie offensive, par laquelle l'entreprise prend du risque et la stratégie d'attente, par laquelle l'entreprise agit avec beaucoup de prudence. Mais ces entreprises qui suivent ces stratégies, elles trouvent certains obstacles qui freinent l'implantation des TIC.

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.

Chapitre II : la performance de l'entreprise

Introduction

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.

L'implication des TIC dans le processus organisationnel, vient modifier les approches managériales utilisées jusqu'à présent ; les entreprises tiennent compte de plus en plus de la performance organisationnelle en mettant l'accent sur l'intangible plutôt que sur le tangible. Pour cela nous nous intéresserons dans ce chapitre à la performance

Dans le présent chapitre après avoir analysé l'aspect conceptuel de la performance (section1), nous allons aborder la mesure de celle-ci (section 2), puis la relation entre TIC et performance de l'entreprise (section3).

Section 1 : la performance : définition et typologie

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.

1.1 Définition de la performance

Dans le domaine de la gestion, la performance a toujours été une notion ambiguë, rarement définie explicitement. Afin d'expliquer ce concept de performance, nous retiendrons la définition de Bourguignon, « le terme de performance est largement utilisé sans que sa définition fasse l'unanimité, ce qui explique la polysémie de ce mot. Il renvoie le terme de performance à l'accomplissement qui évoque par la suite l'exploit et le succès »¹. Ainsi selon le même auteur, la performance se définit « comme la réalisation des objectifs organisationnels, quelles que soient la nature et la variété de ces objectifs. Cette réalisation peut se comprendre au sens strict (résultat, aboutissement) ou au sens large du processus qui mène au résultat (action) »².

Une autre définition tout aussi intéressante est donnée par Ph Lorino, « une performance dans l'entreprise est tout ce qui, et seulement ce qui, contribue à améliorer le couple valeur-coût »³.

Et enfin pour BARET⁴ 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.

¹ Guzente claire, « Mesurer la performance des entreprises en l'absence d'indicateur objectifs, quelle validité ? analyse de la performance de certains indicateurs », P.146.

² BOURGUIGNON A., « Performance et contrôle de gestion », Encyclopédie de Comptabilité, Contrôle de gestion et Audit, édition Economica, 2000, p.934.

³ Lorino Ph, « Méthode et pratique de la performance », Edition d'organisation 2003, P.9.

⁴ BARET., « L'évaluation contingente de la performance Globale des entreprises : une méthode pour fonder un management socialement responsable », 2^{ème} journée de recherche du CEROS, 2006, p.1.

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

Bourguignon⁵, définit la performance en gestion à partir de trois sens généraux : la performance résultat, la performance action et la performance succès.

- **La performance résultat**

La performance résultat est mesurée en comparant le résultat obtenu à l'objectif fixé. Cette approche est celle retenue jusqu'alors en contrôle de gestion où la mesure de la performance est « l'évaluation ex-post des résultats obtenus. La performance financière de l'organisation est mesurée à partir de critères tels que la rentabilité, la profitabilité, la productivité, le rendement des actifs et l'efficacité ;

- **La performance action**

La performance action est appréhendée à partir des moyens, des processus, des compétences et des qualités mis en œuvre pour atteindre ces résultats tandis que la performance résultat n'est que le résultat de l'action ;

- **La performance succès**

La performance succès est fonction des représentations de la réussite et varie donc en fonction des représentations que s'en font les acteurs, et de manière plus générale l'organisation tout entière.

1.2 Les différents types de la performance

Il existe, pourrait-t-on dire, plusieurs types 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 LAHLOU⁶ cite dix dimensions de la performance au sein même de l'entreprise, à savoir: la performance économique, financière, sociale, humaine, managériale, sociétale organisationnelle, technologique, commerciale, et stratégique.

⁵ BOURGUIGNON, A., « Peut-on définir la performance ? » Revue Française de la comptabilité, n°269, juillet-Août, 1995, PP. 61-65.

⁶ Cherif LAHLOU, " Gouvernance des entreprises, Actionnariat et performances », XIème symposium international de MDI-Business school, Hôtel Hilton Alger ,20-21 Mai 2012 ; fseg.univ.tlemcen.dz/la-revue07/Cherif%20LAHLOU.pdf, P.15.

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 comme la valeur ajoutée.

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.

1.2.3. La performance sociale

Au niveau de l'organisation, la performance sociale est souvent définie « comme le rapport entre son effort social et l'attitude de ses salariés. Cependant, cette dimension de la performance est difficile à mesurer quantitativement »⁷.

La performance sociale est aussi définie comme le niveau de satisfaction atteint par l'individu participant à la vie de l'organisation ou encore l'intensité avec laquelle chaque individu adhère et collabore aux propos et aux moyens de l'organisation. 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 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

⁷ LAHLOU Cherif. op.cit, p.18.

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

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 »⁸.

- L'entrepreneuriat : 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.

1.2.6 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 ». Ces pressions sociales concernent:

- La protection et l'épanouissement du facteur humain au travail ;
- La préservation de l'environnement et des ressources naturelles ;
- 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 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.

⁸ LEBAS M., « Performance : mesure et management .Faire face à un paradoxe », Groupe HEC, Paris, 1998

1.2.7 La Performance organisationnelle

La performance organisationnelle est définie par M Kalika⁹ comme « les mesures portant directement sur la structure organisationnelle et non pas sur ses conséquences éventuelles de nature sociale ou économique. Ces indicateurs sont intéressants dans la mesure où ils permettent de discerner les difficultés organisationnelles au travers de leurs premières manifestations, avant que les effets induits par celles-ci ne soient ressentis d'un point de vue économique ». M Kalika avance quatre facteurs de l'efficacité organisationnelle :

- Le respect de la structure formelle : Le non-respect de la structure annoncée par la direction, peut traduire un dysfonctionnement au sein de l'organisation.
- Les relations entre les services : La recherche de la minimisation des conflits reflète un besoin de coordination nécessaire à l'efficacité.
- La qualité de la circulation de l'information : L'organisation doit développer des systèmes d'information permettant l'obtention des informations fiables et exhaustives indispensables au bon fonctionnement de l'organisation.
- La flexibilité de la structure : l'aptitude de celle-ci à changer est un facteur déterminant d'adaptation aux contraintes de l'environnement.

1.2.8 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 »¹⁰.

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 de « briques de logiciels » produits pour les autres ;
- Ajustements 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.

⁹ M. Kalika « Structures d'entreprises: réalités, déterminants, performances ». Edition, Economica, Paris 1995, pp.340-345.

¹⁰ LAHLOU Cherif. op.cit, p. 18.

1.2.9 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 »¹¹. 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.

1.2.10 La performance stratégique

Selon Ph Lorino, la performance dans l'entreprise est « tout ce qui, et seulement ce qui, contribue à atteindre les objectifs stratégiques »¹².

La performance stratégique peut être 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 durable¹³.

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 ;
- L'excellence à tous les niveaux de l'entreprise ;
- La capacité de l'entreprise à trouver des sources de valeur créatrices de marge.

1.3 Les quatre piliers de la performance

La performance durable repose sur quatre piliers¹⁴ 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.

- La vitalité pour le pilier des valeurs ;

¹¹ LAHLOU Cherif. op.cit, p.18.

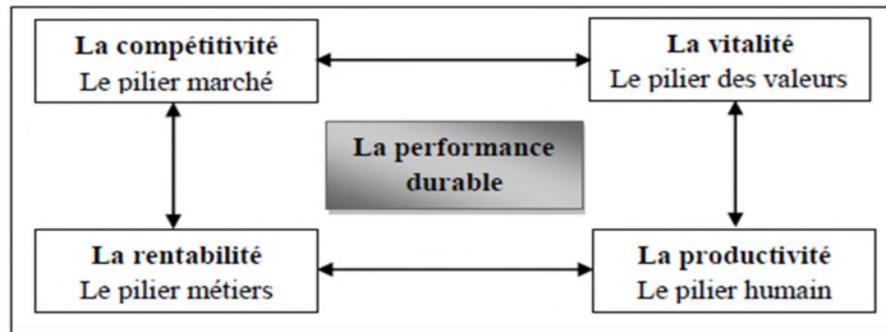
¹² Lorino Ph. op.cit, p.9.

¹³ Idem, p.18.

¹⁴ PINTO P., « La performance durable », éditions Dunod, France, 2003, P.11.

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

Figure n°01: Les quatre piliers de la performance



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

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**

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**

Ce 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 est autant de moyens pour une entreprise de faire du territoire humain, un territoire de performance.

- **Les métiers**

Ce 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

L'actualité récente a mis en lumière l'importance accordée par les entreprises à l'évaluation et à la mesure de la performance. L'expression de la mesure est l'indicateur, donc mesurer la performance revient à utiliser un ensemble et un mélange d'indicateurs plus ou moins complexes. L'objet de cette section est d'éclaircir la notion de mesure de la performance, La première sous-section va permettre de clarifier la notion d'indicateur de

performance, et la deuxième sous-section va permettre de cité les différents types d'indicateurs, et enfin la troisième sous-section va traiter les problèmes soulevés par les indicateurs de performance.

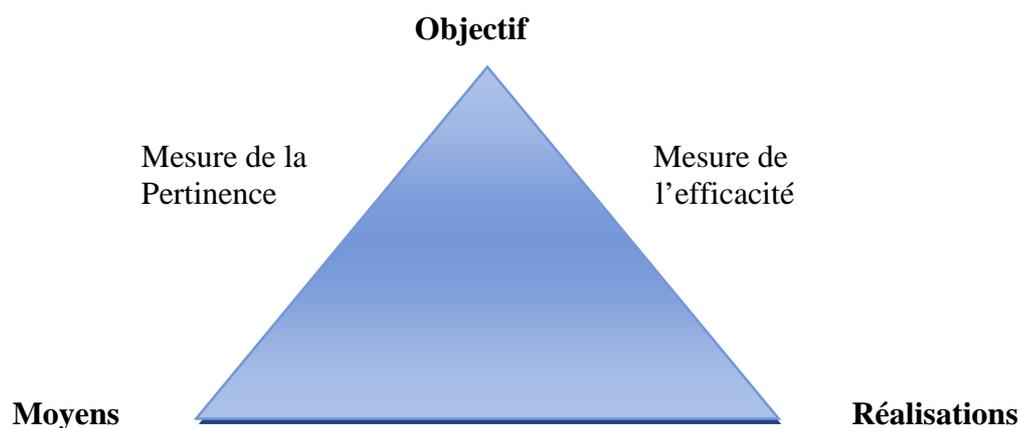
2.1. La mesure de la performance : revue de la littérature

Plusieurs auteurs ont abordé la notion de mesure de la performance d'une entreprise car c'est une question d'actualité pour toute équipe dirigeante.

Nous essayerons de cerner la notion de la mesure de performance à travers les définitions proposées par différents auteurs :

Gilbert positionne la performance au centre du triangle regroupant les notions d'efficacité, d'efficacités et de pertinence (voir la figure n° 02). Ces notions pouvant se définir dans le triptyque : objectifs, moyens, résultats.

Figure n° 02 : Le triangle de la performance (Modèle de Gilbert, 1980)

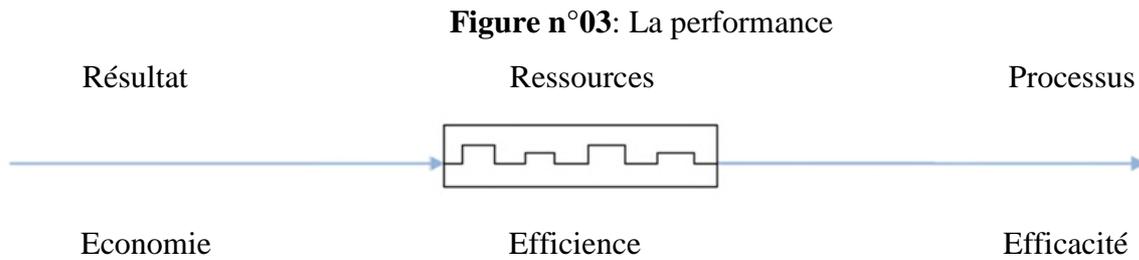


Source : Jacquet S., (2011).

Le segment entre objectifs et résultats définit *l'efficacité* et permet de savoir si l'entreprise est suffisamment efficace pour atteindre ses objectifs. Le segment entre résultats et moyens définit *l'efficacités* et permet de savoir si l'entreprise arrive à atteindre ses objectifs avec moins de coûts et de moyens. Le dernier segment entre moyens et objectifs désigne *la pertinence* et permet de savoir si l'entreprise s'est munie des bons moyens pour atteindre ses objectifs.

H Bouquin¹⁵ propose une représentation détaillée de la performance, en la considèrent comme un processus, décomposé en trois éléments (voir la figure n°3) :

¹⁵ BOUQUIN H., « Le contrôle de gestion », Presses Universitaires de France, Collection Gestion, 6ème édition, Paris, 2004, p.63.



Source : Bouquin H., le contrôle de gestion, (2004, p.63)

L'auteur définit ensuite les éléments de ce processus comme suit : l'économie consiste à se procurer les ressources au moindre coût ; l'efficience consiste en la maximisation de la quantité obtenue de produits ou de services à partir d'une quantité donnée de ressources. Enfin, l'efficacité est le fait de réaliser les objectifs et finalités poursuivis. Mesurer la performance revient à mesurer les trois dimensions qui la composent.

Marion et al¹⁶. ajoute une autre dimension permettant de mesurer la performance organisationnelle. Alors, selon l'auteur, la performance est associée aux quatre principes fondamentaux :

- *L'efficacité* qui traduit l'aptitude de l'entreprise à atteindre ses objectifs, en rapportant les résultats aux objectifs ;
- *L'efficience* qui met en relation les résultats et les moyens, en rapportant un indicateur de résultat à l'indicateur de mesure des capitaux employés ;
- *La cohérence* qui traduit l'harmonie des composants de base de l'organisation pour mesurer la performance organisationnelle en rapportant les objectifs aux moyens;
- *La pertinence* qui met en relation les objectifs ou les moyens avec les contraintes de l'environnement. La pertinence permet d'évaluer la performance dans le domaine stratégique, c'est-à-dire l'avantage concurrentiel à partir d'une appréciation entre l'adéquation des éléments de l'offre (créateurs de valeur) et les attentes du marché.

Malgré des concepts différents, chaque entreprise a recours à ce qu'on appelle des « indicateurs de performance » pour évaluer, analyser et suivre la situation de cette entreprise. 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 plus globale incluant, en dehors de la dimension économique, des dimensions sociale et environnementale.

¹⁶ Marion et al.cité par M. Salgado. « La performance : Une dimension pour l'évaluation des entreprises et des organisations ». PP.1-11.

A présent, comment mesurer cette performance globale ? Existe-il des outils de mesure globale de la performance.

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

2.2. 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.

2.2.1. Définition 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 »¹⁷.

Ph 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 »¹⁸.

Cette définition distingue deux situations correspondant à des fonctions distinctes de l'indicateur, selon son positionnement par rapport à l'action¹⁹ :

- Soit il s'agit de conduire une action en cours, on parle dans ce cas d'indicateurs de processus ou de pilotage (indicateurs de tableau de bord) ;
- Soit il s'agit d'évaluer le résultat de l'action achevée, on parlera alors d'indicateurs de résultat, souvent utilisé pour informer des agents extérieurs à l'action mesurée, par exemple, les supérieurs hiérarchiques ; l'indicateur de résultats constitue lors un indicateur de reporting ;

Les indicateurs clés de performance, la version internationale étant les KPI « Key Performance Indicators », sont des indicateurs d'aide à la décision dont le but est de générer

¹⁷ FERNANDEZ A., « Les nouveaux tableaux de bord des managers », 5ème édition EYROLLES, 2011, P.105.

¹⁸ LORINO Ph., « Méthodes et pratiques de la performance », op.cit. p.130.

¹⁹ Lorino Ph, « Méthode et pratique de la performance », Edition d'organisation 1998, P.148.

des rapports détaillés sur l'évolution des facteurs clés de succès suite aux décisions des dirigeants.

La principale utilité des indicateurs clés de performance consiste à évaluer les performances des actions qui ont été mises en place en fonction des objectifs définis. Ils se présentent sous la forme de ratios ou de pourcentages appelés « drivers » (KPI opérationnel).

Le but est bien évidemment d'éviter aux dirigeants de naviguer à vue et de bénéficier d'un reporting, permettant d'ajuster les actions entreprises.

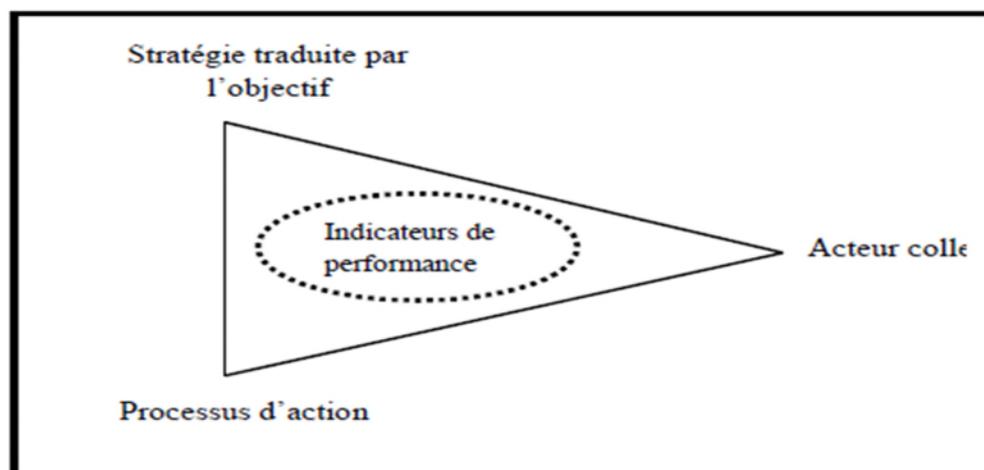
D'une manière globale, les indicateurs de performances :

- N'ont pas d'utilité que relativement à une action (à lancer, à ajuster, à évaluer), donc ils sont étroitement liés à un processus d'action bien défini et exact, par exemple, le processus d'usinage, le processus d'accueil des clients), dans ce cas l'IP a une pertinence opérationnelle ;
- Doivent correspondre à un objectif, qu'ils mesurent l'atteinte de ces indicateurs de résultats ou qu'ils informent sur le bon déroulement d'une action visant à atteindre ce but (indicateurs de pilotage), donc, l'IP a une pertinence stratégique ;
- Sont destinés à l'utilisation par acteurs précis, généralement collectifs (les équipes, y compris l'équipe de la direction)

L'IP se trouve au centre d'un triangle stratégique qui se traduit en trois points (**figure n°04.**)

- En objectif ;
- En processus d'action ;
- En acteur collectif.

Figure n°04 : Le triangle stratégie/acteur/processus d'action



Source : établi par nous-mêmes.

2.2.2. 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 décideurs²⁰.

- **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 de d'équilibration (de bon fonctionnement)** : 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.

2.3. 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 connaître 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

²⁰ FERNANDEZ A., op.cit. p.110.

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 de la 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 suivants : les coûts de production, l'évolution des dépenses dans l'innovation, le niveau de formation, la satisfaction des salariés.

2.4. Les problèmes soulevés par les indicateurs de performance

La qualité d'IP dépend essentiellement de la façon dont les conditions suivantes doivent être remplies²¹ :

- 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 écrivit 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 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 :(environs de 90% de ceux qui ont répondu estimait que la folie de KERR est encouragée 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 problèmes, délices des manuels de gestion depuis des décennies, de la contrôlabilité de la performance : les managers, ont-ils en

²¹ BONNEFOUS C., COURTOIS A., « indicateurs de performance », édition Hermès, paris, 2001, P.25.

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 logiciels parfois complexes, et donc un investissement humain et financier en conséquence.

Section 3 : Relation entre les TIC et les performances

Dans cette section nous présenterons les différentes relations existantes entre les TIC et différentes performances.

3.1. 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 mitigées. Ces recherches s'avèrent incapables de détecter une relation significative, claire et positive entre l'investissement en TIC et la productivité des entreprises²².

Dans le secteur des services, plusieurs études portèrent à l'époque sur les investissements technologiques des banques et des assurances. Notamment, 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 productivité²³.

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 productivité²⁴.

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

²² GAUZENTE C, op.cit. pp. 145 - 165.

²³ GOMBAULT A., « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », Revue française de Gestion, 2003, N° 142, p.p.189-203.

²⁴ GAUZENTE C Idem.

l'appellation du paradoxe de Solow²⁵, ce paradoxe a motivé une multitude de chercheurs appartenant à différents domaines (économie, management, systèmes d'information, etc.)²⁶.

Dans les années quatre-vingt-dix et deux-mille : 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 productivité²⁷.

3.2. TIC et performance financière de l'entreprise

Dans une recherche, WU²⁸, 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.

²⁵ Paradoxe de Solow : c'est le paradoxe de l'économiste américain Robert Solow, prix Nobel, est exprimé en 1987 dans sa formule : *Vous pouvez voir l'ère informatique partout, sauf dans les statistiques de la productivité*. D'après lui, le développement rapide de l'informatique aurait eu un impact moins important que les révolutions industrielles précédentes (métier à tisser, machines à vapeur, électricité, moteur à charbon puis à explosion, aviation...). L'informatique n'aurait donc pas entraîné un cycle de croissance mondiale grâce aux gains de productivité.

²⁶ GOMBAULT A., op.cit

²⁷ 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, p.p.135-149.

²⁸ 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 industrie »1, 2006, vol.35, p.p.493-504.

3.3. Les TIC et la performance économique

Suite à l'approche économique de la performance, Michel KALIKA²⁹ utilise deux approches complémentaires : la productivité et la maîtrise des coûts. Selon cette étude, les managers interrogés considèrent qu'il existe un effet positif des TIC sur le plan économique et que celui-ci est partagé par un nombre croissant de responsables d'entreprise. Les résultats de cette étude traduisent un rapport direct et positif entre les TIC et la performance économique en termes de productivité individuelle et de maîtrise des coûts.

3.4. Les TIC et la performance organisationnelle

Il existe en Sciences sociales un champ de recherche qui consiste à cerner les nouvelles propriétés conférées aux modèles organisationnels par leur mode d'adoption des TIC. Par exemple, on considère que les organisations fortement centralisées et hiérarchisées possèdent une faible capacité d'adaptation aux changements (ou aux spécificités locales). Les TIC ont tendance à permettre aux organisations centralisées à être plus cohérentes et surtout plus flexibles. On peut juger nécessaire d'ajouter des distinctions en termes de degré de standardisation des procédures ou de formes de partage de l'information aux notions plus traditionnelles de niveau de centralisation de décisions ou de degré de division du travail. Sur le plan organisationnel, il serait intéressant de connaître l'impact du déploiement des TIC (notamment l'Intranet, le courrier électronique, les logiciels de gestion intégrée...) sur la circulation et la coordination de l'information. Cette étude révèle que la majorité des personnes interrogées considèrent que le partage de l'information s'est amélioré grâce aux TIC. Ce qui nous amène à constater finalement, que selon l'enquête de Michel KALIKA, les TIC (sur le plan organisationnel) ont un impact positif sur la coordination et le partage d'information.

3.5. TIC et performance globale des entreprises

Jusqu'ici, la plupart 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

²⁹ Kalika M (Coordonné par), « Management & TIC. 5 ans de e-management dans les entreprises », Editions liaisons, 2006, P. 217-222.

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 TIC³⁰.

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, au delà des indicateurs de productivité et de profitabilité, une dernière série de travaux mobilisa plusieurs indicateurs de la performance globale de l'entreprise : croissance des ventes, part de marché, 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 performance³¹.

³⁰ BELLAHCENE Mohammed, « Technologies de L'information et de la Communication et Performance dans L'entreprise, La Dimension Culturelle », thèse de doctorat en science de gestion, université de Tlemcen, 2014, p.97.

³¹ Idem

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous avons abordé les contours théoriques de ce concept de performance. Ainsi, après avoir analysé un certain nombre de notion portant sur la performance, en évoquant ses différents types et sa mesure, nous avons mis en exergue la relation entre les TIC et performance de l'entreprise. Nous avons vu 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 partiel car c'est une notion relative. Malgré, la difficulté de mesurer la performance, une excellente intégration des outils TIC et d'indicateurs de performance mèneront l'entreprise vers un chemin d'efficacité et d'efficience ce qui explique, 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 : L'impact des TIC sur la
performance 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 l'impact des TIC sur la performance de ces mêmes entreprises.

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

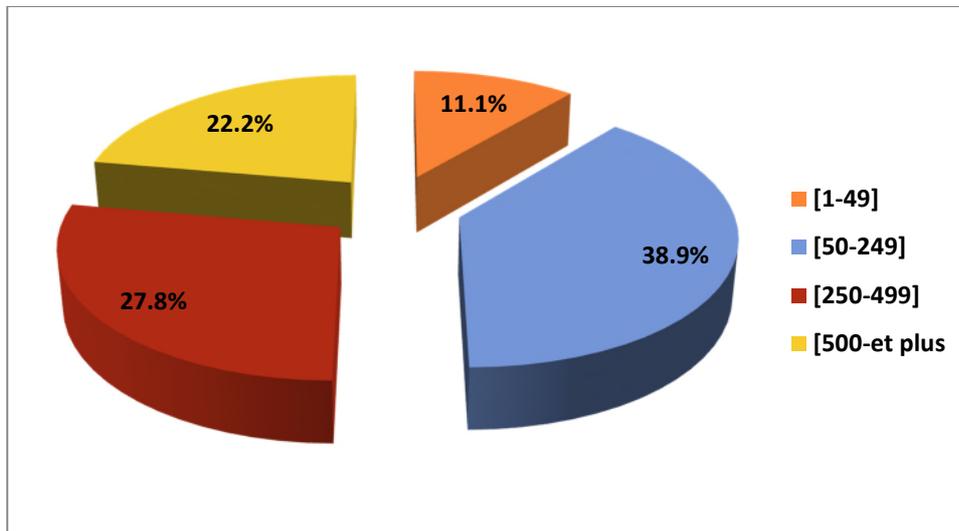
Dans la présente section, nous allons traiter de la démarche méthodologique, où nous allons présenter la méthode de construction de l'échantillon, ainsi que la méthode de collecte de données, et enfin, la définition de la taille de l'échantillon.

1.1. Caractéristiques 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 telles que (GENERAL EMBALLAGE, DANONE, RAMDY, IFRI, TMF LOGISTIQUE) 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 (du 14 avril jusqu'au 14 mai 2019).

Notre échantillon initial est composé de 25 entreprises et au dépouillement final nous n'avons retenu que 18 (soit un taux de 72%). L'échantillon est constitué d'entreprises dont l'effectif varie entre 18 et de 1201 salariés. L'échantillon couvre les secteurs suivants : agro-alimentaire, industrie hors agro-alimentaire et service. La répartition de l'échantillon par taille et par secteur d'activité est indiquée respectivement dans les figures **3.1**.et **3.2**.

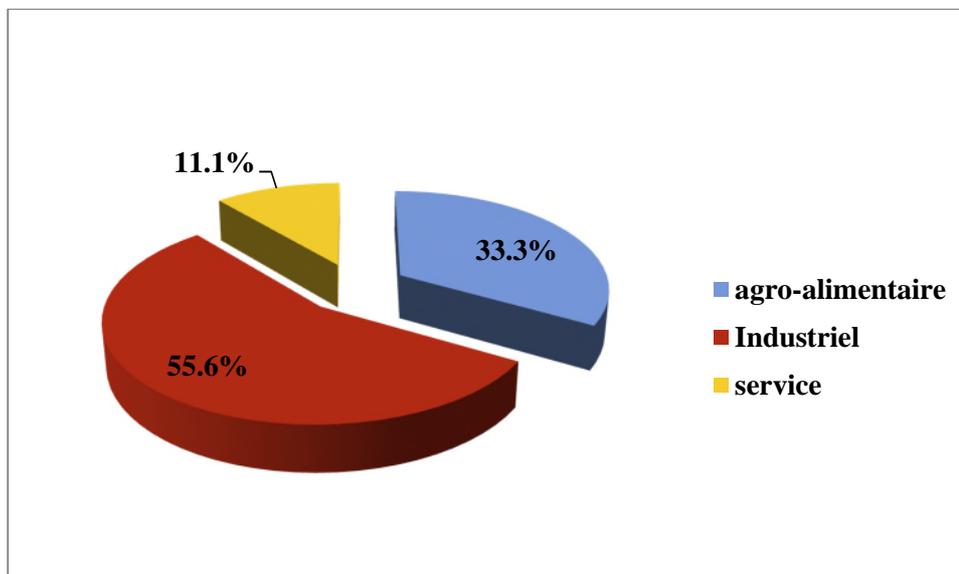
Figure 3.1 : Répartition de l'échantillon selon la taille (Effectif)



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

D'après la figure 3.1, nous constatons que 50 % de notre échantillon sont des petites et moyennes entreprises, et 50 % des grandes et très grandes entreprises.

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



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

Les secteurs constituant notre échantillon sont de l'ordre : 55,60% pour le secteur industriel, 33,3% pour le secteur agro-alimentaire, et 11,1% pour les services.

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.

Le questionnaire est structuré en trois axes principaux :

- Le premier axe concerne l'identification de l'entreprise dans lequel nous avons collecté des informations concernant, le statut juridique, le secteur d'activité, la taille ...etc.
- Le deuxième axe concerne l'usage des différents outils des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises ;
- Le troisième axe porte sur l'apport des TIC à la performance des entreprises.

Les traitements statistiques ont été réalisés à l'aide du logiciel IBM SPSS 2.0 (Statistical Package For Social Sciences).

Section 02 : Présentation, analyse et interprétation des données

Dans la présente section, nous allons procéder dans un premier temps à la présentation des données collectés pour chacun des axes de recherche retenu dans notre questionnaire, ensuite nous allons nous intéresser à l'analyse statistique de ces données.

2.1 Présentation des données

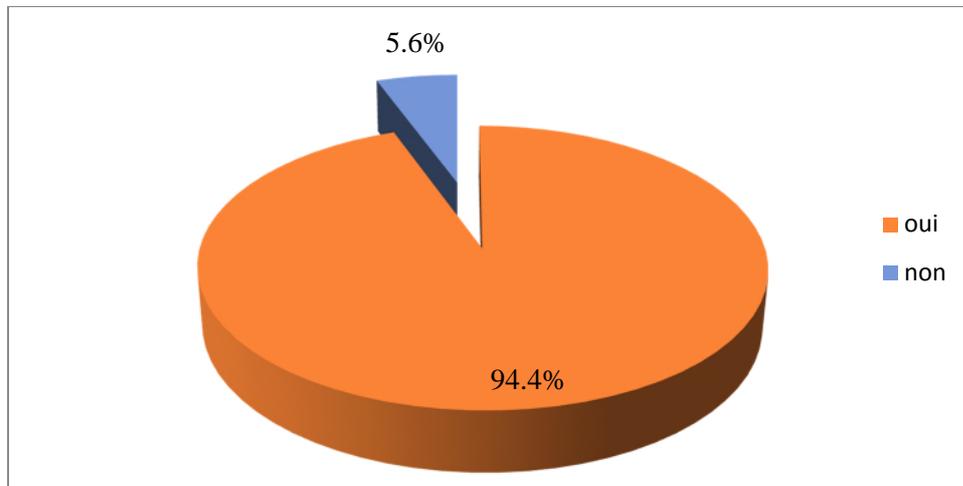
La présentation va concerner dans un premier temps les données portant sur la connaissance et utilisation des TIC ensuite, celles concernant les TIC et la performance.

2.1.1. Connaissance et utilisation des TIC

a. Connaissance des TIC

Pour apprécier le degré de connaissance de la notion TIC par les entreprises enquêtées, le répondant devrait indiquer si son entreprise à une connaissance des TIC ou pas. Les réponses sont données dans la figure 3.3.

Figure 3.3 : Connaissance des TIC

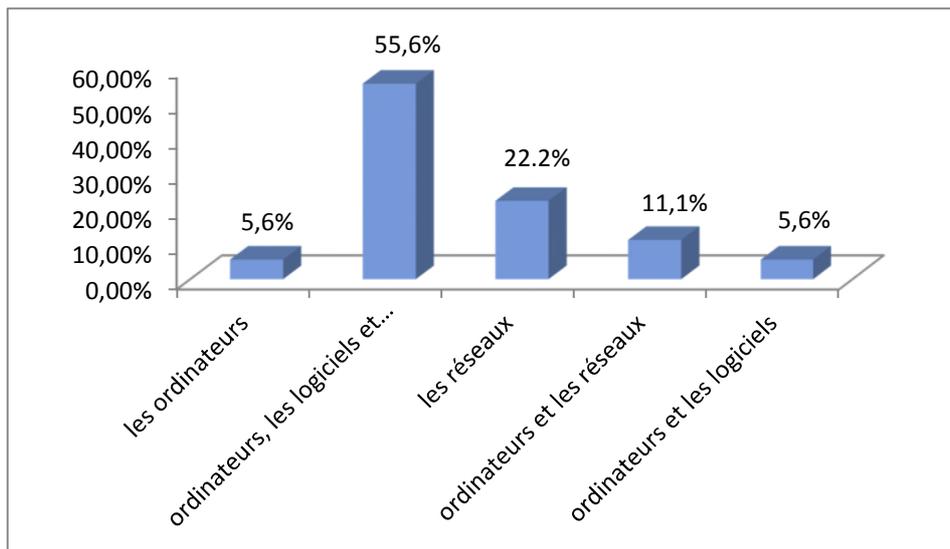


Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

D'après la figure 3.3, nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 94.4%) des entreprises ont une connaissance des TIC, alors que 5.6% 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



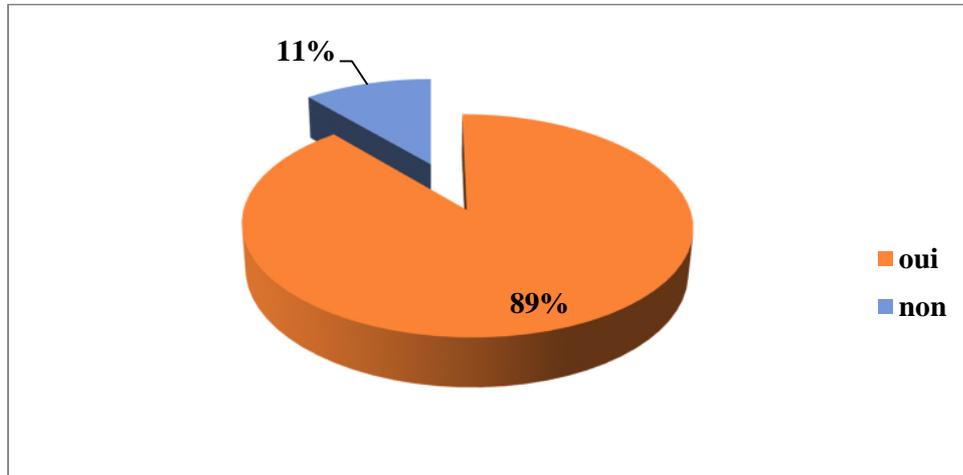
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

La figure 3.4 montre que plus de la moitié des entreprises (soit 55,6%) considèrent que les TIC constituent un ensemble composé d'ordinateurs, de logiciels et de réseaux.

b. 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



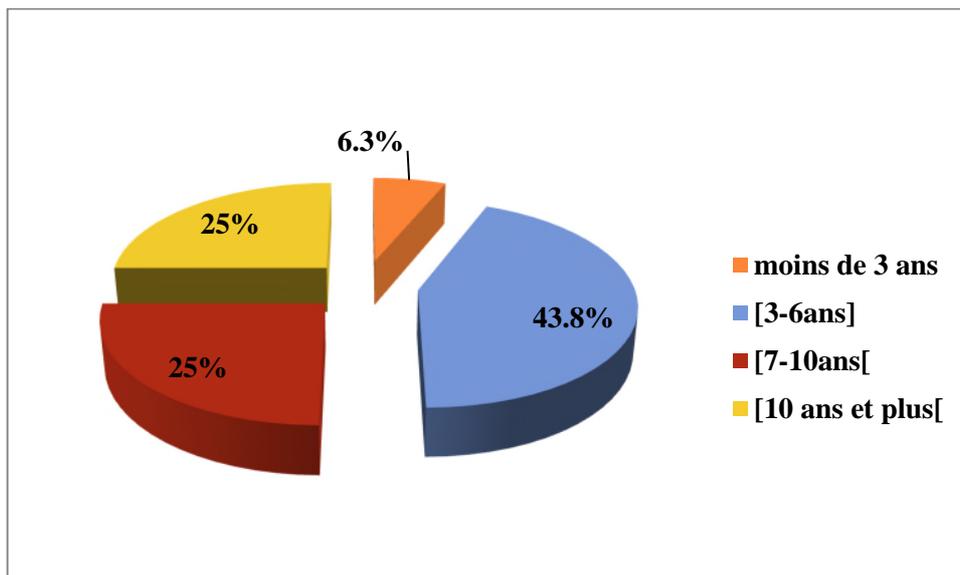
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

D'après la figure 3.5, nous remarquons que plus de 80% des entreprises (soit 89%) utilisent les TIC, et 11% qui ne les utilisent pas.

c. 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



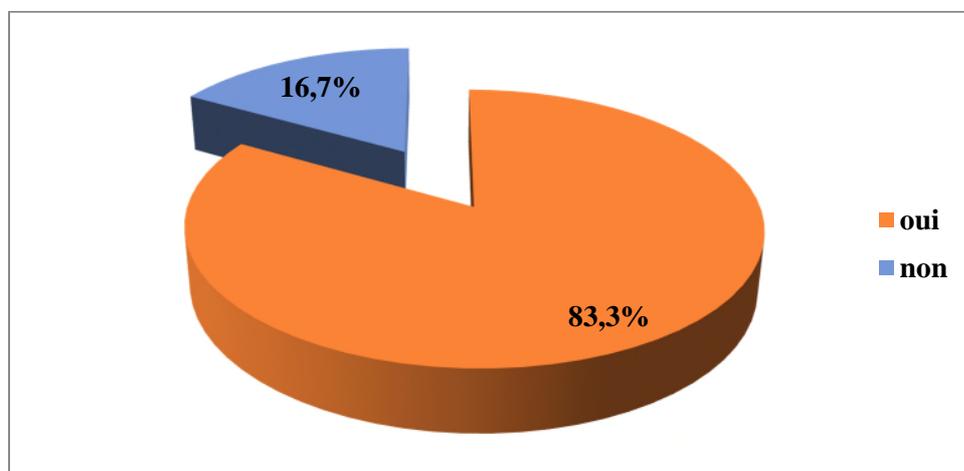
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

La figure 3.6, indique que 68,8% des entreprises enquêtées utilisent les TIC depuis 3 à 9 ans, et plus, Et 25% des entreprises utilisent ces TIC depuis au moins 10ans. Et seulement, 6.3% qui les utilisent depuis moins de 3ans.

d. 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



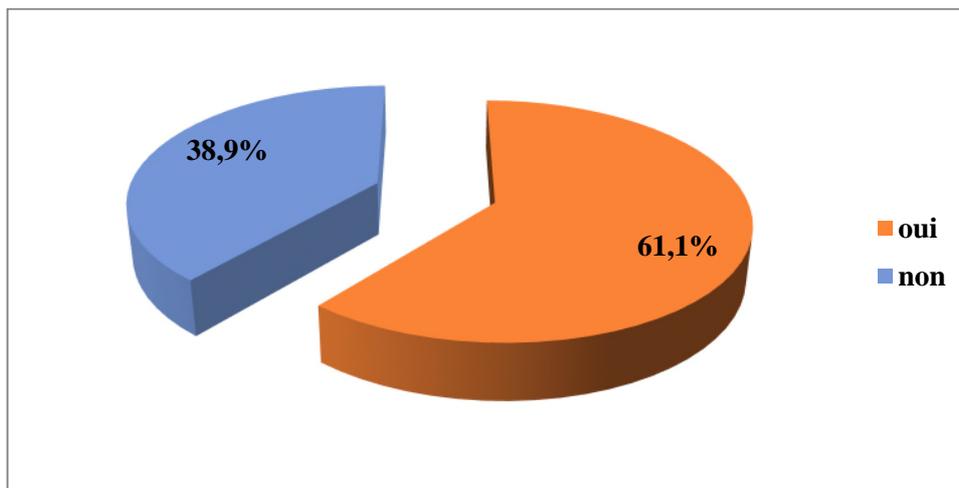
. Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous remarquons que plus de 80% des entreprises (soit 83.3%) envisagent d'investir dans les TIC afin d'améliorer la qualité de leurs biens et services, et 16.7% ne l'envisagent pas. Les raisons avancées par les entreprises qui n'ont pas l'intention d'investir en TIC sont essentiellement : l'insuffisance des moyens financiers et la non utilité de ces TIC.

e. 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 3.8.

Figure 3.8: Formation du personnel lors de l'appropriation des TIC



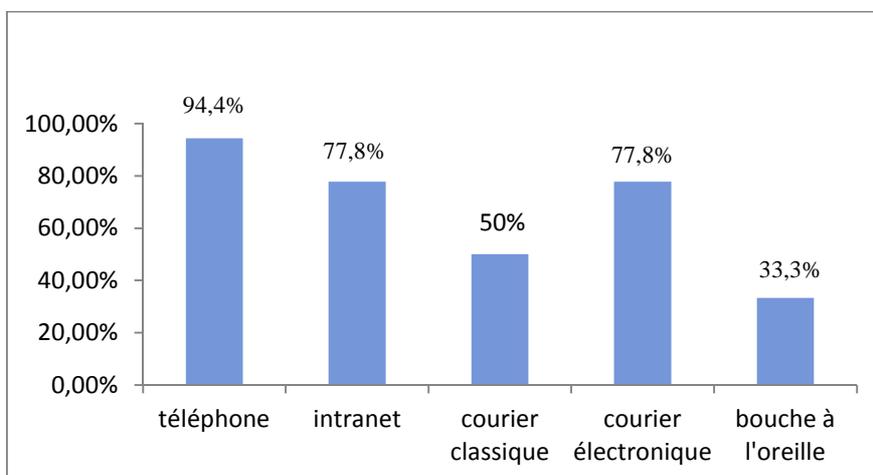
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

La figure 3.8, montre que plus de 60% des entreprises (soit 61,1%) ont recours à la formation en matière des TIC, contre 38,9% qui ne le font pas. Les entreprises qui le font la moitié d'entre elles au sein de leurs entreprises et l'autre moitié auprès d'un centre de formation spécialisé.

f. Les moyens de communication utilisés 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 3.9.

Figure 3.9 : Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise



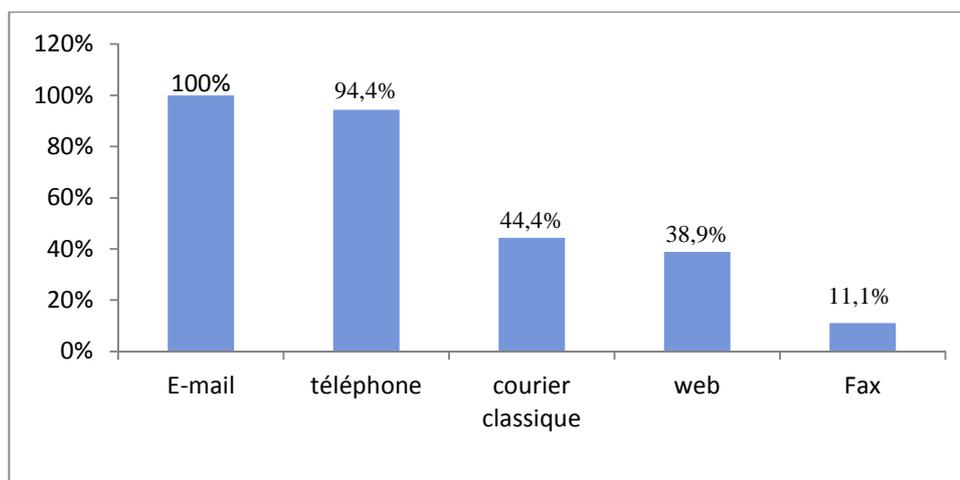
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

D'après la figure 3.9, nous remarquons que le moyen de communication le plus utilisé pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise est le téléphone (soit 94.4%), puis le courrier électronique et l'intranet (soit 77.8%), et 1/2 la moitié utilise le courrier classique et enfin 1/3 utilise le moyen de communication bouche à l'oreille.

G. La communication externe 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 3.10.

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



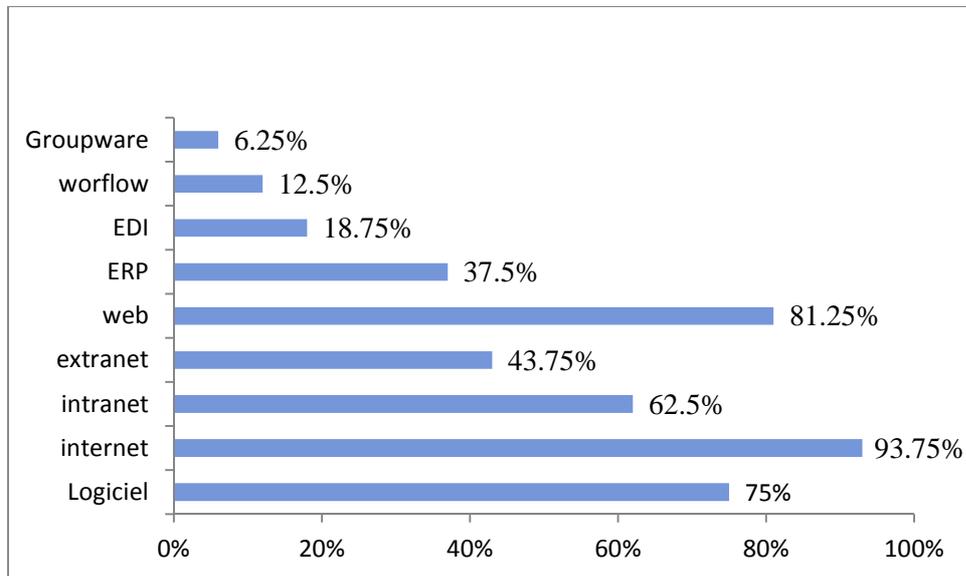
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

D'après la figure 3.10, nous constatons que la totalité des entreprises (soit 100%) utilisent l'E-mail externes, puis la quasi-totalité utilise le téléphone (soit 94.4%), puis le courrier classique et le web respectivement avec un taux de 44.4%, et 38.9%, et enfin le fax avec un taux de 11.1%.

H. 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 3.11.

Figure 3.11 : Les différents outils TIC



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

Nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises utilisent l'internet (soit 93.75%), une forte utilisation du web et des logiciels soit respectivement : 81.25%, 75% et plus de 1/3 des entreprises utilise de ERP, et une très faible utilisation du workflow (soit 12.50%) et le groupware (soit 6.25%).

D'après les résultats statistiques obtenus, il est à considérer que les entreprises de la wilaya de Bejaia sont en phase avec le progrès en matière des technologies d'informations et de la communication.

2.1.2. TIC et les performances

Il est à signaler que cette partie du questionnaire concerne les entreprises qui utilisent les TIC, soit 16 entreprises.

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, les parts de marché et satisfaction clients ;
- La performance économique : la rentabilité, la productivité et la réduction des délais ;
- La productivité de travail : le rendement des employés;

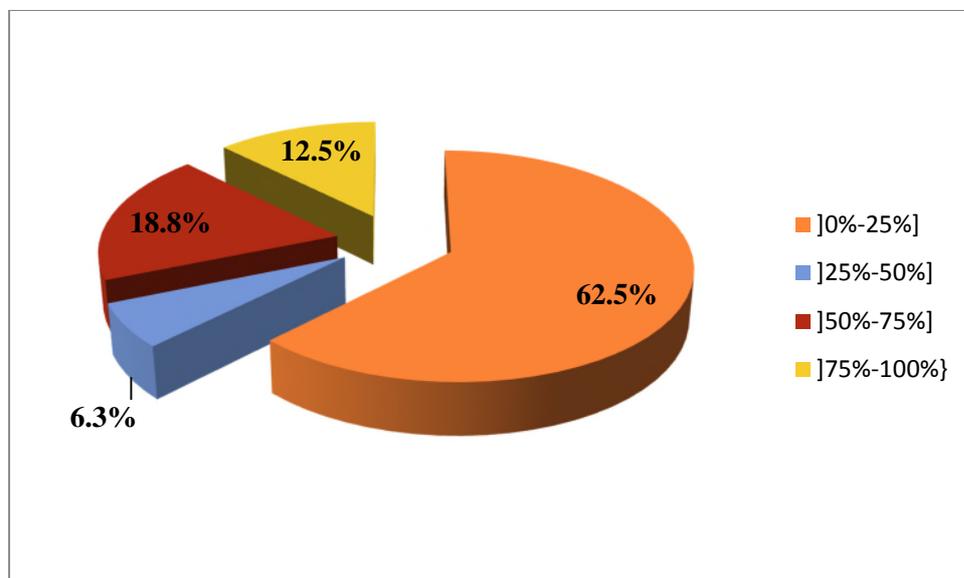
Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia

- La performance sociale : la coopération entre les dirigeants et les subordonnés, le climat social.

a. 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 leurs entreprises. Les réponses sont données par la figure 3.12.

Figure 3.12 : la contribution des TIC à augmentation du chiffre d'affaire



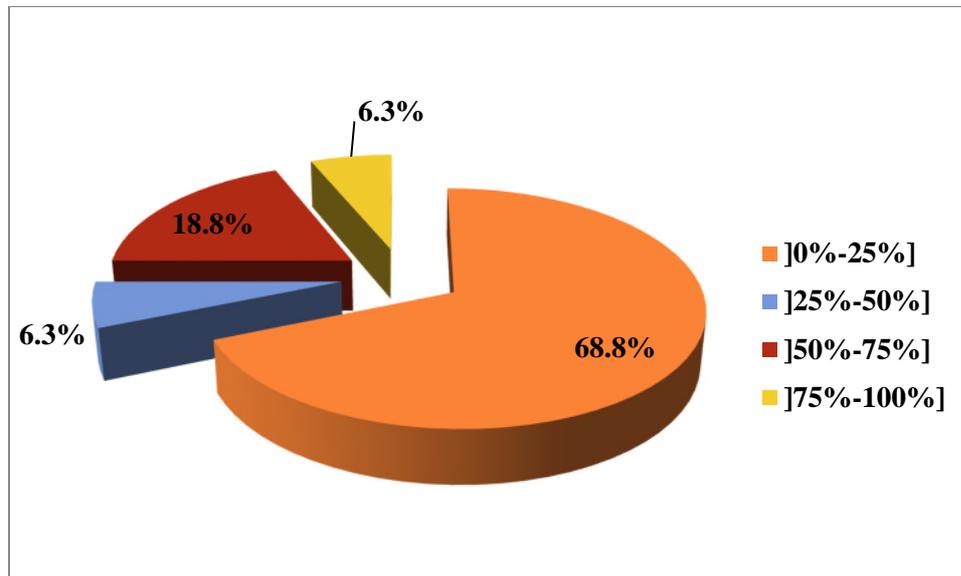
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

Nous remarquons que plus 60% des entreprises (soit 62.5%) déclarent que l'usage des TIC contribue à une augmentation du chiffre d'affaire de 1 à 25%, et 18.8% déclarent une augmentation de 26 à 50% avec l'utilisation des TIC.

b. 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 3.13.

Figure 3.13 : Contribution des TIC à l'augmentation des parts de marchés



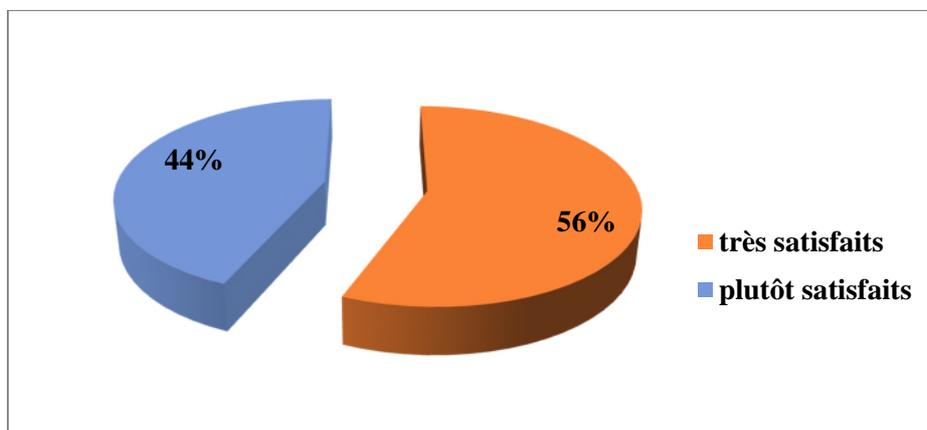
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

La figure 3.13, montre que plus de 2/3 (soit 68.8%) des entreprises de notre échantillon déclarent que l'utilisation des TIC contribue à l'augmentation des parts de marchés de 1 à 25%, et 18,80% situe cette augmentation entre 51 à 75%.

c. 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 3.14.

Figure 3.14 : Satisfaction des clients après l'appropriation des TIC



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

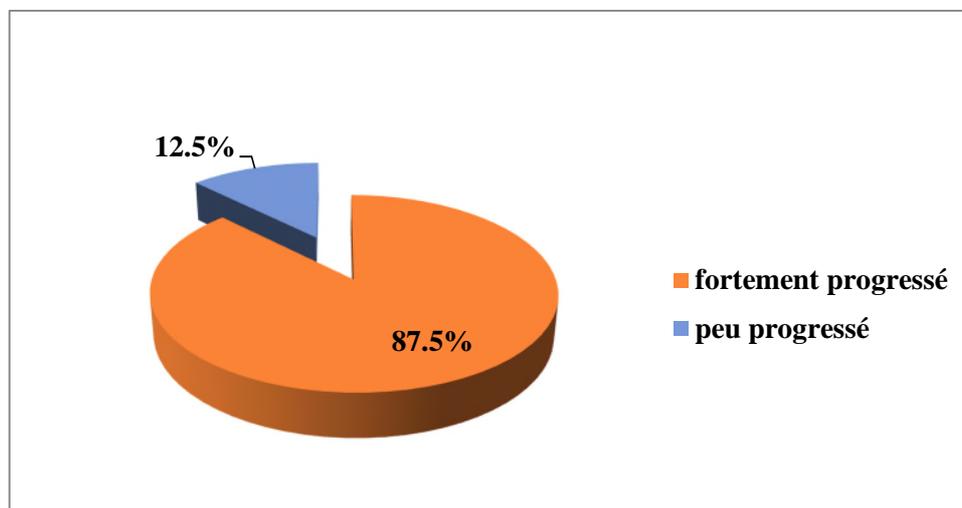
Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia

Nous remarquons que plus de la moitié des clients des entreprises de notre échantillon affiche une très grande satisfaction avec l'utilisation des TIC (soit 56%), et près de la moitié (soit 44%) déclarent que leurs clients sont plutôt satisfaits.

d. 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 3.15.

Figure 3.15 : L'évolution de la rentabilité de l'entreprise après l'utilisation des TIC



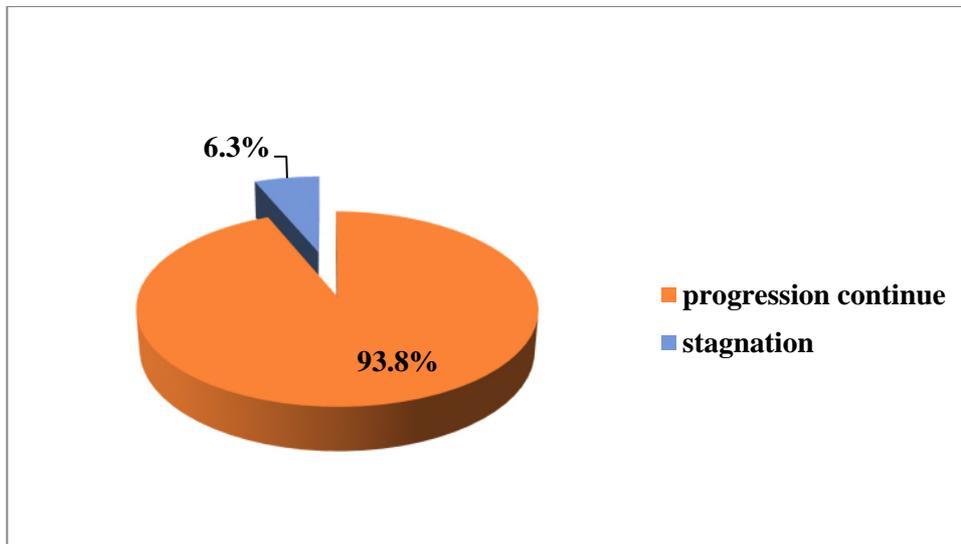
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous remarquons que plus de 80% des entreprises (soit 87.5%) déclarent qu'avec l'utilisation des TIC leur rentabilité s'est fortement progressée, et 12,50% des entreprises indiquent que Leur rentabilité a peu progressé après même l'usage des TIC.

e. L'évolution de La productivité de l'entreprise après L'utilisation des TIC

Pour mesurer l'impact des TIC sur la productivité 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 : L'évolution de la productivité de l'entreprise après l'utilisation des TIC



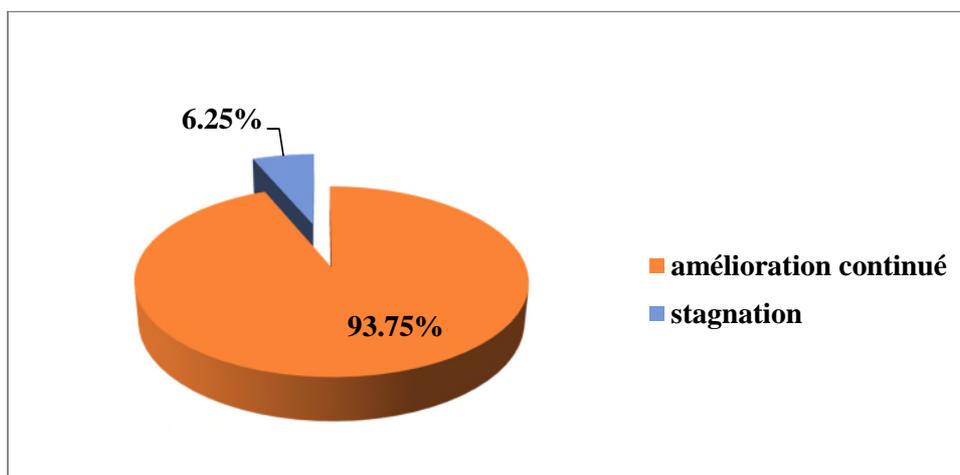
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous remarquons que la quasi-totalité des entreprises (soit 93.6%) déclarent qu'avec l'utilisation des TIC, leur productivité est en progression continue, et 6.3% des entreprises indiquent que leur productivité est en stagnation après même l'usage des TIC.

f. 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 3.17.

Figure 3.17 : Le rendement des employés après l'utilisation des TIC



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

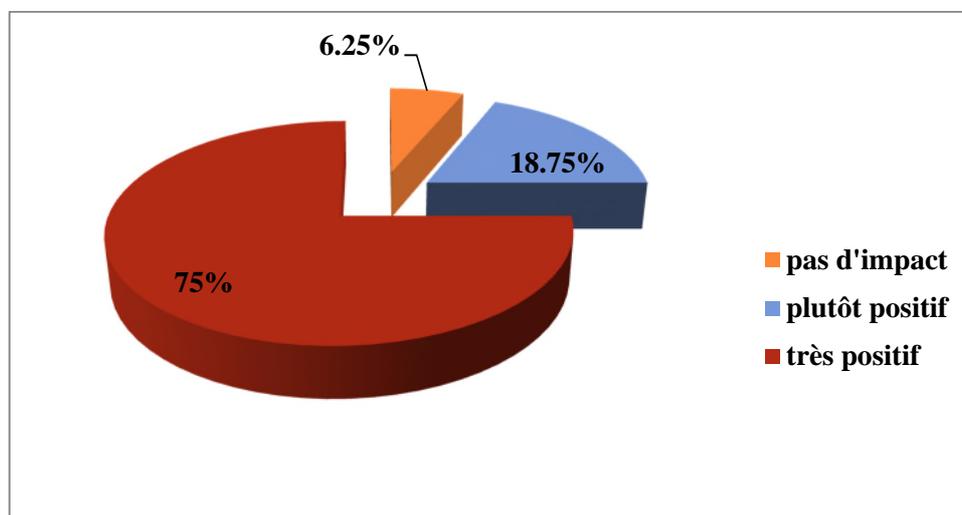
Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia

La figure 3.17, montre que la quasi-totalité (soit 93.75%) des entreprises enquêtées affirme que l'usage des TIC améliore le rendement des employés, et 6,25% jugent les TIC n'ont aucun rôle dans l'amélioration du rendement des employés.

G. 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 3.18.

Figure 3.18 : L'effet des TIC sur la réduction des délais



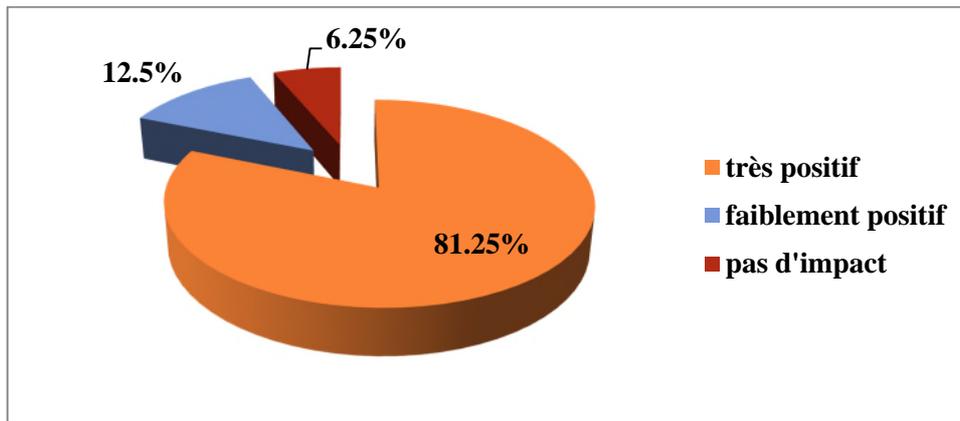
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

La figure 3.18 montre qu'un quart des entreprises (soit 75%), constatent que l'utilisation des TIC a un effet très positif sur la réduction des délais, 18.75% des entreprises constatent que les TIC ont un effet plutôt positif sur la réduction des délais, et 6,25% des entreprises constatent qu'elle n'a aucun impact.

H. 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 sociales. Nous avons demandé au répondant d'exprimer leur avis concernant cette question, les réponses sont données par la figure 3.19.

Figure 3.19 : L'effet des TIC sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés



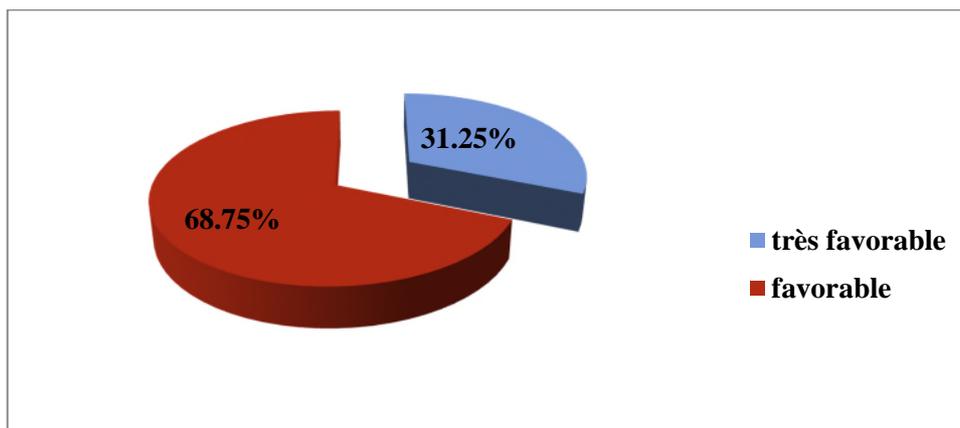
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous remarquons que plus de 80% des entreprises (soit 81.25%) déclarent qu'avec, l'utilisation des TIC, la coopération entre les dirigeants et les subordonnés s'est amélioré, et 18,75% jugent que cet impact est faible ou nul.

I. L'effet des TIC sur l'évolution du climat social

Nous avons demandé aux interrogés d'exprimer leurs avis concernant l'évolution du climat sociale après l'utilisation des TIC. Les résultats indiqués dans la figure 3.20.

Figure 3.20 : L'effet des TIC sur l'évolution du climat social



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

La figure 3.20 montre plus de 60% des entreprises enquêtés (soit 68.75%) déclarent que leur climat social est devenu favorable, et 31,25% déclarent que leur climat social est devenu très favorable.

2.2. Analyse et interprétation des données :

2.2.1. Test d'hypothèses et validation des résultats

Après avoir établi l'impact des TIC sur la performance des entreprises 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 et la variable indicatrice de la performance.

- H_0 : Indépendance entre les deux variables.
- H_1 : Dépendance entre les deux variables

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

Si $P\{H_0\} < \alpha$: on accepte H_1 .

Dans notre cas les hypothèses sont :

H_0 : la performance est indépendante des TIC.

H_1 : la performance est dépendante des TIC.

La validation des hypothèses se fera avec le test de probabilité. Si $P > \alpha$ ou $\hat{\alpha}$ avec ($\alpha=5\%$ et $\hat{\alpha}=1\%$), nous déduirons 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 $\hat{\alpha}$ avec ($\alpha=5\%$ et $\hat{\alpha}=1\%$), nous déduirons 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 : L'impact des TIC sur la performance 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	<i>internet</i>	<i>extranet</i>	<i>intranet</i>	<i>Web</i>	<i>ERP</i>	<i>EDI</i>	<i>Logiciels De gestion</i>
<i>Chiffre d'affaire</i>	r= 50* p= 0.049	r= 63.4** p= 0.008	r=92.8** p=0.000	r=78.8** p=0.000	r=55.7* p=0.025	r= 34.5 p= 0.190	r= 86.2** p= 0.021
<i>Part de Marché</i>	r= 61.8* p= 0.011	r=55.6* p= 0.025	r=81.3** p=0.000	r=82.7** p=0.000	r= 48.8 p= 0.055	r= 30.3 p= 0.255	r= 94.6** p= 0.000
<i>Satisfaction Client</i>	r= 29.3 p= 0.271	r=77.8** p= 0.000	r=87.8** p=0.000	r=54.5* p=0.029	r= 68.3** p= 0.004	r= 42.4 p= 0.102	r= 65.5** p= 0.006
<i>Rentabilité</i>	r= 68.3** p= 0.004	r=33.3 p=0.207	r=48.8 p=0.055	r=78.7** p=0.000	r= 29.3 p= 0.271	r= 18.2 p= 0.501	r= 65.5** p= 0.006
<i>Productivité</i>	r=100** p=0.000	r=22.8 p=0.396	r=33.3 p=0.207	r= 53.7* p =0.032	r=20 p=0.458	r= 12.4 p=0.647	r=44.7 p=0.082
<i>Rendement des employés</i>	r=100** p= 0.000	r=22.8 p=0.396	r=33.3 p=0.207	r=53.7* p=0.032	r= 20 p= 0.458	r= 12.4 p= 0.647	r= 44.7 p= 0.082
<i>Réduction des délais</i>	r= 74.7** p= 0.001	r=47.3 p=0.064	r=69.2** p=0.003	r=84.1** p=0.000	r= 41.5 p= 0.110	r= 25.8 p= 0.336	r= 92.8** p= 0.000
<i>Coopération des dirigeants et les subordonnées</i>	r= 80.8** p= 0.000	r=39.4 p=0.131	r=57.7* p=0.019	r=93.1** p=0.000	r= 34.6 p= 0.189	r= 21.5 p= 0.424	r= 77.5** p= 0.000
<i>Climat social</i>	r= 17.4 p= 0.519	r=76.4** p=0.001	r=52.2* p=0.038	r=32.4 p=0.221	r= 59.2* p= 0.016	r=71.3** p= 0.002	r= 38.9 p= 0.136

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

r: corrélation de Pearson

p : probabilité

* La corrélation est significative au niveau 0.05 α .

**La corrélation est significative au niveau 0.01 α .

✓ 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 50% avec une probabilité 0,049 inférieur à $\alpha=0.05$). Elle permet à l'entreprise de faire connaître ses produits et services aux clients, et l'extranet (valeur de corrélation est de 63.4% avec une probabilité 0,008 inférieur à $\alpha=0.01$), et un réseau intranet (valeur de corrélation est de 92.8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$), et le web (valeur de corrélation est de 78.8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$), Quant à l'application l'ERP (valeur de corrélation est de 57.7% avec une probabilité 0,025 inférieur à $\alpha=0.05$) elle permet de mieux gérer l'ensemble des fonctions de l'entreprise (Achats, stocks, logistique, ventes), avec la disposition des logiciels de gestion sophistiqués (valeur de corrélation est de 86.2% avec une probabilité 0,021 inférieur à $\alpha=0.01$)

Cependant, l'évolution du chiffre d'affaire n'est pas influencée par l'EDI, qui est le transfert de données structurées par des moyens électroniques entre les ordinateurs de partenaires de cet échange.

- 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 61.8% avec une probabilité 0,011 inférieur à $\alpha=0.05$), qui par sa capacité de transmission d'informations, permet aux entreprises de suivre toutes les actualités des marchés, et une disposition l'extranet (valeur de corrélation est de 55.6% avec une probabilité 0,025 inférieur à $\alpha=0.05$), et un réseau intranet (valeur de corrélation est de 81.3% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$) et une disposition de site web (valeur de corrélation est de 82.7% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$) qui favorise la connaissance des divers produits/services des entreprises.), et enfin une disposition de logiciel de gestion (valeur de corrélation est de 94.6% avec une probabilité 0.000 inférieure à $\alpha=0.01$).

- 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'extranet (valeur de corrélation est de 77.8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$), l'intranet (valeur de corrélation est de 87.8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0.01$) et une disposition d'un site web (valeur de corrélation est de 54,5% avec une probabilité 0,029 inférieur à $\alpha=0.05$) le web facilite aux clients de s'informer, de connaître les produits de l'entreprise via le site web sans se déplacer à l'entreprise. Quant à l'application de l'ERP (valeur de corrélation est de 68.3% avec une probabilité 0,004 inférieur à $\alpha=0.01$), et enfin un logiciel de gestion (valeur de corrélation est de 65.5% avec une probabilité 0,006 inférieur à $\alpha=0.01$)

Cependant, la satisfaction client n'est pas influencée par l'internet, et l'EDI qui sont beaucoup plus destinées à l'usage interne qu'à l'externe.

- 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 68.3% avec une probabilité 0,004 inférieur à $\alpha=0,01$), la disposition d'un site web (valeur de corrélation est de 78,7% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$), et d'un logiciel de gestion (valeur de corrélation est de 65,5% avec une probabilité 0,006 inférieur à $\alpha=0,01$). Ces outils permettent à l'entreprise des gains de coûts.

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 productivité

Les TIC ont un impact sur la productivité des entreprises par l'utilisation de l'internet (valeur de corrélation est de 100 % avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$). Et d'un site web (valeur de corrélation est de 53.7 % avec une probabilité 0.032 inférieur à $\alpha=0,05=$).

- 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 100% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$), avec une disposition d'un site web (valeur de corrélation est de 53,7% avec une probabilité 0,032 inférieur à $\alpha=0,05$), qui favorisent la communication et permettent de détenir l'information ressource nécessaire pour l'activité.

Cependant, le rendement des employés n'est pas influencé par les autres outils TIC (intranet, extranet, ERP, EDI et logiciel de gestion).

- 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 74,7% avec une probabilité 0,001 inférieur à $\alpha=0,01$), et une disposition réseau intranet (valeur de corrélation est de 69.2% avec une probabilité 0,003 inférieur à $\alpha=0,01$), et un site web (valeur de corrélation est de 84,1% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$), et enfin un logiciel de gestion (valeur de corrélation est de 92,8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$).

- 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 80,8% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$), l'intranet (valeur de corrélation est de 57,7% avec une probabilité 0,019 inférieur à $\alpha=0,05$), et le site web (valeur de corrélation est de 93,1% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$), Ils sont une source de bonne circulation d'information et enfin le logiciel de gestion (valeur de corrélation est de 77,5% avec une probabilité 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$).

- Impact des TIC sur le climat social

Les TIC ont un impact sur la performance des entreprises avec l'utilisation de l'extranet (valeur de corrélation est de 76,4% avec une probabilité 0,001 inférieur à $\alpha=0,01$), et l'intranet (valeur de corrélation est de 52,2% avec une probabilité 0,038 inférieur à $\alpha=0,05$),

Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de Bejaia

et ERP (valeur de corrélation est de 59,2% avec une probabilité 0,016 inférieur à $\alpha=0,05$), et enfin l'EDI (valeur de corrélation est de 71,3% avec une probabilité 0,002 inférieur à $\alpha=0,01$).

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

Indicateurs de performance	Formation en TIC
Chiffre d'affaire	r= 92.8** p= 0.000
Part de marché	r= 81.3** p=0.000
Satisfaction client	r= 87.8** p=0.000
Rentabilité	r= 48.8 p=0.055
Productivité	r= 33.3 p=0.207
Rendement des employés	r= 33.3 p=0.207
Réduction des délais	r= 69.2** p=0.003
Coopération entre les dirigeants et les subordonnés	r= 57.7* p=0.019
Le climat social	r= 52.2* p=0.038

Source : Etabli par nous-mêmes 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 le chiffre d'affaires

Il existe un lien de dépendance entre la formation en TIC et le chiffre d'affaire (valeur de corrélation 92.8 % avec une probabilité de 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$).

- Impact des TIC sur la part de marché

Il existe un lien de dépendance entre la formation et TIC et les parts de marché (valeur de corrélation 81,3% avec une probabilité de 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$).

- Impact de la formation en TIC sur la satisfaction client

Il existe un lien de dépendance entre la formation en TIC et la satisfaction client (valeur de corrélation 87,8% avec une probabilité de 0,000 inférieur à $\alpha=0,01$). 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, et par conséquent de prendre en charge les attentes et besoins de ces clients.

- 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 69,2% avec une probabilité de 0,003 inférieur à $\alpha=0,01$). Formés, le personnel apprend à mieux gérer le temps et à réduire les délais.

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

Il existe un lien de dépendance entre la formation et TIC et la coopération entre les dirigeants et les subordonnées (valeur de corrélation 57,7% avec une probabilité de 0,019 inférieur à $\alpha=0,05$).

- 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 52,2% avec une probabilité de 0,038 inférieur à $\alpha=0,05$), formé le salarié pour mieux réduire les taux d'absentéisme.

Conclusion

Dans ce troisième chapitre nous avons tout d'abord exposé la démarche méthodologique suivie pour réaliser l'étude empirique, ensuite nous avons procédé à la présentation et à l'analyse des données collectées, à l'aide du logiciel SPSS.

L'analyse (le traitement) des données collectées et l'interprétation des résultats obtenues nous ont permis de formuler aux conclusions suivantes :

- Les TIC ont un impact positif sur les entreprises et apportent des améliorations considérables à la performance de ces dernières.
- Il existe une forte corrélation entre l'usage des TIC et la performance commerciale des entreprises. (corrélation entre chiffre d'affaire et l'usage d'intranet avec $r= 92.8\%$ pour $p < 0.01$, entre les parts de marché et l'usage du Web avec $r= 82.7$ pour $p < 0.01$),
- Il existe une forte corrélation entre l'usage des TIC et la performance économique des entreprises. (corrélation entre la productivité et l'usage d'internet avec $r= 100\%$ pour $p < 0.01$),
- Il existe une corrélation entre l'usage des TIC et la performance sociale des entreprises (corrélation entre l'intranet et la coopération entre les dirigeants et les subordonnées avec $r= 57.7$ pour $p < 0.05$, entre le climat social et l'usage de l'EDI avec $r= 71.3$ pour $p < 0.01$),
- Enfin on remarque qu'il existe une très corrélation entre la formation en TIC et le chiffre d'affaire avec $r= 92.8$ pour $p < 0.01$.
- A contrario on remarque que la corrélation n'est pas significative entre l'usage de l'EDI et la rentabilité avec $r= 18.2$ pour $p= 0.501$, Ainsi, entre l'usage de l'internet et le climat social pour $r= 17.4$ pour $p= 0.519$ qui est supérieur à 0.05 .

Ces résultats nous permettent de conclure que l'hypothèse de notre travail de recherche, selon laquelle les TIC ont un impact positif sur les performances des entreprises, est partiellement confirmée.

Conclusion générale

Conclusion générale

Le présent travail a pour objectif de déterminer l'impact des TIC sur la performance des entreprises. Pour y parvenir, nous avons, dans un premier temps, exploré la revue de la littérature académique et managériale, en rapport avec notre sujet de recherche, où nous avons mis en exergue les concepts de TIC, ensuite nous avons abordé le concept de la performance des entreprises. Dans un deuxième temps, nous avons réalisé une enquête de terrain sur un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia.

Pour réaliser cette étude, nous avons structuré notre travail en trois chapitres. Le premier chapitre est consacré aux cadres conceptuels des technologies de l'information et de la communication (TIC), le deuxième traite le concept de la performance et le dernier traite les résultats de notre enquête.

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

- L'étude a montré que l'usage des TIC a 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, la productivité ainsi que de la rentabilité des entreprises, 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 un niveau de maîtrise des technologies de l'information et de communication influence positivement sur la performance de l'entreprise, ce qui nous permis de déduire qu'il existe une dépendance entre l'appropriation des TIC et la performance des entreprises.

Les limites de l'étude

Si notre recherche présente des intérêts, il est indéniable qu'elle possède également des limites. Parmi lesquelles on peut citer :

- La taille de l'échantillon n'est pas suffisamment pour pouvoir opérer les extrapolations appropriées.

- L'outil de collecte utilisé (le questionnaire) ne nous a pas permis d'obtenir des informations pertinentes et détaillées.
- Les limites liées à la fiabilité des informations données par les personnes enquêtées concernant leurs entreprises respectives. En effet, nos interlocuteurs ont souvent tendance à surestimer ou à sous-estimer la réalité étudiée dans leurs entreprises.
- L'indisponibilité des dirigeants nous a empêchés de réaliser des guides d'entretiens pour accéder à certaines informations détaillées.
- l'attitude des dirigeants et leurs tendances à la rétention des informations lorsque ils s'adressent aux chercheurs universitaires.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

1. Ouvrages

- BONNEFOUS C., COURTOIS A., « Indicateurs de performance », édition Hermès, paris, 2001.
- BOULOC P., et all, « les NTIC : comment tirez profit ? Exemples dans l'organisation », édition RIA, paris, Mars 2003.
- BOUQUIN H., « Le contrôle de gestion », Presses Universitaires de France, Collection Gestion, 6ème édition, Paris, 2004.
- BOURGUIGNON A., « Performance et contrôle de gestion », Encyclopédie de Comptabilité, Contrôle de gestion et Audit, édition Economica, 2000.
- Charpentier. P. « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, 1997.
- COURBON J-C et TAJAN S., « Groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, Paris, 2ème édition, 1999.
- DIENG, R., « Méthodes ET outils pour la gestion des connaissances », Dunod, 2000.
- FERNANDEZ A., « les nouveaux tableaux de bord des managers », 5ème édition EYROLLES, 2011.
- Kalika M. (Coordonné par), « *Management & TIC. 5 ans de e-management dans les entreprises* », Editions liaisons, 2006.
- Kalika M. « Structures d'entreprises: réalités, déterminants, performances ». Edition, Economica, paris 1995.
- Lacroux F. et al, « Systèmes d'information organisationnels », 2ème éditions, Paris, 2009.
- LAFITTE.M in DE REMUR D.B. « Ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation », Paris, 2006.
- LAUDON K. et LAUDON J.P., « Management des systèmes d'information », 11ème édition, Pearson, Paris 2010.
- Lorino Ph. « Méthodes et pratique de la performance », Edition d'organisation 2003.
- MEKHNACHI K., « E-économie », édition d'organisation, paris, 2000.

- PATEYRON E. A, SALAMON. R, « Les nouvelles technologies d'information et l'entreprise », Economica, paris, 1996.
- POULLARD, V. « Les nouvelles technologies de l'information et de la communication : des outils au service des performances de l'entreprise », Paris : Dunod, 2000.
- QUELENNEC C, « ERP, levier de transformation de l'entreprise », éditions Lavoisier, Paris, 2007.
- REIX R., « Système d'information et management des organisations », édition Vuibert, paris, 2000.
- SAADOUN M. « Technologies de l'information et de la communication et management », Hermès, Mars, 2000.
- SAADOUN M, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998.
- SERVIN C., « Réseaux et télécoms », édition Dunod, Paris, 1997.

2. Revues et articles

- BARET., « L'évaluation contingente de la performance Globale des entreprises : une méthode pour fonder un management socialement responsable », 2^{ème} journée de recherche du CEROS, 2006.
- BOURGUIGNON, A., « *Peut-on définir la performance ?* » Revue Française de la comptabilité, n°269, juillet- Août, 1995.
- Ch. LAHLOU, « Gouvernance des entreprises, Actionnariat et performances », XIème symposium international de MDI-Business school, Hôtel Hilton Alger ,20-21 Mai 2012 ; [fseg.univ.tlemcen.dz/la revue07/Cherif%20LAHLOU.pdf](http://fseg.univ.tlemcen.dz/la%20revue07/Cherif%20LAHLOU.pdf).
- COUTINET N., « Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord.
- GOMBAULT A., « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », Revue française de gestion, 2003, N° 142.

- GUSENTE. C. « Mesurer la performance des entreprises en l'absence d'indicateur objectifs, quelle validité ? analyse de la performance de certains indicateurs ».in Finance Contrôle Stratégie – Volume 3, N° 2, juin 2000, p. 145 - 165.
- LEBAS M., « Performance : mesure et management .Faire face à un paradoxe », Groupe HEC, Paris, 1998.
- LIM J.H., « Gérer l'acceptation des utilisateurs vis-à-vis des systèmes ERP comprendre la dissonance entre les attentes des utilisateurs et Systèmes d'Information les politiques de gestion » Journal Européen des, 2004, Vol.14.
- Marion et al.cité par M. Salgado, « La performance : Une dimension pour l'évaluation des entreprises et des organisations.
- SPERANDIO, J-C. « Les NTIC. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie ». Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières. Toulouse.2000.
- 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 industrie », 2006, vol.35.

3. Thèses

- 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.
- Mohamed Kossai « Les Technologies de L'Information et des Communications (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturières », thèse de doctorat en Economies et finances, Université Paris Dauphine, Paris IX, 2013.
- MOKRANE Ali. « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne », thèse de doctorat en science économie, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 2015, p.11

4. Mémoires

- ALICHE Lynda, « Impact des technologies de l'information et de la communication cas d'un échantillon d'entreprise de la Wilaya de Bejaia », mémoire de master, université de Bejaia, 2013.

Sites-web

- [https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impacte-tic-conditions de travail](https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impacte-tic-conditions-de-travail), consulté le 30/05/2019.

Table des matières

Introduction générale.....	01
Chapitre I : Les technologies de l'information et de la communication : aspects conceptuel.....	04
Section 01 : Les TIC : définitions et caractéristiques.....	05
1.1 Historique et révolution des TIC.....	05
1.2 Définitions des TIC.....	06
1.3 Les caractéristiques des TIC.....	08
Section 02 : Les outils et rôle des TIC dans l'entreprise.....	09
2.1 Typologies des outils TIC appliqués à l'entreprise.....	09
2.1.1 Les technologies de communication.....	09
2.1.1.1 Le téléphone.....	09
2.1.1.2 Le fax	10
2.1.1.3 Le réseau.....	10
2.1.2 Les outils de gestion de donnée.....	14
2.1.2.1 Les bases de données.....	14
2.1.2.2 Gestion de la relation client Customer Relationship Management (CRM).....	15
2.1.2.3 Echange de donnée informatisé (EDI).....	15
2.1.3 Intégration matérielle.....	15
2.1.3.1 Le Groupware.....	16
2.1.3.2 Entreprise Application Intégration (EAI).....	16
2.1.3.3. Entreprise Ressource Planning (ERP).....	16
2.1.3.4 Gestion électronique des processus (Workflow).....	17
2.2 Le rôle et l'importance de l'adoption des TIC dans l'entreprise.....	17
2.2.1. Le rôle des TIC dans l'entreprise.....	17
2.2.2 L'importance de l'adoption des TIC par les entreprises.....	18

Section 03 : Implantation des TIC dans une entreprise : obstacles et conditions de réussit....	19
3.1. Les obstacles qui entravent l'implantation des TIC dans une entreprise.....	19
3.2. Les conditions nécessaires pour réussir l'implantation des TIC dans une entreprise.....	21
Section 04 : Les avantages et les inconvénients des TIC.....	21
4.1. Les avantages.....	21
4.2. Les inconvénients.....	22
Conclusion.....	23
Chapitre II : performance de l'entreprise.....	24
Section 01 : la performance : définition et typologie.....	25
1.1 Définition de la performance.....	25
1.2. Les différents types de la performance.....	26
1.2.1. La performance économique.....	27
1.2.2. La performance financière.....	27
1.2.3. La performance sociale.....	27
1.2.4. La performance humaine.....	27
1.2.5. La performance managériale.....	28
1.2.6. La performance Sociétale.....	28
1.2.7. La Performance organisationnelle.....	29
1.2.8. La performance technologique.....	29
1.2.9. La performance commerciale.....	30
1.2.10. La performance stratégique.....	30
1.3. Les quatre piliers de la performance.....	30
Section 02 : La mesure de la performance.....	32
2.1. La mesure de la performance : revue de la littérature.....	33
2.2. La notion d'indicateur de performance.....	35
2.2.1. Définition d'indicateur de performance.....	35
2.2.2. Les différents types d'indicateurs.....	37

2.3.	Les indicateurs de performance.....	37
2.3.1.	Les indicateurs financiers.....	37
2.3.2.	Les indicateurs de marché.....	37
2.3.3.	Les indicateurs organisationnels.....	38
2.4.	Les problèmes soulevés par les indicateurs de performance.....	38
Section 03 : Relation entre les TIC et les performances.....		39
3.1.	TIC et productivité des entreprises.....	39
3.2.	TIC et performance financière des de l'entreprise.....	40
3.3.	Les TIC et la performance économique.....	41
3.4.	Les TIC et la performance organisationnelle.....	41
3.5.	TIC er performance globale des entreprises.....	41
Conclusion.....		43
Chapitre III : L'impact des TIC sur la performance des entreprises de la wilaya de		
Bejaia.....		44
Section 01 : Démarche méthodologique et contexte de l'étude empirique.....		44
1.1.	Caractéristiques de l'échantillon.....	44
1.2.	Choix de la méthode de collecte de données.....	46
Section 02 : Présentation, analyse et interprétation des données.....		46
Conclusion.....		66
Conclusion générale.....		67
Bibliographie		
Annexes		
Tables 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 de l'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 :

- Mesurer l'impact des TIC sur la performance de 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. Nous vous sollicitons de bien vouloir remplir le questionnaire.

Réalisé par

Mr BENAMARA Salah

Mr BITTA Salem

Encadré par

Mr AMALOU Abdelhafid

I-informations préliminaires

1. Secteur d'activité :.....
2. Statut juridique :.....
3. Effectif de l'entreprise :.....
4. Indiquez l'ancienneté de l'entreprise :

<input type="checkbox"/>	[1 ,5[<input type="checkbox"/>	[5,10[<input type="checkbox"/>	[10,15[
<input type="checkbox"/>	[15 ,20[<input type="checkbox"/>	[20,25[<input type="checkbox"/>	[25,30[

II- L'usage des technologies d'information et de la communication dans les entreprises :

- 5) Connaissez-vous la signification des TIC

Oui Non

- 6) Selon vous les TIC sont :

Les ordinateurs Les logiciels Le réseau Autres

- 7) Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de l'information et de la communication ?

Oui Non

- 8) Si oui, depuis combien d'années ?

Moins de 3 ans

[3-6ans]

[7-10ans]

] 10ans et plus [

- 9) Quels sont les moyens technologiques que vous utilisez pour la communication interne ?

Courrier électronique Téléphone Intranet

Courrier classique Bouche à l'oreille Autres

(Veuillez préciser SVP) :.....

Veuillez classer les outils ci-dessous selon (le degré d'utilisation) :

Très faible	faible	Moyen	Fort	Très fort

10) Comment communiquez-vous avec vos partenaires externes :

- Courrier classique (postal) Téléphone E-mail
 Web Autres (Veuillez préciser SVP).....

Veuillez classer les outils ci-dessous selon (le degré d'utilisation) :

Très faible	faible	Moyen	Fort	Très fort

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

- Oui Non

Indiquez pourquoi ?

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

12) Quelles est les difficultés rencontrés lors de l'usage des TIC ?

- 1) Insuffisance de compétence
2) Complexité d'utilisation
3) Autres (Veuillez préciser SVP) :.....

13) Votre entreprise dispose-t-elle de :

✓ Réseau internet ?

Oui Non

Si la réponse est non, indiquez pourquoi :

Non utilité Pas de moyens

✓ Réseau intranet ?

Oui Non

Si la réponse est non, indiquez pourquoi :

Non utilité Pas de moyens

✓ Réseau extranet ?

Oui Non

Si la réponse est non, indiquez pourquoi :

Non utilité Pas de moyens

✓ Un site web ?

Oui Non

Si la réponse est non, indiquez pourquoi :

Non utilité Pas de moyens

14) Quels progiciels votre entreprise dispose- t-elle ?

ERP (Entreprise Ressource Planning) ;

EDI (Echange de données informatisées) ;

Wordkflow ;

Groupware ;

Logiciel de gestion ;

Autres (Veuillez préciser SVP) :.....

15) Votre entreprise à-t-elle un programme de formation de son personnel dans le domaine de l'informatique et l'usage des TIC ?

Oui Non

Si la réponse est affirmative, indiquez le procédé :

Au sein de votre entreprise ;

Dans d'autres entreprises ;

Auprès d'un centre de formation spécialisé.

III- Appréciation des apports des TIC dans la performance des entreprises :

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

Oui Non

17) l'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur la réduction des délais ?

Très positif Plutôt positif Négatif Pas d'impact

18) Avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaires de votre entreprise a augmenté (en pourcentage) :

de] 0à25] de]25à50] de]50à75] de]75à100]

Ou bien, a diminué

19) Avec l'utilisation des TIC, la productivité de votre entreprise est en :

Progression continué ; stagnation ; régression continué.

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

Amélioration continue ; stagnation ; diminution.

21) Avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de votre entreprise a :

Fortement progressé ; peu progressé ; n'a pas changé ; diminué

22) Indiquez le niveau de satisfaction de vos clients depuis que vous utilisez les TIC :

Très satisfaits ; plutôt satisfaits ; peu satisfaits ; Pas du tout satisfaits

23) Avec l'utilisation des TIC, les parts de marché de votre entreprise ont augmenté (en pourcentage) :

de]0à25] ; de]25à50] ; de]50à75] ; de]75à100] ;

n'ont pas changé ; ont diminué.

24) pensez-vous que l'utilisation des TIC par votre entreprise est nécessaire ?

Oui Non

25) Si la réponse est oui, indiquez à raison :

✓ Pour améliorer le rendement au travail

✓ Pour améliorer la productivité

✓ Pour être plus compétitif

26) La direction de votre entreprise intègre-telle régulièrement dans ses choix stratégiques les besoins en TIC ?

Oui Non

27) L'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur la coopération entre les dirigeants et les subordonnés :

Très positif ; Faiblement positif ; Pas d'impact.

28) Avec l'utilisation des TIC, le climat social est devenu :

Très favorable ; Favorable ; Peu favorable ;

défavorable ; Pas d'impact.

29) Quels retours sur investissement en TIC espérez-vous obtenir dans le futur ?

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

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[2	11,1	11,1	11,1
[50-250[7	38,9	38,9	50,0
Valide [250-500[5	27,8	27,8	77,8
[500 et plus [4	22,2	22,2	100,0
Total	18	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
agroalimentaire	6	33,3	33,3	33,3
industriel	10	55,6	55,6	88,9
Valide service	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tableau N°03 : Connaissance des TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	17	94,4	94,4	94,4
Valide non	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tableau N°04 : utilisation des TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	16	88,9	88,9	88,9
Valide non	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

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

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moins de 3 ans	1	6,3	6,3	6,3
[3 à 6 ans]	7	43,8	43,8	50,0
Valide [7-10 ans [4	25,0	25,0	75,0
[10 ans et plus [4	25,0	25,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

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

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	15	83,3	83,3	83,3
Valide non	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tableau N°07: formation du personnel lors d'appropriation des TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	11	61,1	61,1	61,1
Valide Non	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tableau N°08: Avec l'utilisation des TIC le chiffre d'affaire a-t-il augmenté ?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
de 0 à 25%	10	62,5	62,5	62,5
de 25 à 50%	1	6,3	6,3	68,8
de 50 à 75%	3	18,8	18,8	87,5
de 75 à 100%	2	12,5	12,5	100,0
Valide Total	16	100,0	100,0	

Tableau N°9 : Avec l'utilisation des TIC, les parts de marchés ont-elles augmentées?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide] 0%-25%]	11	68,8	68,8
] 25%-50%]	1	6,3	75,0
] 50%-75%]	3	18,8	93,8
] 75%-100%]	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Tableau N°10 : Niveau de satisfaction des clients après l'appropriation des TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très satisfaits	9	56,3	56,3
	plutôt satisfaits	7	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Tableau N°11 : l'évolution de La rentabilité de l'entreprise après L'utilisation des TIC.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	fortement progressé	14	87,5	87,5
	peu progressé	2	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Tableau N°12 : l'évolution de rendement des employés après l'utilisation des TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	amélioration continué	15	93,8	93,8
	stagnation	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Tableau N°13: l'utilisation des TIC a-t-elle un impact positif sur la réduction des délais?

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très positif	12	75,0	75,0
	plutôt positif	3	18,8	93,8
	pas d'impact	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

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

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très positif	13	81,3	81,3
	faiblement positif	2	12,5	93,8
	pas d'impact	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

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

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très favorable	5	31,3	31,3
	favorable	11	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Tableau N°16 : l'utilisation des TIC a-t-elle un impact sur la productivité

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	progression continue	15	93,8	93,8
	stagnation	1	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0

ANNEXE N°03 : Tests de Corrélations

Tableau N°01: Internet / L'évolution du chiffre d'affaire

		internet	L'évolution du chiffre d'affaire
internet	Corrélation de Pearson	1	,500*
	Sig. (bilatérale)		,049
	N	16	16
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	,500*	1
	Sig. (bilatérale)	,049	
	N	16	16

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

Tableau N°02: Extranet / L'évolution du chiffre

		extranet	L'évolution du chiffre d'affaire
extranet	Corrélation de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilatérale)		,008
	N	16	16
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilatérale)	,008	
	N	16	16

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

Tableau N°03: Intranet / L'évolution du chiffre

		L'évolution du chiffre d'affaire	intranet
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
intranet	Corrélation de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°04 : Web / L'évolution du chiffre

		web	L'évolution du chiffre d'affaire
web	Corrélation de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°05 : ERP / L'évolution du chiffre

		L'évolution du chiffre d'affaire	ERP
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	1	,557*
	Sig. (bilatérale)		,025
	N	16	16
ERP	Corrélation de Pearson	,557*	1
	Sig. (bilatérale)	,025	
	N	16	16

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

Tableau N°06 : logiciels de gestion / L'évolution du chiffre

		L'évolution du chiffre d'affaire	logiciels de gestion
L'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°07 : internet / L'évolution des parts de marché

		internet	L'évolution des parts de marchés
internet	Corrélation de Pearson	1	,618*
	Sig. (bilatérale)		,011
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,618*	1
	Sig. (bilatérale)	,011	
	N	16	16

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

Tableau N°08 : extranet / L'évolution des parts de marché

		extranet	L'évolution des parts de marchés
extranet	Corrélation de Pearson	1	,556*
	Sig. (bilatérale)		,025
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,556*	1
	Sig. (bilatérale)	,025	
	N	16	16

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

Tableau N°09 : intranet / L'évolution des parts de marché

		intranet	L'évolution des parts de marchés
intranet	Corrélation de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°10 : web / L'évolution des parts de marché

		web	L'évolution des parts de marchés
web	Corrélation de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°11 : logiciels de gestion / L'évolution des parts de marché

		logiciels de gestion	L'évolution des parts de marchés
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,946**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,946**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°12 extranet / niveau de satisfaction des clients

		extranet	niveau de satisfaction des clients
extranet	Corrélation de Pearson	1	,778**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,778**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°13 : intranet / niveau de satisfaction des clients

		intranet	niveau de satisfaction des clients
intranet	Corrélation de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°14 : web / niveau de satisfaction des clients

		web	niveau de satisfaction des clients
web	Corrélation de Pearson	1	,545*
	Sig. (bilatérale)		,029
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,545*	1
	Sig. (bilatérale)	,029	
	N	16	16

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

Tableau N°15 : ERP / niveau de satisfaction des clients

		ERP	niveau de satisfaction des clients
ERP	Corrélation de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilatérale)		,004
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	
	N	16	16

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

Tableau N°16 : logiciels de gestion / niveau de satisfaction des clients

		logiciels de gestion	niveau de satisfaction des clients
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilatérale)		,006
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	
	N	16	16

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

Tableau N°17: Internet / L'évolution de la rentabilité

		internet	L'évolution de la rentabilité
internet	Corrélation de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilatérale)		,004
	N	16	16
L'évolution de la rentabilité	Corrélation de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	
	N	16	16

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

Tableau N°18: Web / L'évolution de la rentabilité

		web	L'évolution de la rentabilité
web	Corrélation de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution de la rentabilité	Corrélation de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°19: Logiciels de gestion / L'évolution de la rentabilité

		logiciels de gestion	L'évolution de la rentabilité
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilatérale)		,006
	N	16	16
L'évolution de la rentabilité	Corrélation de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	
	N	16	16

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

Tableau N°20: Internet / L'évolution de la productivité

		internet	la productivité
internet	Corrélation de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la productivité	Corrélation de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°21: Web / L'évolution de la productivité

		web	la productivité
web	Corrélation de Pearson	1	,537*
	Sig. (bilatérale)		,032
	N	16	16
la productivité	Corrélation de Pearson	,537*	1
	Sig. (bilatérale)	,032	
	N	16	16

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

Tableau N°22: internet/ L'évolution de la productivité des employés

		internet	La productivité des employés
internet	Corrélation de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
La productivité des employés	Corrélation de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°23: Web/ L'évolution de la productivité des employés

		web	La productivité des employés
web	Corrélation de Pearson	1	,537*
	Sig. (bilatérale)		,032
	N	16	16
La productivité des employés	Corrélation de Pearson	,537*	1
	Sig. (bilatérale)	,032	
	N	16	16

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

Tableau N°24: Internet / la réduction des délais

		internet	la réduction des délais
internet	Corrélation de Pearson	1	,747**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	16	16
la réduction des délais	Corrélation de Pearson	,747**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	16	16

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

Tableau N°24: intranet / la réduction des délais

		intranet	la réduction des délais
intranet	Corrélation de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	16	16
la réduction des délais	Corrélation de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	16	16

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

Tableau N°25: Web / la réduction des délais

		web	la réduction des délais
web	Corrélation de Pearson	1	,841**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la réduction des délais	Corrélation de Pearson	,841**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°26: Logiciels de gestion / la réduction des délais

		logiciels de gestion	la réduction des délais
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la réduction des délais	Corrélation de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°27: internet / La coopération entre les dirigeants et les subordonnés

		internet	la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
internet	Corrélation de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°28: intranet / La coopération entre les dirigeants et les subordonnés

		intranet	la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
intranet	Corrélation de Pearson	1	,577*
	Sig. (bilatérale)		,019
	N	16	16
la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,577*	1
	Sig. (bilatérale)	,019	
	N	16	16

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

Tableau N°29: Web / La coopération entre les dirigeants et les subordonnés

		web	la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
web	Corrélation de Pearson	1	,931**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,931**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°30: Logiciels de gestion / La coopération entre les dirigeants et les subordonnés

		logiciels de gestion	la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
logiciels de gestion	Corrélation de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°31: extranet / le climat social

		extranet	le climat social
extranet	Corrélation de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	16	16
le climat social	Corrélation de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	16	16

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

Tableau N°32: intranet / le climat social

		intranet	le climat social
intranet	Corrélation de Pearson	1	,522*
	Sig. (bilatérale)		,038
	N	16	16
le climat social	Corrélation de Pearson	,522*	1
	Sig. (bilatérale)	,038	
	N	16	16

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

Tableau N°33: ERP / le climat social

		ERP	le climat social
ERP	Corrélation de Pearson	1	,870**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
le climat social	Corrélation de Pearson	,870**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°34: EDI / le climat social

		EDI	le climat social
EDI	Corrélation de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	16	16
le climat social	Corrélation de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	16	16

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

Tableau N°35: La formation / le chiffre d'affaire

		La formation lors de l'intégration des TIC	l'évolution du chiffre d'affaire
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
l'évolution du chiffre d'affaire	Corrélation de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°36: La formation / les parts de marché

		La formation lors de l'intégration des TIC	L'évolution des parts de marchés
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
L'évolution des parts de marchés	Corrélation de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°37: La formation / la satisfaction des clients

		La formation lors de l'intégration des TIC	niveau de satisfaction des clients
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	16	16
niveau de satisfaction des clients	Corrélation de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	16	16

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

Tableau N°38: La formation / la réduction des délais

		La formation lors de l'intégration des TIC	l'impact des TIC sur la réduction des délais
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	16	16
l'impact des TIC sur la réduction des délais	Corrélation de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	16	16

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

Tableau N°39: La formation / La coopération entre les dirigeants et les subordonnés

		La formation lors de l'intégration des TIC	la coopération entre les dirigeants et les subordonnés
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,577*
	Sig. (bilatérale)		,019
	N	16	16
la coopération entre les dirigeants et les subordonnés	Corrélation de Pearson	,577*	1
	Sig. (bilatérale)	,019	
	N	16	16

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

Tableau N°40: La formation / Le climat social

		La formation lors de l'intégration des TIC	le climat social
La formation lors de l'intégration des TIC	Corrélation de Pearson	1	,522*
	Sig. (bilatérale)		,038
	N	16	16
le climat social	Corrélation de Pearson	,522*	1
	Sig. (bilatérale)	,038	
	N	16	16

* . 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. Dans ce contexte, la nécessité de recourir aux moyens technologiques sophistiqués pour les entreprises est importante 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, usage des TIC, 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, use of ICT