

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Facultés des Sciences économiques, Commerciale set des

Sciences de gestion

Département des Sciences de Gestion

Projet de fin de cycle

Présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master 2 en sciences
de gestion

Option : Management des Ressources Humaines

Thème

**L'influence des systèmes
d'information sur la performance des
employés**

CAS : CEVITAL SPA, BEJAIA

Réalisé par :

- **Atroun mohamed youcef**
- **Bouidghaghen oualid**

Devant le jury

Présidente : TALEB Houria

Examineur : MOUSSAOUI Houria

Année Universitaire : 2025-2026

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre encadrante, Mme BENABDESLAM Chafiaa, pour ses conseils judicieux, son accompagnement ainsi que les informations mises à notre disposition, qui ont été très utiles à la réalisation de notre mémoire.

Nous remercions également chaleureusement l'entreprise CEVITAL de nous avoir accueillis dans le cadre de notre stage, en particulier Mme Ramdani Nesrine, ainsi que toutes les personnes qui ont collaboré avec nous et nous ont apporté une aide précieuse.

Nous tenons aussi à remercier tous les enseignants qui ont partagé avec nous leurs savoirs et leur expertise durant notre cursus universitaire.

Enfin, nous remercions les membres du jury d'avoir accepté d'évaluer et d'enrichir notre travail.



- A. Youcef & B. Oualid -

Dédicaces

*Je tiens à dédier ce travail à mes très chers parents qui
ont éclairé mon chemin, qui m'ont toujours encouragé
et soutenu tout au long de mes études.*

À toute ma famille (grande et petite).

Et à tous mes proches.



A. Youcef -

*Je dédie ce présent travail à mes très chers parents, qui
m'ont offert la vie, une éducation et un soutien sans
conditions dans toutes mes activités.*

À toute ma famille proche et lointaine.

À tous mes amis.



B. Ouafid -

Sommaire

Sommaire

Introduction Générale	1
------------------------------------	----------

Chapitre I

Fondements théoriques des SI et de la performance des employés

Introduction	5
Section 01 : Présentation des SI.....	5
Section 02 : SI-performance : modèle conceptuel	14
Conclusion	17

Chapitre II

Impacte des SI sur la performance des employés cas de l'entreprise CEVITAL SPA

Introduction	19
Section 01 : Généralités sur l'organisme d'accueil.....	19
Section 02 : Méthodologie de recherche	24
Section 03 : Analyse et discussion des résultats de l'entretien.....	27
Section 04 : Analyse et discussion des résultats du questionnaire.....	34
Section 05 : Synthèse des résultats	59
Conclusion	61
Conclusion Générale	62
Références bibliographiques.....	66

Annexes

Tables des matières

Liste d'abréviation

Liste d'abréviation

CEVRH : Cevital Ressources Humaines

COSWIN : Logiciel de gestion des actifs et moyens généraux

CPU : Central Processing Unit

DRH : Direction des Ressources Humaines **DSI** Direction des Systèmes d'Information

ERP : Enterprise Resource Planning

GAPO : Outil de gestion des processus internes

GRH : Gestion des Ressources Humaines

ISO : International Organization for Standardization

PGI : Progiciel de Gestion Intégré

QHSE : Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement

RH : Ressources Humaines

SD : Système de Décision

SI : Système d'Information

SO : Système Opérant

SP : Système de Pilotage

SPA : Société Par Actions

SRM : Supplier Relationship Management

TMS : Transport Management System

Liste des tableaux

Tableau 1: Utilisation des SI.....	27
Tableau 2: Adoption et utilisation par les employés	29
Tableau 3: Impact sur la performance des employés.....	31
Tableau 4: Défis et limites	33
Tableau 5: Tableau croisé Avez-vous reçu une formation pour utiliser le SI * Le SI améliore votre productivité	58
Tableau 6: Tableau croisé Maîtrisez-vous l'utilisation des SI * Le système permet de réduire les erreurs	58
Tableau 7: Tableau croisé Matériel informatique mis à votre disposition * Le système améliore votre rapidité d'exécution	59

Liste des figures

Figure 1 : Système d'information.....	6
Figure 2 : Les principaux composants du système d'information.....	9
Figure 3 : Les fonctions d'un système d'information	10
Figure 4 : Les éléments du système organisationnel.....	11
Figure 5 : La répartition des employés selon le genre.....	34
Figure 6 : La répartition des employés selon l'Age	36
Figure 7 : La catégorie socioprofessionnelle des employées.....	36
Figure 8 : Niveau d'instruction	37
Figure 9 : Ancienneté dans l'entreprise	38
Figure 10 : Types de SI utilisé.....	39
Figure 11 : Les outils utilisés par l'entreprise	40
Figure 12 : Depuis combien de temps utilisez-vous les SI dans votre travail	41
Figure 13 : Le matériel informatique mis à votre disposition	42
Figure 14 : Les logiciels utilisés dans votre travail sont.....	43
Figure 15 : Maîtrisez-vous l'utilisation des SI.....	44
Figure 16 : Le SI permet d'accéder rapidement à l'information	45
Figure 17 : Le SI traite efficacement les informations.....	46
Figure 18 : Le SI améliore la communication	47
Figure 19 : SI améliore votre productivité	48
Figure 20 : SI améliore la qualité de travail	49
Figure 21 : Le SI permet de réduire les erreurs	50

Liste des tableaux et figures

Figure 22 : SI améliore la rapidité d'exécution.....	51
Figure 23 : SI améliore la satisfaction au travail	52
Figure 24 : SI améliore la motivation.....	53
Figure 25 : Avez-vous reçu une formation pour utiliser le SI ?	54
Figure 26 : Le support technique.....	55
Figure 27 : La direction encourage l'utilisation des SI.....	56
Figure 28 : Difficultés liées aux SI.....	57

Introduction Générale

Introduction Générale

Dans le contexte économique actuel, où la concurrence est de plus en plus forte et les changements organisationnels fréquents, les entreprises sont amenées à s'appuyer sur les technologies de l'information pour améliorer leurs processus et rester compétitives. La gestion efficace de l'information est devenue un véritable facteur stratégique, permettant aux organisations de centraliser, traiter et diffuser les données de manière optimale afin de faciliter la prise de décision et renforcer la performance globale (Laudon & Laudon, 2020).

Dans cette perspective, les systèmes d'information représentent un outil essentiel de gestion de l'information au sein des organisations. Ils permettent de collecter, stocker, traiter et partager les données entre les différents services de l'entreprise, assurant ainsi une meilleure circulation de l'information et une coordination plus efficace des activités. Grâce à ces systèmes, les entreprises peuvent améliorer la rapidité d'accès à l'information, réduire les erreurs et renforcer l'efficacité des processus organisationnels.

Un système d'information peut être défini comme un ensemble organisé de ressources humaines, matérielles et logicielles permettant de collecter, traiter et diffuser l'information au sein de l'entreprise. Grâce à l'intégration des données et à l'automatisation de certaines tâches, les systèmes d'information contribuent à améliorer la performance des employés et l'efficacité organisationnelle. Ils permettent d'exécuter les tâches plus rapidement, de réduire les erreurs et de faciliter la prise de décision grâce à des informations fiables et accessibles.

Ils jouent également un rôle clé dans la communication et la coordination entre les services. En centralisant l'information et en automatisant certaines tâches, les SI facilitent la circulation des données et renforcent la collaboration. Cette meilleure coordination contribue à un travail d'équipe plus efficace et, par conséquent, à une amélioration notable de la performance des employés.

De nombreuses études ont montré que la qualité d'un système d'information, celle des données qu'il fournit, ainsi que la qualité du support technique et organisationnel influencent directement l'utilisation du système et la satisfaction des utilisateurs, ce qui a un impact positif sur la performance individuelle et collective. Le modèle Task-Technology Fit (Goodhue & Thompson, 1995) souligne également que la performance dépend de l'adéquation entre les fonctionnalités offertes par le SI et les besoins réels des tâches des employés.

Cependant, la simple présence d'un système d'information ne garantit pas son efficacité. La formation des utilisateurs, le soutien de la direction et l'adhésion des employés au système sont essentiels pour tirer pleinement parti de ses avantages. De

même, certains facteurs organisationnels, comme le soutien managérial et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, peuvent influencer la relation entre l'utilisation des SI et la performance des employés .

Dans les pays en développement, l'adoption des systèmes d'information est en progression, même si leur déploiement peut être limité par la complexité technique et le coût des infrastructures. Malgré ces contraintes, de plus en plus d'organisations reconnaissent l'importance stratégique des SI pour améliorer leur performance et leur compétitivité. Les employés occupent également une place centrale dans cette transformation numérique, car leur capacité à maîtriser et utiliser efficacement les systèmes d'information influence directement l'efficacité du travail et la performance organisationnelle.

Ainsi, cette recherche vise à analyser l'influence des systèmes d'information sur la performance des employés, en mettant l'accent sur l'interaction entre les différentes composantes des SI et les facteurs organisationnels. L'objectif est de comprendre comment l'utilisation efficace des SI peut améliorer la productivité, la qualité du travail et la prise de décision des employés, afin de fournir des recommandations permettant aux organisations d'optimiser leurs systèmes d'information et de renforcer leur performance globale.

Notre problématique s'articule autour du questionnement suivant :

Comment l'adoption des systèmes d'information influence-t-elle la performance des employés dans les organisations ?

Pour y répondre, nous explorerons trois sous-questions :

- Comment les systèmes d'information influencent-ils le travail et la performance des employés au sein de l'entreprise ?
- Comment les systèmes d'information contribuent-ils à l'amélioration du fonctionnement organisationnel et de l'exécution des tâches ?
- Dans quelle mesure les systèmes d'information favorisent-ils la communication entre les différents services de l'entreprise ?

Hypothèses

A partir de notre problématique nous avons ressortie les hypothèses suivantes :

H1 : L'accès rapide et fiable à l'information grâce aux systèmes d'information améliore l'efficacité des employés dans l'exécution de leurs tâches.

H2 : L'utilisation des systèmes d'information facilite la communication et la coordination entre les employés, ce qui améliore leur performance collective.

H3 : La formation des employés à l'utilisation des systèmes d'information renforce leur capacité à exploiter ces outils, ce qui améliore leur performance au travail.

Objectif de la recherche

L'objectif principal de cette recherche est **d'analyser l'influence des systèmes d'information sur la performance des employés**, en tenant compte des facteurs organisationnels et humains qui peuvent moduler cette relation. Cette étude vise à comprendre comment l'utilisation efficace des SI peut améliorer la productivité, la qualité du travail et la prise de décision des salariés, tout en renforçant la performance globale de l'organisation.

Méthodologie de recherche

Dans le but de répondre à la problématique évoquée précédemment, et en vue de valider nos hypothèses, nous avons fait recours à un ensemble de techniques et méthodes.

- **Une approche théorique**, qui s'appuie sur l'analyse d'ouvrages, d'articles, de thèses en lien avec notre sujet d'étude.
- **Une approche empirique**, combinant des questionnaires et des observations menées au sein de l'entreprise, afin de recueillir des données concrètes.

Structure du mémoire

Ce mémoire s'intéresse à l'étude de l'influence des systèmes d'information sur la performance des employés. Outre une **introduction générale** au début et une **conclusion générale** à la fin, le travail repose sur une double approche :

- **Un cadre théorique** sur «**les systèmes d'information (SI)**», ayant pour objectif de présenter les concepts fondamentaux des SI, leurs composantes et fonctions, leur rôle et leur place dans l'entreprise, ainsi que leurs objectifs, avantages et limites, afin de préparer l'analyse de leur influence sur la performance des employés.
- **Un cadre pratique divisé en cinq sections** : la première présente l'organisme d'accueil, la deuxième expose la méthodologie de recherche adoptée, la troisième est consacrée à l'analyse et à la discussion des résultats de l'entretien, la quatrième à l'analyse et à la discussion des résultats du questionnaire, et la cinquième présente une synthèse des résultats obtenus. Le travail se termine par une conclusion générale en guise de synthèse.

Chapitre I
Fondements théoriques des SI et de la
performance des employés

Introduction

Dans ce chapitre, nous abordons les fondements théoriques des systèmes d'information (SI) ainsi que leur rôle dans l'amélioration de la performance des employés. Depuis leur apparition dans les entreprises durant les années 1960, les systèmes d'information, notamment ceux dédiés à la gestion des ressources humaines, ont connu une évolution considérable et occupent aujourd'hui une place essentielle dans le fonctionnement des organisations.

Par ailleurs, la mise en œuvre d'un système d'information constitue un choix stratégique permettant d'optimiser la gestion de l'information, de faciliter les processus de travail et d'accroître l'efficacité des collaborateurs. À cet effet, ce chapitre présente dans un premier temps les principaux concepts liés aux systèmes d'information, puis examine dans un second temps leur impact sur la performance des employés au sein de l'entreprise.

Section 01 : Présentation des SI

Dans cette section, nous présentons les systèmes d'information (SI) à travers leur évolution historique et leur importance croissante au sein des organisations. Depuis les premières applications informatiques destinées à des fonctions spécifiques, les SI ont progressivement évolué pour répondre aux besoins de gestion des entreprises.

Au fil des avancées technologiques, les systèmes d'information sont devenus des outils intégrés favorisant la circulation de l'information, la coordination des activités et l'aide à la prise de décision. Aujourd'hui, ils constituent un levier essentiel pour améliorer l'efficacité organisationnelle et la performance des employés.

1.1. Définition du système d'information

Un système d'information (SI) peut être défini comme un ensemble organisé de ressources comprenant les personnes, les données, les processus, les logiciels et les équipements informatiques, permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information au sein d'une organisation. Il constitue un outil essentiel pour soutenir la prise de décision et améliorer la performance organisationnelle en assurant une gestion efficace de l'information .

Plusieurs auteurs ont proposé des définitions du système d'information en mettant en évidence ses différentes composantes et fonctions. Selon Reix (2005), le système d'information correspond à un ensemble structuré de ressources permettant d'acquérir, de traiter, de stocker et de communiquer des informations sous différentes

formes, telles que les données, les textes, les images ou encore les sons, aussi bien à l'intérieur qu'entre les organisations.

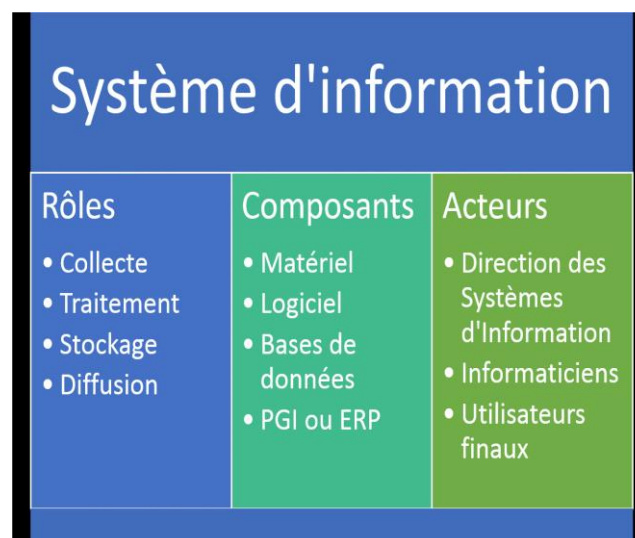
Dans une perspective similaire, Galacsi (1979) considère le système d'information comme un ensemble de moyens humains et matériels ainsi que de méthodes dédiées au traitement des différentes formes d'information rencontrées dans les organisations. Cette définition met l'accent sur l'importance de l'interaction entre les ressources techniques et humaines dans le fonctionnement du système .

Par ailleurs, Le Moigne (1973) définit le système d'information comme un système intégré homme-machine, dont la finalité est de produire de l'information afin d'assister les individus dans les activités d'exécution, de gestion et de prise de décision (Le Moigne, 1973). Cette approche souligne le rôle central de l'utilisateur dans l'exploitation du système.

Enfin, O'Brien (2003) propose une définition plus opérationnelle en considérant que le système d'information mobilise des ressources humaines (utilisateurs finaux et spécialistes informatiques), matérielles (équipements et supports) et logicielles (programmes et procédures) pour réaliser des fonctions essentielles telles que la saisie, le traitement, le stockage, la diffusion et le contrôle de l'information, dans le but de transformer les données en informations utiles à la prise de décision .

Ainsi, à travers ces différentes approches, le système d'information apparaît comme un élément central dans le fonctionnement des organisations, reposant sur l'interaction entre plusieurs composantes complémentaires et contribuant directement à l'efficacité et à la performance des activités.

Figure 1 : Système d'information



Source : <https://www.droit-compta-gestion.fr/wp-content/uploads/2013/11/systeme-information-si.png>

1.2. Les principaux composants de système d'information

Tout système d'information utilise un ensemble de ressources nécessaires à son fonctionnement. Ces ressources peuvent être matérielles, logicielles, humaines ou organisationnelles. Les différentes composantes du système d'information interagissent entre elles afin d'assurer la collecte, le traitement, le stockage et la diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

1.2.1. Matériel

La partie matérielle d'un système d'information représente l'ensemble des éléments physiques manipulables. Elle comprend les ordinateurs, les serveurs, les claviers, les écrans, les imprimantes ainsi que les équipements réseaux comme les routeurs et les switchs. Ces composants permettent le traitement, le stockage et la circulation des informations au sein de l'organisation .

1.2.2. Logiciel

Le logiciel contient toutes les instructions nécessaires pour guider le matériel dans ses actions. Contrairement au matériel, il ne possède pas de forme physique. Les logiciels se divisent principalement en deux catégories :

- **Les systèmes d'exploitation** : ils assurent la gestion des ressources matérielles et le fonctionnement global du système. Parmi les plus connus figurent Windows, Linux, Android et iOS.
- **Les logiciels d'application** : ils permettent aux utilisateurs d'effectuer différentes tâches comme la comptabilité, la gestion des ressources humaines, la bureautique ou encore la gestion des stocks.

1.2.3. Donnée

Les données représentent l'ensemble des faits et informations utilisés par le système d'information. Elles peuvent prendre différentes formes comme des chiffres, des textes, des images ou des fichiers numériques.

Lorsqu'elles sont organisées et stockées dans des bases de données, elles deviennent une ressource stratégique pour l'entreprise. Les organisations exploitent ces données afin d'améliorer la prise de décision, le suivi des activités et l'évaluation de leur performance.

1.2.4. Communication en réseau

Les systèmes d'information modernes sont généralement connectés à des réseaux permettant l'échange de données et la communication entre les utilisateurs et les différents services de l'entreprise.

Cette composante comprend les moyens matériels et logiciels assurant la connectivité et le partage des informations. Les réseaux facilitent la circulation rapide de l'information et renforcent la coordination des activités organisationnelles.

1.2.5. Personne

Les individus occupant une place dans le système d'information constituent la composante humaine. Il peut s'agir des utilisateurs finaux, des administrateurs systèmes, des analystes, des développeurs ou encore du directeur des systèmes d'information (DSI).

Le rôle des utilisateurs est essentiel, car l'efficacité du système dépend fortement de leur capacité à utiliser et maîtriser les outils informatiques mis à leur disposition.

1.2.6. Processus

Le processus désigne un ensemble d'activités et de procédures organisées afin d'atteindre un objectif précis. Les systèmes d'information sont intégrés dans les processus organisationnels afin d'améliorer la productivité, la coordination et le contrôle des activités.

Ils permettent également d'optimiser les relations avec les clients, les fournisseurs et les différents services de l'entreprise.

Interactions entre les composants du système d'information

Les différentes composantes du système d'information sont interdépendantes et fonctionnent de manière complémentaire :

- **Les utilisateurs et les logiciels** : les utilisateurs utilisent les applications et logiciels afin d'exécuter leurs tâches quotidiennes.
- **Les logiciels et le matériel** : les logiciels fonctionnent grâce aux équipements matériels qui assurent leur exécution et le traitement des données.
- **Les données et les réseaux** : les réseaux permettent la circulation et le partage des données entre les différents utilisateurs et services de l'entreprise.
- **Les processus et les systèmes d'information** : les systèmes d'information soutiennent les processus organisationnels en automatisant certaines tâches et en facilitant la coordination des activités.

L'interaction entre ces différentes composantes permet d'assurer le bon fonctionnement du système d'information et contribue à améliorer l'efficacité et la performance de l'organisation.

Figure 2 : Les principaux composants du système d'information



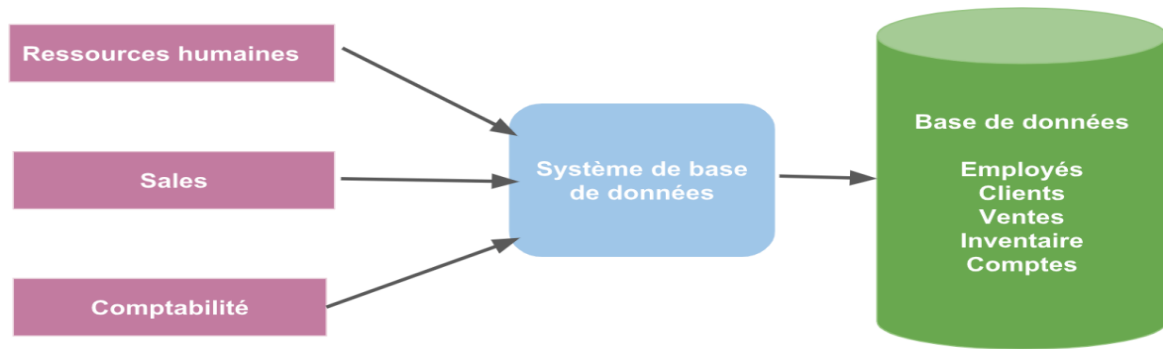
Source : *Information Systems for Business and Beyond*, David T. Bourgeois.

1.3. Les fonctions du système d'information

Selon Reix (2005), le système d'information remplit quatre fonctions principales : l'acquisition, le stockage, le traitement et la diffusion de l'information.

- **L'acquisition :** Cette phase consiste à collecter des données provenant de l'environnement interne ou externe de l'entreprise. Ces données peuvent provenir des employés, des clients ou encore des partenaires.
- **Le stockage :** Une fois acquises, les informations sont conservées et sauvegardées au sein du système d'information. Grâce au développement des technologies informatiques, les organisations peuvent stocker un volume important de données de manière sécurisée et organisée.
- **Le traitement :** Cette étape permet de transformer les données brutes en informations exploitables. Le traitement correspond au processus par lequel les données d'entrée (*inputs*) sont analysées et converties en données de sortie (*outputs*) pertinentes et utiles à la prise de décision.
- **La diffusion :** Après leur traitement, les informations sont transmises aux utilisateurs concernés sous différentes formes : rapports, tableaux de bord ou supports numériques.

Un système d'information performant permet de fournir la bonne information, à la bonne personne et au bon moment, contribuant ainsi à l'amélioration de l'efficacité et de la performance de l'organisation.

Figure 3 : Les fonctions d'un système d'information

Source : <https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation>

1.4. La place du système d'information dans le système entreprise

Le système d'information peut être considéré comme un sous-système de l'entreprise. Il est étroitement lié au système opérant et au système de décision, et met en évidence l'interaction entre ces deux systèmes ainsi qu'avec l'environnement externe.

1.4.1. Le système de pilotage (SP) ou système de décision (SD)

Le système de pilotage exploite les informations qui circulent dans l'entreprise ainsi que celles provenant de l'environnement externe afin de prendre des décisions et de définir les actions à mener au niveau du système opérant, en fonction des objectifs fixés par l'entreprise.

Il assure ainsi les fonctions stratégiques de direction et de management de l'organisation.

1.4.2. Le système opérant (SO)

Le système opérant reçoit les informations émises par le système de pilotage via le système d'information et exécute les tâches qui lui sont confiées. En d'autres termes, il traduit en actions les décisions stratégiques prises au niveau du système de pilotage.

Par ailleurs, il génère également des informations en analysant les écarts entre les objectifs prévus et les résultats réalisés. Ces informations sont ensuite transmises au système de pilotage à travers le système d'information (Le Moigne, 1973).

Le système opérant englobe l'ensemble des moyens humains, matériels et organisationnels liés aux activités métiers et aux fonctions supports de l'entreprise.

1.4.3. Le système d'information (SI)

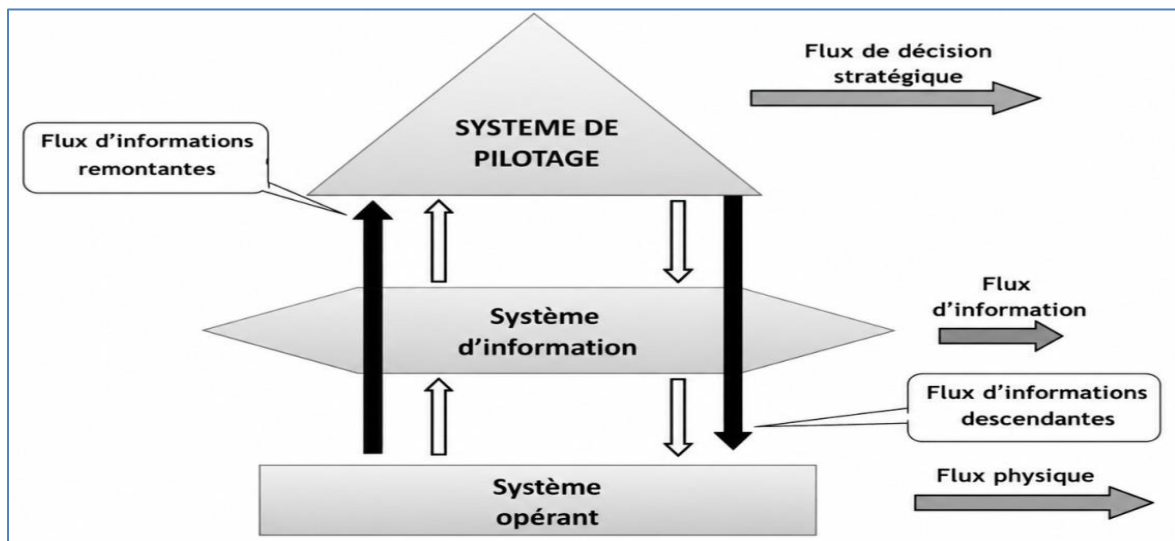
Le système d'information assure le lien entre le système de pilotage et le système opérant. Il permet la circulation des flux d'information à l'intérieur de l'entreprise, entre les différents sous-systèmes, ainsi qu'entre l'entreprise et son environnement

externe.

Sa fonction principale consiste à transmettre les informations issues du système de pilotage vers le système opérant (flux descendants), afin de permettre l'exécution des décisions. Inversement, les informations produites par le système opérant remontent vers le système de pilotage (flux ascendants) dans un objectif de contrôle et d'ajustement des décisions.

Ainsi, la principale qualité du système d'information réside dans sa capacité à assurer une circulation efficace des flux d'information, qu'ils soient descendants ou ascendants, dans les meilleures conditions possibles, afin de garantir la cohérence et la performance globale de l'entreprise.

Figure 4 : Les éléments du système organisationnel



Source : Inspiré de ZAIDI-CHTOUROU Sabrina, La qualité de l'information dans les systèmes d'information marketing : étude de la relation entre la qualité de l'information et les résultats organisationnels, thèse de doctorat, Université Jean Moulin Lyon 3, 2009, p.35.

1.5. Les rôles d'un système d'information

Le système d'information occupe une place essentielle dans le fonctionnement de l'entreprise, en assurant à la fois un rôle opérationnel et un rôle décisionnel.

1.5.1. Un rôle opérationnel

Dans le cadre des activités quotidiennes, le système d'information permet de gérer les informations opérationnelles. Il s'agit d'informations utilisées à court terme, directement liées à l'exécution des tâches. Elles sont indispensables pour assurer le bon déroulement des opérations au sein de l'organisation et permettent aux employés

d'agir rapidement et efficacement.

Par ailleurs, l'utilisation des technologies de l'information contribue fortement à améliorer ces processus opérationnels. En effet, elles facilitent la collecte des données grâce à des outils comme les capteurs ou la numérisation, leur traitement à l'aide de logiciels adaptés, ainsi que leur diffusion via les réseaux. Cette intégration permet non seulement de gagner du temps, mais aussi de réduire les erreurs et d'améliorer la qualité du travail réalisé.

1.5.2. Un rôle décisionnel

Au-delà de son rôle opérationnel, le système d'information joue également un rôle déterminant dans la prise de décision. Les informations décisionnelles se distinguent par leur importance stratégique, puisqu'elles sont utilisées pour orienter les choix de l'entreprise sur le moyen et le long terme. Leur maîtrise constitue un enjeu majeur pour les organisations souhaitant améliorer leur compétitivité.

Ces informations permettent notamment de définir les objectifs à atteindre, d'orienter les actions à mener et d'ajuster les processus organisationnels. Ainsi, les décisions prises à partir de ces informations influencent directement l'évolution et la performance de l'entreprise.

Dans ce contexte, les technologies de l'information apportent un soutien important au processus décisionnel. Elles permettent de traiter rapidement un volume important de données, de faciliter leur analyse et d'améliorer la réactivité des décideurs. De plus, elles contribuent à renforcer l'efficacité et l'efficacité globale de l'organisation (Laudon & Laudon, 2020).

Enfin, il convient de souligner que les technologies de l'information renforcent la performance du système d'information dans son ensemble. Elles améliorent le partage de l'information, réduisent les délais de traitement et permettent d'accéder à des données fiables en temps réel, tout en optimisant les coûts.

1.6. Les objectifs du système d'information

Le système d'information (SI) est conçu pour assurer un ensemble de fonctions essentielles liées à la gestion et à l'exploitation des informations au sein de l'organisation. Ces fonctions principales peuvent être présentées comme suit :

- **La collecte des données** : elle correspond à l'acquisition d'informations provenant de différentes sources internes ou externes, sous une forme compatible avec les outils informatiques, comme la saisie via clavier ou l'utilisation de dispositifs automatisés.
- **Le traitement des données** : cette fonction consiste à transformer les données brutes

en informations utiles à travers diverses opérations telles que le calcul, le tri, la sélection ou encore la mise en forme, afin de produire des résultats exploitables.

- **Le stockage des informations** : il s'agit de conserver les données de manière structurée et sécurisée, tout en garantissant leur accessibilité rapide et fiable pour une utilisation ultérieure (Reix, 2004).
- **La diffusion de l'information** : cette fonction permet de transmettre les informations aux différents acteurs concernés, qu'il s'agisse d'individus ou de systèmes, via des moyens de communication adaptés tels que les réseaux informatiques ou les outils numériques.

1.7. Les avantages et les inconvénients des systèmes d'information (SI)

Les systèmes d'information présentent à la fois des avantages importants pour les organisations et certaines limites liées à leur utilisation et à leur mise en place

1.7.1. Les avantages des systèmes d'information

Dans un environnement marqué par la transformation numérique, les systèmes d'information (SI) représentent un outil stratégique permettant d'améliorer la performance des organisations. Ils offrent plusieurs avantages significatifs :

- **Amélioration de la communication et de la collaboration** : Les systèmes d'information facilitent la circulation de l'information entre les différents acteurs de l'organisation. Ils favorisent ainsi le travail collaboratif, la coordination des tâches et le partage des connaissances grâce à divers outils numériques (Université de Béjaïa, s.d.)
- **Accroissement de la productivité et de l'efficacité** : Les SI permettent d'automatiser les tâches répétitives et de réduire les délais d'exécution. De ce fait, les employés peuvent se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée, ce qui améliore la performance globale de l'entreprise.
- **Amélioration de la prise de décision** : Grâce à leur capacité de collecte et d'analyse des données, les systèmes d'information fournissent des informations fiables et pertinentes. Cela permet aux responsables de prendre des décisions plus éclairées et mieux adaptées aux objectifs de l'organisation.
- **Stimulation de l'innovation** : Les systèmes d'information encouragent le partage d'idées et la collaboration entre les employés. Ils offrent également des outils permettant de concevoir et de tester de nouvelles solutions, favorisant ainsi l'innovation.
- **Amélioration de la satisfaction des clients** : Les SI permettent une meilleure

connaissance des besoins des clients et une amélioration de la qualité des services. Cela contribue à renforcer la relation client et à augmenter leur satisfaction.

1.7.2. Les limites des systèmes d'information

Malgré les nombreux avantages qu'ils offrent, les systèmes d'information (SI) présentent également certaines limites qui peuvent affecter leur efficacité au sein des organisations :

- **Des coûts de mise en place et de maintenance élevés :** L'implémentation d'un système d'information nécessite des investissements financiers importants. Ces coûts concernent non seulement l'acquisition des équipements matériels et logiciels, mais également la formation du personnel et les services de maintenance, ce qui peut représenter une contrainte majeure, notamment pour les petites et moyennes entreprises.
- **Les risques liés à la sécurité des données :** Les systèmes d'information sont exposés à diverses menaces informatiques telles que les cyberattaques, pouvant entraîner la perte, le vol ou la divulgation de données sensibles. Ainsi, la mise en place de dispositifs de sécurité performants s'avère indispensable pour garantir la protection des informations.
- **Les difficultés d'intégration :** L'intégration des systèmes d'information avec les autres applications existantes au sein de l'entreprise peut s'avérer complexe. Cette difficulté peut engendrer des problèmes de compatibilité entre les systèmes et entraîner des coûts supplémentaires liés à leur adaptation.
- **La dépendance technologique :** Le recours intensif aux systèmes d'information peut créer une forte dépendance technologique. En cas de panne, de dysfonctionnement ou de défaillance technique, cela peut perturber significativement le fonctionnement de l'entreprise.
- **Les problèmes de communication interne :** Paradoxalement, une mauvaise utilisation des systèmes d'information peut nuire à la communication interne. Une surcharge d'informations ou une mauvaise gestion des outils numériques peut entraîner des incompréhensions et réduire l'efficacité des échanges entre les collaborateurs (Economie Solidaire, 2016).

Section 02 : SI-performance : modèle conceptuel

Selon ce qui a été mentionné précédemment, le système d'information (SI) est présenté comme un dispositif organisationnel qui pourrait offrir de multiples bénéfices

à l'entreprise, lui permettant ainsi d'améliorer son fonctionnement global.

En utilisant les définitions, les éléments et les critères de mesure de la performance, nous allons démontrer que ces avantages offerts par les SI améliorent la performance des employés et celle de l'entreprise. Un modèle conceptuel sera établi afin d'illustrer cette idée.

2.1. Définition

Selon Debiens (1988), la performance est définie comme « l'art de faire les choses de manière efficace ». Cela signifie utiliser les ressources disponibles de l'entreprise de manière optimale pour atteindre les objectifs.

Selon Bachet (1998), la performance est perçue comme une valeur émergente qui ne se limite pas à la somme des performances partielles, mais à une performance globale reposant sur un lien vertueux entre l'économie et le social et sur la recherche de la réussite à long terme.

À partir de ces définitions, la performance peut être définie comme la capacité de l'entreprise à atteindre efficacement ses objectifs grâce à une utilisation optimale de ses ressources humaines et organisationnelles.

2.2. Les aspects de la performance

2.2.1. La performance organisationnelle

La performance organisationnelle est définie comme l'organisation de l'entreprise pour atteindre ses objectifs et la manière dont elle les atteint.

2.2.1.1. La performance humaine

La performance humaine peut être étudiée à partir des résultats obtenus par les employés au sein d'un groupe, d'un service ou d'une entité complète. Ce résultat se manifeste par la création de richesse, la création de valeur ajoutée et l'amélioration de l'intégration dans l'environnement.

Le savoir est essentiel pour maximiser la contribution des individus aux résultats de l'entreprise. Il s'agit d'un ensemble de connaissances cohérent, acquis par l'étude ou l'expérience, pouvant être partagé et transmis.

L'atteinte de la performance humaine repose sur les employés de tous les niveaux, qui contribuent par la mise en œuvre de leurs compétences. Celles-ci englobent les compétences techniques, les comportements, la capacité à collaborer et la créativité.

2.2.1.2. Critères d'évaluation de la performance

La performance constitue un élément essentiel pour évaluer l'efficacité et le bon fonctionnement d'une entreprise. Elle peut être analysée à travers plusieurs critères permettant de mesurer aussi bien la performance organisationnelle que la performance humaine.

2.2.1.3. Performance organisationnelle

Selon Kalika (1988) et Chaabouni (1992), les critères d'évaluation sont :

- La transparence dans la transmission des informations
- La relation entre les différents services
- La collaboration
- La coopération
- L'intensité du contrôle
- Les échanges (communication)
- La décentralisation
- La souplesse
- L'assimilation

2.2.2. Performance humaine

Selon Chaabouni (1992) et Morin et Savoie (2000), les critères sont :

- La productivité des employés
- L'implication du personnel
- Les aptitudes des employés
- La satisfaction professionnelle
- L'initiative
- La rapidité dans la prise de décision
- La formation

En se basant sur ces critères, il apparaît que plusieurs d'entre eux correspondent aux avantages des systèmes d'information. Il est donc possible de présumer une corrélation entre les SI et la performance.

2.3. Impact des systèmes d'information

Les systèmes d'information occupent une place importante dans les organisations modernes en contribuant à l'amélioration des activités et du fonctionnement de l'entreprise. Leur utilisation influence aussi bien la performance organisationnelle que la performance humaine.

2.3.1. Impact sur la performance organisationnelle

Les systèmes d'information (SI) jouent un rôle fondamental dans l'amélioration de la performance organisationnelle. Ils permettent aux acteurs de l'entreprise de partager un langage commun ainsi qu'une base de données intégrée, renforçant ainsi la qualité et la fiabilité des informations.

Selon Davenport (1998), les SI transforment l'organisation du travail en améliorant la gestion des processus métier et en favorisant des structures plus flexibles et orientées processus. Les SI renforcent également les mécanismes de contrôle et de pilotage. Ils automatisent les tâches, réduisent les erreurs et améliorent la fiabilité des données grâce à une base centralisée.

En résumé, les SI améliorent la qualité de l'information, la coordination organisationnelle et l'efficacité globale de l'entreprise.

2.3.2. Impact sur la performance humaine

Les systèmes d'information influencent directement la performance humaine en améliorant les compétences et l'efficacité des employés. Ils permettent de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée, ce qui augmente la productivité.

Selon Davis (1989), l'acceptation des SI dépend de leur utilité perçue et de leur facilité d'utilisation, ce qui influence la performance individuelle.

Les SI favorisent également le développement des compétences et l'apprentissage continu.

Ils améliorent la collaboration et la coordination entre les individus, mais peuvent aussi générer une résistance au changement, nécessitant un accompagnement (formation et communication).

Ainsi, les systèmes d'information constituent un levier important d'amélioration de la performance humaine.

Conclusion

Les systèmes d'information offrent un avantage concurrentiel à l'entreprise en améliorant sa productivité administrative et opérationnelle, ce qui entraîne une amélioration globale de ses performances.

Dans la suite de ce travail, une étude de cas permettra de vérifier empiriquement l'influence des SI sur la performance des employés et de mettre en évidence les avantages concrets obtenus.

Chapitre II
Impacte des SI sur la performance des
employés cas de l'entreprise CEVITAL
SPA

Introduction

Dans cette section, nous allons étudier l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés au sein de l'entreprise CEVITAL SPA. Les systèmes d'information occupent aujourd'hui une place essentielle dans le fonctionnement des organisations modernes en facilitant la circulation et le traitement de l'information. Ils contribuent à améliorer la communication interne, la rapidité d'exécution des tâches ainsi que la qualité de la prise de décision. À travers cette étude de cas, nous analyserons comment l'utilisation des technologies de l'information influence l'efficacité, la motivation et la productivité des employés de CEVITAL SPA.

Cette analyse permettra également de mettre en évidence le rôle stratégique des systèmes d'information dans l'amélioration des performances organisationnelles et humaines de l'entreprise. Enfin, cette section vise à comprendre les avantages et les défis liés à l'intégration des systèmes d'information dans l'environnement professionnel.

Section 01 : Généralités sur l'organisme d'accueil

Dans cette section, nous allons présenter l'entreprise CEVITAL, son activité ainsi que son organisation générale. Nous aborderons également la méthodologie adoptée dans le cadre de cette étude, notamment les outils de collecte des données, l'échantillon étudié et les méthodes utilisées pour analyser les résultats obtenus.

1.1. Historique de l'entreprise

CEVITAL est une société par actions au capital privé de 68,760 milliards de DA. Elle a été créée en mai 1998. Elle est implantée à l'extrême-est de Béjaïa. Elle est l'un des fleurons de l'industrie agroalimentaire en Algérie, qui est constituée de plusieurs unités de productions, équipées de la dernière technologie, et poursuit son développement par divers projets en cours de réalisation.

Son expansion et son développement durant les 5 dernières années font d'elle un important pourvoyeur d'emplois et de richesses. CEVITAL est passée de 500 salariés en 1999 à 18000 en 2022.

1.2. La situation géographique de CEVITAL

Cevital est implantée à l'arrière-port de Béjaïa, à environ 200 mètres du quai. Ce terrain, initialement marécageux et inconstructible, a été aménagé grâce à des techniques modernes de consolidation des sols ainsi qu'à des travaux de récupération sur la mer.

1.2.1. Les principaux pôles d'activité de CEVITAL

L'entreprise possède plusieurs unités de production dans le domaine agroalimentaire, notamment :

– **Raffinerie d'huile et huiles de table** : CEVITAL produit plusieurs marques d'huiles telles que **Fleurial, Elio et Fridor**. Ces huiles végétales, riches en vitamines, sont obtenues à partir du tournesol, du soja et du palmier après plusieurs étapes de raffinage et d'analyse.

La capacité de production atteint environ **570 000 tonnes/an**, avec une part importante du marché national et des exportations vers le Maghreb, le Moyen-Orient et l'Europe.

– **Margarinerie et graisses végétales** : L'entreprise produit différentes margarines destinées à la consommation directe et à la pâtisserie, telles que **Matina, Rania, Fleurial et Medina**.

La capacité de production est estimée à **180 000 tonnes/an**, avec une partie destinée à l'exportation.

– **Production de sucre** : CEVITAL assure le raffinage du sucre blanc ainsi que la production de sucre liquide destiné principalement à l'industrie agroalimentaire. La capacité de production du sucre atteint environ **650 000 tonnes/an**, avec une forte présence sur le marché national.

– **Silos portuaires** : Le complexe dispose d'importantes capacités de stockage des matières premières grâce à plusieurs silos verticaux et horizontaux facilitant les opérations logistiques et portuaires.

– **Boissons** : CEVITAL produit de l'eau minérale, des jus et des boissons gazeuses. L'eau minérale **Lalla Khadidja** est captée directement dans les montagnes du Djurdjura et se distingue par sa richesse en minéraux naturels.

L'entreprise accorde une grande importance à la qualité de ses produits à travers des laboratoires de contrôle performants et l'application des normes internationales telles que la certification **ISO 22000**.

1.2.2. La devise de CEVITAL :

CEVITAL donne une grande importance au contrôle de qualité de ses produits. Cela s'est traduit par l'engagement de la direction dans le processus de certification ISO 22000 version 2005.

Toutes les unités de production disposent de laboratoires de microbiologie et de contrôle qualité équipés d'outils d'analyse performants.

1.2.3. L'organisation générale des composantes et les missions des directions

L'organisation de CEVITAL repose sur plusieurs directions chargées d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise et la réalisation de ses objectifs.

- **La direction marketing** : Elle assure la gestion des marques et des produits de l'entreprise à travers l'étude des besoins des consommateurs et la veille concurrentielle. Elle participe également au développement et au lancement des nouveaux produits.
- **La direction commerciale** : Elle prend en charge la commercialisation des produits ainsi que la gestion et le développement du portefeuille clients.
- **La direction des systèmes d'information** : Elle assure la mise en place des moyens informatiques et technologiques nécessaires au fonctionnement de l'entreprise. Elle veille à la disponibilité, à la sécurité et à l'amélioration continue des systèmes d'information afin d'améliorer la performance de l'entreprise.
- **La direction des finances et comptabilité** : Elle s'occupe de la gestion financière, de la comptabilité, du contrôle de gestion et de l'élaboration des états financiers.
- **La direction industrielle** : Elle supervise les unités de production, veille à l'amélioration de la productivité, de la qualité des produits et des conditions de travail, tout en participant aux projets industriels de l'entreprise.
- **La direction des ressources humaines** : Elle assure la gestion administrative du personnel, le recrutement, la gestion des carrières ainsi que l'accompagnement des employés et des managers.
- **La direction approvisionnements** : Elle veille à satisfaire les besoins de l'entreprise en matières premières et en services dans les meilleurs délais, avec un bon rapport qualité/coût.
- **La direction logistique** : Elle gère le transport, le stockage et la distribution des produits finis vers les différents clients et dépôts régionaux.
- Les autres directions : CEVITAL dispose également d'autres directions importantes telles que :
 - ✓ La direction des silos ;
 - ✓ La direction des boissons ;
 - ✓ La direction corps gras ;
 - ✓ La direction pôle sucre ;
 - ✓ La direction QHSE ;

- ✓ La direction énergie et utilités ;
- ✓ La direction maintenance et travaux neufs.

Ces directions contribuent au bon fonctionnement des activités industrielles, logistiques, techniques et organisationnelles de l'entreprise.

1.2.4. Les différents systèmes d'information de Cevital

L'entreprise Cevital a réussie à implanter plusieurs systèmes d'informations qui disposent des caractéristiques générales de ce dernier. A savoir :

- Système de gestion des ressources humaines.
- Système de production.
- Système de gestion financier.
- Système de gestion commercial.
- Gestion Transport (TMS : Transport Management Système).
- Gestion des Stocks : Solution Megaventory

Le système d'information de Cevital est totalement décentralisé, il n'est pas encore finalisé, mais la stratégie de l'entreprise est basée sur la mise en place d'un ERP (Entreprise Ressource Planning) qui va intégrer tous les systèmes informatisés afin de les interconnecter pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise, de prendre une meilleure décision aussi d'atteindre la performance globale de l'entreprise.

1.2.5. Présentations des outils d'information et de la communication de Cevital

Les systèmes d'information occupent une place importante dans le fonctionnement de l'entreprise CEVITAL. Afin d'améliorer la gestion des activités et la circulation de l'information, l'entreprise utilise plusieurs outils et logiciels adaptés aux différents services et fonctions organisationnelles.

1.3. Logiciel de gestion administrative : surnommé CEVITAL Ressources Humaine (CEVRH)

Le logiciel CEVRH est un système de gestion administrative des ressources humaines développé par les ingénieurs de Cevital en 2010. Utilisé dans l'administration du personnel, il permet de centraliser, sécuriser et faciliter l'accès aux informations des salariés grâce aux technologies Internet.

Ce logiciel automatise plusieurs tâches administratives telles que la gestion des congés, des notes de frais et des dossiers du personnel, ce qui réduit les tâches répétitives et améliore le gain de temps. Les données des salariés sont saisies une seule

fois, limitant ainsi les erreurs et renforçant la fiabilité des informations.

Il permet également le suivi des carrières, des compétences, des formations et des promotions, tout en assurant la gestion des accès et de la sécurité des données. Grâce à ses outils de reporting et de tableaux de bord, il facilite le traitement des données et améliore la qualité de la prise de décision au sein de la direction des ressources humaines.

Ce système constitue une solution complète de gestion de la relation salariés-entreprise, contribuant à l'amélioration de l'efficacité administrative et de la productivité des ressources humaines.

1.4. Le logiciel de gestion de la paie : appelé SAGE 500

Le logiciel SAGE 500 est un système de gestion de la paie utilisé par Cevital depuis 2001. Conçu pour assurer une gestion simple et efficace des rémunérations, il permet de traiter les salaires, les cotisations sociales et les déclarations administratives tout en garantissant la conformité avec la réglementation en vigueur.

Ce logiciel facilite la saisie et le contrôle des données de paie, la gestion des différents éléments de rémunération ainsi que le suivi des absences et des carrières des salariés. Il permet également l'automatisation de plusieurs opérations administratives, notamment le transfert des données vers la comptabilité, le reporting et les systèmes bancaires pour le paiement des salariés.

Grâce à ses fonctionnalités d'analyse et de suivi, SAGE 500 offre à la direction des ressources humaines une meilleure visibilité sur la masse salariale, les coûts et la productivité. Il contribue ainsi à améliorer l'efficacité de la gestion de la paie, à réduire les erreurs et à faciliter la prise de décision dans un environnement réglementaire complexe.

1.5. Le système de contrôle d'accès (KelioProtect)

Le système de contrôle d'accès KelioProtect est utilisé par Cevital depuis 2010 afin d'assurer la sécurité et le contrôle des accès au sein de l'entreprise. Il repose sur un appareil installé à l'entrée permettant le pointage des salariés et le contrôle des autorisations d'accès, relié directement au système informatique de l'entreprise.

Ce système fonctionne grâce à des badges électroniques distribués à l'ensemble du personnel. Chaque badge contient des informations relatives au salarié, telles que son identité, son poste et son niveau de qualification. Il sert à la fois de carte professionnelle interne et d'outil de pointage.

KelioProtect permet également d'enregistrer les accès, de suivre les autorisations

et refus d'entrée, de sécuriser les espaces sensibles et de générer des alertes en temps réel. Ainsi, il contribue à améliorer la sécurité, la fiabilité des données et l'efficacité du suivi administratif des employés.

1.6. Gestion Transport (TMS : Transport Management Système) : Solution Transwide

Le système Transwide est un logiciel de gestion du transport (TMS) utilisé par Cevital afin d'optimiser les activités logistiques et le suivi des flux de transport. Il permet de planifier, coordonner et contrôler les opérations liées au transport des marchandises, tout en assurant une meilleure organisation des livraisons.

Ce système facilite la gestion des expéditions, le suivi des véhicules et la coordination avec les transporteurs. Il offre également une visibilité en temps réel sur les flux logistiques, ce qui permet de réduire les retards, d'améliorer le respect des délais de livraison et de limiter les coûts de transport.

Grâce à ses fonctionnalités de suivi et d'analyse, Transwide contribue à améliorer la fluidité des opérations logistiques, la traçabilité des marchandises ainsi que la prise de décision au sein de la supply chain.

1.7. Le logiciel de gestion des moyens généraux (COSWIN)

Le logiciel COSWIN est utilisé par Cevital depuis 2011 pour la gestion des actifs et des moyens généraux. Il permet aux différents utilisateurs (personnel, sous-traitants et partenaires) d'accéder de manière sécurisée aux informations via le réseau interne de l'entreprise, ce qui améliore la communication et réduit les délais de traitement.

Ce système améliore la productivité en optimisant la gestion des actifs, la collaboration entre les acteurs. Il assure la centralisation des données, facilitant le suivi des performances et la mise en place d'actions correctives pour améliorer la rentabilité.

COSWIN permet aussi la production de rapports interactifs, facilitant l'analyse des données et l'aide à la décision sans accès direct à la base de données. Ainsi, il soutient le pilotage stratégique en offrant une visibilité sur l'état des équipements et la performance des actifs.

Section 02 : Méthodologie de recherche

Dans ce cadre méthodologique, nous allons présenter les différentes étapes par lesquelles nous avons procédé pour la réalisation de notre étude durant notre stage au

sein de CEVITAL SPA, en précisant les outils de collecte de données et les techniques d'analyse.

2.1. Objectif de l'étude

Nous avons réalisé une étude sur l'influence des SI sur la performance des employés aux seins de CEVITAL SPA à BEJAIA. Pour réaliser notre enquête de terrain nous avons utilisé une approche mixte avec la réalisation de deux entretiens avec des responsables, l'élaboration d'un questionnaire que nous avons distribué à des employés au sein de l'entreprise.

2.2. Outils de recueil des données

Afin de collecter les informations nécessaires à cette étude, nous avons utilisé deux outils de recueil des données : le questionnaire destiné aux employés de l'entreprise CEVITAL et l'entretien semi-directif réalisé avec deux responsables de l'entreprise. Ces outils nous ont permis d'obtenir des données quantitatives et qualitatives relatives à l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés.

2.2.1. L'entretien

L'entretien réalisé repose sur un guide élaboré avec deux responsables du département RH et supply chain, comprenant des questions ouvertes.

Il s'articule autour de quatre axes : utilisation des SI, adoption et utilisation par les employés, impact sur la performance des employés, défis et limites.

Cette démarche vise à comparer les résultats aux hypothèses formulées afin de répondre à la problématique de l'étude.

2.2.2. Le questionnaire

Le questionnaire que nous avons élaboré est composé de sept axes et comporte en tout trente questions avec choix de réponse multiple et une question ouverte.

- **Axe 01** : Informations générales.
- **Axe 02** : Utilisation des systèmes d'information.
- **Axe 03** : Composantes du système d'information.
- **Axe 04** : Fonctions et rôle des systèmes d'information.
- **Axe 05** : Impact des systèmes d'information sur la performance des employés.
- **Axe 06** : Formation et support
- **Axe 07** : Difficultés liées aux systèmes d'information
- **Axe 08** : Questions ouvertes

Cette étude menée chez CEVITAL SPA permet de soulever et comprendre l'influence des SI sur la performance des employés, à travers ce questionnaire nous

aurons à voir comment l'influence des SI affectent la performance des employés dans cette entreprise, ainsi nous aurons à apporter des éléments de réponses aux questions posées préalablement et nous permettra de confirmer ou d'infirmer certaines hypothèses.

Section 03 : Analyse et discussion des résultats de l'entretien

Dans cette section, nous allons analyser et interpréter les informations recueillies à travers les entretiens réalisés avec les responsables de l'entreprise CEVITAL, afin de mieux comprendre l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés

3.1. AXE 1 : Utilisation des SI

Cet axe vise à identifier les principaux systèmes d'information utilisés au sein de l'entreprise CEVITAL ainsi que leur rôle dans les activités quotidiennes des différents services. Il permet également de comprendre la manière dont ces outils contribuent à l'organisation et à l'exécution du travail

Tableau 1: Utilisation des SI

Questions	Réponses 1	Réponses 2
Q1 : Pouvez-vous vous présenter brièvement et décrire votre fonction ainsi que vos responsabilités au sein de l'entreprise ?	Je suis responsable des ressources humaines au sein de la raffinerie d'huile de Cevital agroalimentaire. Mes fonctions consistent principalement à assurer la gestion administrative du personnel, le suivi des employés ainsi que le respect des procédures internes et la fiabilité des informations liées aux ressources humaines.	Je suis directeur supply chain et logistique au sein de Cevital. Mes missions consistent à gérer les flux de transport, de stockage et de distribution, tout en assurant la fluidité des opérations logistiques, l'optimisation des coûts et le respect des délais de livraison.
Q2 : Quels systèmes d'information sont utilisés dans votre service ou votre organisation ?	Dans notre entreprise, nous utilisons un système d'information, notamment un système de contrôle d'accès type KelioProtect.	Dans notre service, nous utilisons principalement un système de gestion du transport comme le logiciel Transwide, en plus d'autres outils internes relatif à la logistique.

Q3 : Quelles sont les principales fonctionnalités ou modules utilisés par vos équipes ?	Les fonctionnalités principales incluent le contrôle des accès via badges à puce, la gestion des présences et absences par pointage, le suivi du temps de travail, ainsi que la centralisation des données du personnel.	Transwide nous permet de planifier les transports, suivre les livraisons en temps réel et gérer les relations avec les transporteurs. Il joue un rôle central dans l'organisation de nos activités logistiques.
Q4 : Depuis combien de temps ces systèmes sont-ils utilisés dans votre service ?	Ce système est utilisé depuis 2010 dans notre entreprise et fait partie de la gestion quotidienne des ressources humaines.	Nous utilisons ce type de système depuis plusieurs années, il a connu plusieurs évolutions progressives afin de mieux s'adapter aux besoins de nos clients et de l'entreprise en particulier.
Q5 : Comment ces systèmes s'intègrent-ils dans les activités quotidiennes de vos équipes ?	Le système est désormais entièrement intégré au fonctionnement quotidien et utilisé par tous les employés pour l'accès, le pointage et le suivi administratif. Il a permis de réduire les tâches manuelles et d'améliorer la fiabilité des données RH.	Transwide est totalement intégré dans nos processus. Il fait partie du fonctionnement quotidien de notre service.

Source : Établie par nous-mêmes en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Les deux répondants utilisent des systèmes d'information adaptés à leurs activités professionnelles. Le service des ressources humaines utilise principalement le système KelioProtect pour le contrôle d'accès, le suivi des présences et la gestion des données du personnel, tandis que le service logistique s'appuie sur le logiciel Transwide pour la gestion des opérations de transport et le suivi des livraisons.

Les réponses obtenues montrent que les systèmes d'information sont largement intégrés au fonctionnement quotidien de l'entreprise Cevital. Ces outils contribuent à une meilleure organisation du travail, facilitent le suivi des activités en temps réel et permettent

un gain de temps dans l'exécution des tâches quotidiennes. Ils améliorent également la gestion et la circulation des informations entre les différents services, ce qui souligne leur rôle important dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la performance globale de l'entreprise.

3.2. AXE 2 : Adoption et utilisation par les employés

Cet axe vise à analyser le degré d'adoption et d'utilisation des systèmes d'information au sein de l'entreprise Cevital. À travers les entretiens réalisés, il s'agit de comprendre la manière dont les outils sont utilisés dans les tâches quotidiennes, le niveau d'adaptation aux technologies mises en place ainsi que les principaux avantages et difficultés liés à l'utilisation.

Tableau 2: Adoption et utilisation par les employés

Questions	Réponses 1	Réponses 2
Q6 : Comment vos employés ont-ils réagi lors de l'introduction des systèmes d'information ?	Pas de réponse	La phase d'adaptation a été nécessaire, avec quelques réticences chez une minorité d'employés, principalement dues aux habitudes de travail, ce qui est courant lors de ce type de changement.
Q7 : Quelles actions ont été mises en place pour faciliter leur adoption (formation, accompagnement...)?	Oui, l'entreprise a mis en place des séances de formation, notamment lors du déploiement initial du système. Des explications pratiques ont été fournies	Pour accompagner cette transition, nous avons mis en place des formations pour tous les utilisateurs, des sessions pratique sur le terrain ainsi qu'un accompagnement individuelle lors des premières utilisations et un support technique en cas de blocage.
Q8 : Comment évaluez-vous le niveau de maîtrise des systèmes par vos employés ?	Le niveau d'utilisation est acceptable, la totalité des employés maîtrisent les fonctionnalités essentielles de	Actuellement, le niveau de maîtrise est globalement satisfaisant, les utilisateurs maitrisent bien les fonctionnalités. Il existe quand même des différences selon le

	kelioprotect, et les erreurs de manipulations sont devenues rares.	niveau d'expérience technologique et numérique des salaires et leur exposition.
Q9 : Comment percevez-vous la facilité ou les difficultés d'utilisation des systèmes par vos équipes ?	Le système est relativement facile à utiliser, même si certaines fonctionnalités nécessitent une période d'adaptation (oublie de badge, erreurs de pointage, bugs...etc.).	Le système est relativement intuitif, mais comme tout outil, il nécessite un temps d'apprentissage, comme pour comprendre les fonctionnalités avancées comme le suivi analytique, la gestion des exceptions ou le reporting logistique.

Source : Établie par nous-mêmes en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Les deux répondants confirment que l'introduction des systèmes d'information a nécessité une période d'adaptation, marquée par certaines résistances au changement chez une partie des employés. Ces réticences étaient principalement liées aux anciennes habitudes de travail et à la difficulté d'abandonner les méthodes traditionnelles au profit des outils numériques. Ce phénomène est fréquent lors de l'implantation de nouvelles technologies au sein des organisations.

Afin de faciliter l'adoption des systèmes d'information, l'entreprise a mis en place plusieurs stratégies d'accompagnement au changement, notamment des séances de formation, des explications pratiques, un accompagnement individuel ainsi qu'un support technique destiné à aider les employés lors des premières utilisations. Ces actions ont permis de réduire progressivement les difficultés rencontrées et de favoriser une meilleure appropriation des outils numériques.

Les réponses obtenues montrent également que les systèmes utilisés sont globalement intuitifs et relativement faciles à utiliser. Cette simplicité d'utilisation constitue un facteur important dans l'acceptation des systèmes d'information par les employés, car elle facilite l'apprentissage des fonctionnalités et réduit les erreurs de manipulation. Toutefois, certaines fonctionnalités plus avancées nécessitent encore un temps d'apprentissage et une adaptation progressive selon le niveau de maîtrise technologique des utilisateurs.

Malgré les résultats positifs observés, les répondants estiment que certains ajustements restent nécessaires afin d'optimiser davantage l'utilisation des systèmes d'information. Dans la littérature, plusieurs auteurs soulignent l'importance de la formation

continue, de l'amélioration de l'ergonomie des interfaces ainsi que du support technique permanent pour renforcer l'efficacité des SI et améliorer leur acceptation par les utilisateurs. Selon Davis (1989), la facilité d'utilisation perçue influence directement l'adoption des technologies, tandis que Laudon et Laudon (2020) insistent sur l'importance de l'accompagnement des utilisateurs et de l'amélioration continue des systèmes afin d'assurer leur performance et leur efficacité au sein des organisations

3.3. AXE 3 : Impact sur la performance des employés

Cet axe a pour objectif d'analyser l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés au sein de l'entreprise Cevital. À travers les réponses des responsables interrogés, il s'agit d'identifier les principaux changements observés au niveau de l'organisation du travail, de la gestion du temps, de la qualité du travail, de la communication ainsi que de la prise de décision après l'intégration des systèmes d'information.

Tableau 3: Impact sur la performance des employés

Questions	Réponses 1	Réponses 2
Q11 : De manière générale, comment les systèmes d'information ont-ils influencé la performance de vos employés ?	Le système d'information a eu un impact positif sur la performance globale des employés, notamment en structurant mieux le temps de travail, réduisant les tâches administratives répétitives.	Les systèmes d'information ont eu un impact positif sur la performance des employés, en passant d'une gestion classique fragmenté à une gestion digitalisé, plus structuré.
Q12:Quels changements avez-vous observés dans la gestion du temps et l'efficacité des tâches ?	On observe une amélioration de la gestion du temps et une exécution plus rapide des tâches quotidiennes, les employés sont suivis de manière automatisée.	Il y a eu une meilleure gestion du temps, avec des tâches plus structurées et une réduction des délais de traitement.
Q13 : Comment ces systèmes ont-ils affecté la qualité du travail des employés ?	La qualité du travail s'est améliorée grâce à une meilleure précision et à la réduction des erreurs.	La qualité du travail s'est également améliorée, notamment grâce à une meilleure traçabilité, saisie des données, suivis des

		livraisons et à la réduction des erreurs.
Q14 : Selon vous, ces systèmes ont-ils amélioré la prise de décision au sein de votre équipe ? Comment ?	Oui, le système a facilité la prise de décision, notamment pour la direction RH, car il permet d'accéder à des informations sur les effectifs, les absences et la productivité.	Oui, la prise de décision est beaucoup plus rapide et plus fiable.
Q15 : En quoi ces systèmes ont-ils modifié la communication et la collaboration entre les employés ?	L'amélioration de la communication interne et la coordination entre les différents services.	La communication entre les équipes s'est améliorée, au lieu d'échanges dispersés (emails, appels, messages), toutes les informations sont désormais centralisées dans le système.
Q16 : Avez-vous observé des changements dans la motivation des employés depuis leur utilisation ?	Sur le plan de la motivation, l'impact est indirect mais positif. Les employés perçoivent une gestion transparente et équitable.	L'impact est positif, le fait de travailler avec des outils moderne qui facilite le travail au quotidien chez les employés qui maîtrisent bien les outils.
Q17 : Pouvez-vous donner des exemples concrets d'amélioration de la performance liés à l'utilisation des systèmes d'information ?	Exemples observés : - meilleur suivi des présences, -réduction des erreurs de gestion du temps, meilleure organisation du travail.	Par exemple, la planification des transports est plus rapide, réduction des retards, ordonnations entre entrepose et transporteurs et plus fiable qu'auparavant.

Source : Établie par nous-mêmes en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Les systèmes d'information ont globalement amélioré la performance des employés dans les différents services.

De manière générale, les répondants indiquent une amélioration de l'organisation

du travail et une réduction des tâches administratives répétitives, ce qui permet une meilleure gestion du temps et une exécution plus rapide des activités quotidiennes. Le passage d'une gestion classique à une gestion digitalisée a également permis de structurer davantage les processus de travail.

Concernant la qualité du travail, les systèmes ont contribué à réduire les erreurs et à améliorer la précision ainsi que la traçabilité des données. Ils ont également facilité la prise de décision grâce à un accès rapide et fiable aux informations, notamment pour la gestion des effectifs et des activités logistiques.

Enfin, on constate une amélioration de la communication et de la collaboration entre les services grâce à la centralisation des informations. Les exemples concrets cités, tels que le suivi des présences ou la planification des transports, confirment une meilleure organisation et une performance globale améliorée des équipes.

3.4. AXE 4 : Défis et limites

Cet axe présente les principaux défis rencontrés dans l'utilisation des systèmes d'information ainsi que les améliorations proposées pour optimiser leur efficacité au sein de l'entreprise.

Tableau 4: Défis et limites

Questions	Réponses 1	Réponses 2
Q18 : Quelles difficultés vos équipes rencontrent-elles dans l'utilisation des systèmes d'information ?	Les principales difficultés concernent la phase d'adaptation initiale et certains problèmes techniques occasionnels.	Les principales difficultés concernent surtout certains aspects techniques.
Q19 : Quelles améliorations proposeriez vous pour optimiser leur utilisation ?	Pour améliorer le système, il serait nécessaire de renforcer la formation continue.	Améliorer encore l'ergonomie du système.

Source : Établie par nous-mêmes en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Les difficultés rencontrées restent limitées et concernent principalement la phase d'adaptation au début de l'utilisation des systèmes ainsi que certains problèmes techniques ponctuels.

Afin d'optimiser l'utilisation des systèmes d'information, la littérature met l'accent sur plusieurs solutions, notamment le renforcement de la formation continue des employés

afin d'améliorer leur maîtrise des outils numériques et de réduire la résistance au changement (Laudon & Laudon, 2020). Elle souligne également l'importance d'améliorer l'ergonomie et la simplicité des interfaces pour faciliter l'utilisation des systèmes et favoriser leur acceptation par les utilisateurs (Davis, 1989).

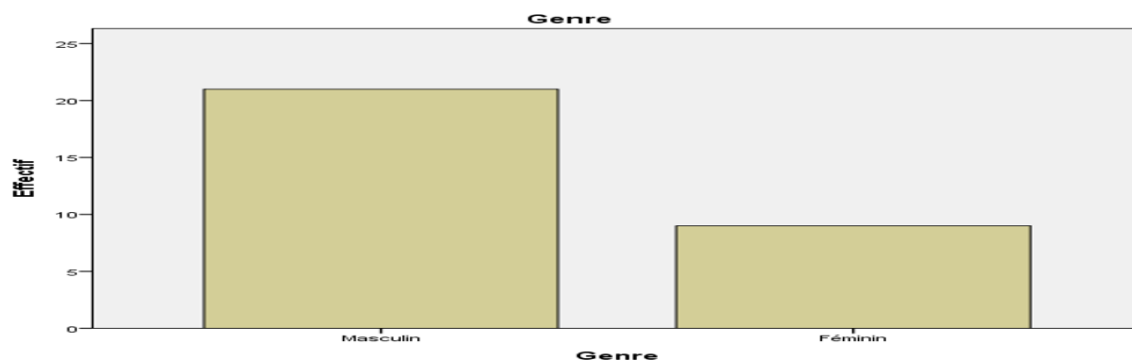
De plus, la mise en place d'un support technique efficace, l'implication des utilisateurs dans l'amélioration des systèmes ainsi que la mise à jour régulière des outils permettent d'assurer une meilleure adéquation entre les systèmes d'information et les besoins réels des employés, contribuant ainsi à une utilisation plus efficace et à une amélioration de la performance globale de l'entreprise (Goodhue & Thompson, 1995).

Section 04 : Analyse et discussion des résultats du questionnaire

Cette section présente l'analyse des résultats obtenus à partir du questionnaire distribué aux employés de l'entreprise Cevital. Elle vise à étudier leur perception concernant l'utilisation des systèmes d'information ainsi que leurs impacts sur la performance, l'organisation du travail, la communication au sein de l'entreprise.

4.1. AXE 1 : Informations générales

Figure 5 : La répartition des employés selon le genre



Source : Etablie par nous-même en s'appuyant sur les données de l'enquête

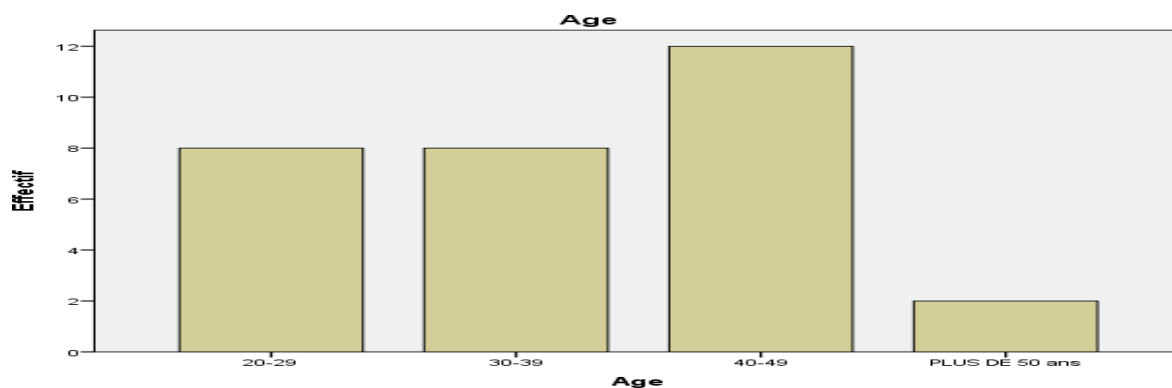
Le graphe ci-dessus présente la répartition des répondants selon le genre au sein de l'entreprise étudiée. Les résultats montrent une prédominance masculine avec 70 % d'hommes contre 30 % de femmes.

Cette répartition peut s'expliquer par la nature des postes liés à la logistique, à la supply chain et aux finances et ressources humaines...etc. où les hommes sont généralement plus représentés. Toutefois, la présence des femmes au sein de l'échantillon montre que les critères d'embauche de l'entreprise reposent principalement sur les qualifications, les compétences et l'expérience professionnelle plutôt que sur des considérations liées au genre.

Ainsi, cette diversité contribue à enrichir l'environnement de travail et favorise

une meilleure performance organisationnelle.

Figure 6 : La répartition des employés selon l'Age



Source : Etablie par nous-même en s'appuyant sur les données de l'enquête

En ce qui concerne l'âge des répondants, la majorité d'entre eux se situent dans la tranche des 40 à 49 ans, qui représente 40 % de l'échantillon avec un effectif de 12 individus. Les tranches d'âge de 20 à 29 ans et de 30 à 39 ans viennent ensuite avec chacune 26,7 % des répondants, soit 8 individus pour chaque catégorie. En revanche, les personnes âgées de plus de 50 ans représentent la catégorie la moins importante avec seulement 6,6 % de l'échantillon, soit 2 individus.

Cette répartition montre que l'échantillon est majoritairement composé d'adultes âgés de 20 à 49 ans. La forte représentation des individus appartenant aux tranches d'âge actives peut s'expliquer par leur plus grande présence et participation dans le cadre de l'étude, tandis que la faible proportion des personnes de plus de 50 ans traduit une participation plus limitée de cette catégorie.



Figure 7 : La catégorie socioprofessionnelle des employés

Source : Etablie par nous-même en s'appuyant sur les données de l'enquête

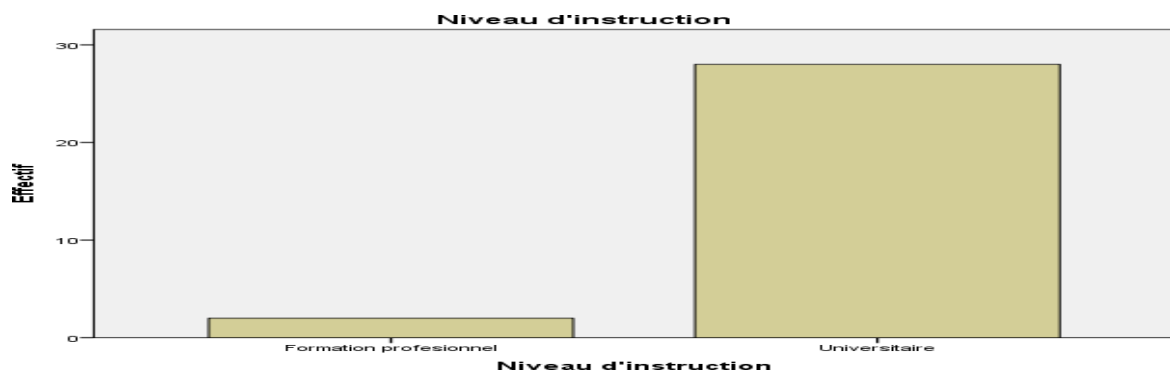
Catégorie socioprofessionnelle : L'analyse de la catégorie socioprofessionnelle montre que les cadres constituent la catégorie la plus représentée au sein de l'échantillon avec 25 individus, soit 83,3 % des répondants. À l'inverse, les agents de maîtrise sont moins nombreux avec un effectif de 5 individus, représentant 16,7 % de

l'échantillon.

Cette répartition met en évidence une prédominance des cadres dans l'étude, ce qui indique que la majorité des participants occupent des postes à responsabilités au sein de l'organisation. La faible proportion des agents de maîtrise traduit une représentation plus limitée de cette catégorie socioprofessionnelle.

Cela peut s'expliquer par le fait que les cadres utilisent davantage les systèmes d'information dans l'exercice de leurs fonctions quotidiennes, notamment pour la gestion, le suivi des activités, la prise de décision et la coordination entre les services. Leur forte présence dans l'échantillon permet ainsi d'obtenir des réponses plus précises concernant l'impact des systèmes d'information sur la performance au sein de l'entreprise. En revanche, le nombre plus réduit des agents de maîtrise peut être lié à la structure organisationnelle de l'entreprise ainsi qu'à une utilisation moins fréquente des systèmes d'information dans certaines tâches opérationnelles.

Figure 8 : Niveau d'instruction

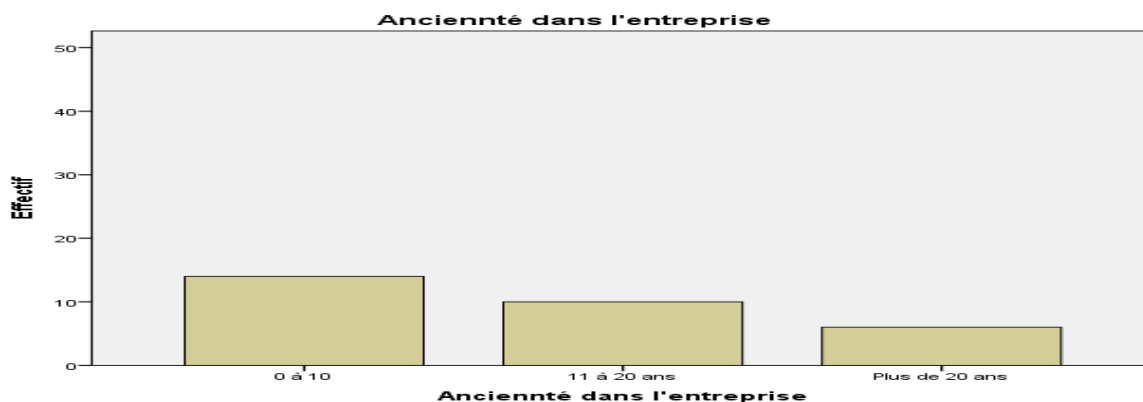


Source : Etablie par nous-même en s'appuyant sur les données de l'enquête

Niveau d'instruction : En ce qui concerne le niveau d'instruction des répondants, la grande majorité possède un niveau universitaire avec un effectif de 28 individus, soit 93,3 % de l'échantillon. En revanche, les personnes ayant une formation professionnelle sont très peu représentées avec seulement 2 individus, soit 6,7 %.

Cette répartition montre une nette dominance des répondants ayant un niveau d'études universitaire, ce qui traduit un échantillon composé majoritairement de personnel qualifié et habitué à l'usage des outils numériques et des systèmes d'information. Cette caractéristique peut influencer positivement la compréhension des systèmes étudiés ainsi que la fiabilité des réponses fournies. Toutefois, elle peut également limiter la représentativité de l'échantillon, dans la mesure où les avis des profils moins qualifiés sont peu exprimés.

Figure 9 : Ancienneté dans l'entreprise



Source : Etablie par nous-même en s'appuyant sur les données de l'enquête

L'Ancienneté dans l'entreprise : L'analyse de l'ancienneté des employés montre que la catégorie « 0 à 10 ans » est la plus représentée avec un effectif de 14 employés. Cela indique que la majorité des répondants disposent d'une ancienneté relativement récente, ce qui peut favoriser une meilleure adaptation aux systèmes d'information et aux outils numériques.

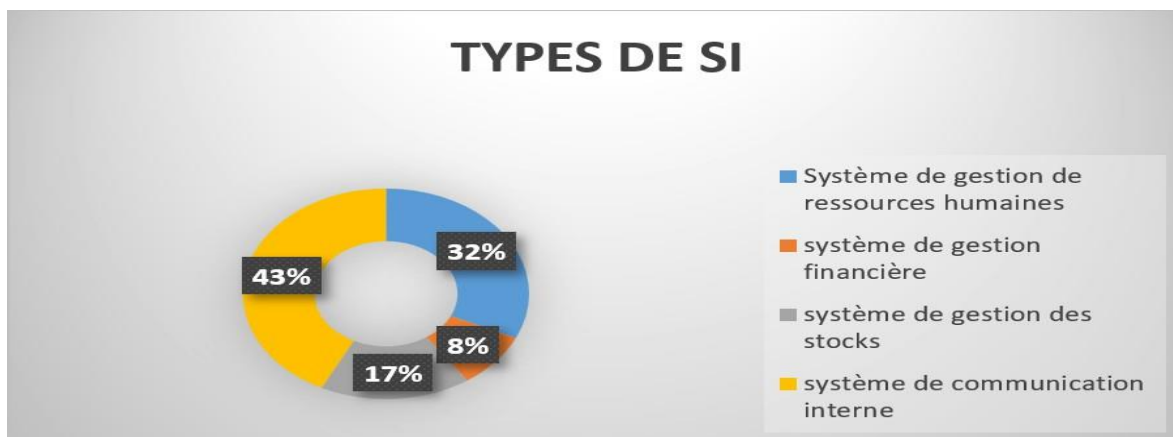
La catégorie des employés ayant une ancienneté comprise entre 11 et 20 ans occupe la deuxième position avec 10 employés. Cette catégorie traduit la présence d'un personnel expérimenté maîtrisant les procédures internes de l'entreprise et contribuant à une utilisation plus efficace des systèmes d'information.

Enfin, les employés ayant plus de 20 ans d'ancienneté représentent 6 individus. Bien que moins nombreux, ils reflètent une certaine stabilité du personnel ainsi qu'une forte connaissance organisationnelle.

Ainsi, cette diversité d'ancienneté favorise la complémentarité entre adaptation aux nouvelles technologies et expérience professionnelle, ce qui contribue à améliorer l'utilisation des systèmes d'information et la performance globale de l'entreprise.

4.2. AXE 2 : Utilisation des systèmes d'information

Figure 10 : Types de SI utilisé



Source : Établie par nous-mêmes sur Excel en s'appuyant sur les données de l'enquête.

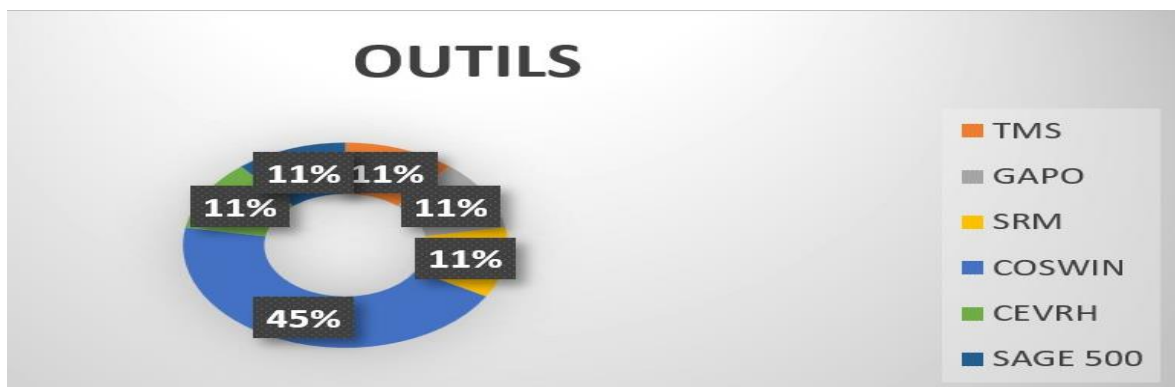
Les résultats de notre enquête révèlent que le système de communication interne est le plus sollicité par les répondants, affichant un taux d'utilisation de 43 %. Il est suivi par le système de gestion des ressources humaines (SGRH) avec 32 %, puis par le système de gestion des stocks qui représente 17 %. Enfin, le système de gestion financière occupe la dernière position, n'enregistrant que 8 % des réponses.

Cette diversification des systèmes d'information (SI) résulte d'un choix stratégique et opérationnel de l'entreprise pour répondre à la complexité de ses activités et à la spécificité de ses besoins sectoriels. En effet, l'adoption de multiples architectures technologiques permet à chaque direction d'aligner ses outils numériques sur ses objectifs fonctionnels propres, optimisant ainsi la gestion des flux d'informations et la coordination interservices.

La prédominance du système de communication interne s'explique par la nature transversale de cet outil. Dans une grande structure, la fluidité des échanges informationnels est cruciale pour briser les silos organisationnels, réduire les temps de latence décisionnels et garantir une réactivité optimale face aux exigences du marché.

Par ailleurs, le déploiement de ces différents SI participe à une volonté d'automatiser les processus administratifs à faible valeur ajoutée, recentrant ainsi le capital humain sur des tâches plus stratégiques. Néanmoins, les résultats soulignent que la performance de ces choix technologiques reste tributaire d'une politique d'accompagnement rigoureuse, articulée autour de la formation continue et du développement des compétences numériques des collaborateurs.

Figure 11 : Les outils utilisés par l'entreprise



Source : Établie par nous-mêmes sur Excel en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique ci-dessus présente les principaux outils informatiques utilisés au sein de l'entreprise Cevital. Les résultats montrent que l'outil COSWIN occupe la première place avec un taux de 45 %, ce qui indique qu'il représente le logiciel le plus sollicité. Cette prédominance s'explique par son rôle central dans la gestion de la maintenance industrielle (GMAO) et le suivi des équipements, des fonctions particulièrement critiques pour une structure industrielle de l'envergure de Cevital.

Les autres outils (TMS, GAPO, SRM, CEVRH et SAGE 500) enregistrent chacun un taux identique de 11 %. Bien que cette répartition soit équilibrée, elle met en évidence une nette présence d'une diversité d'outils numériques hautement spécialisés. L'organisation fait ainsi le choix d'un écosystème fragmenté mais ciblé pour piloter ses différentes fonctions :

- Le TMS (Transport Management System) fluidifie la gestion du transport, de la logistique et le suivi des flux de distribution.
- Le GAPO soutient l'organisation et l'optimisation des processus internes d'approvisionnement.
- Le SRM (Supplier Relationship Management) optimise les relations et la coordination avec les partenaires et fournisseurs externes.
- Le CEVRH est dédié au pilotage des ressources humaines et au suivi administratif du personnel.
- Le logiciel SAGE 500 assure le traitement et l'analyse des opérations comptables et financières.

L'intégration d'une telle variété de systèmes d'information témoigne d'une dynamique de modernisation des activités organisationnelles, améliorant la circulation de l'information et la coordination interservices.

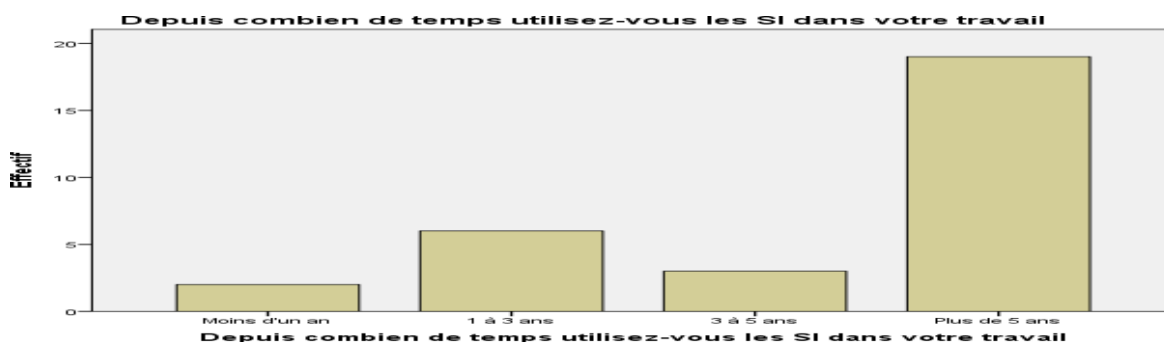
Si l'on se réfère à la littérature sur la maturité numérique des organisations, le niveau

de digitalisation de Cevital peut être qualifié de moyen à élevé.

En effet, l'entreprise valide la première phase d'une transformation réussie par l'adoption d'outils performants pour chaque métier. Toutefois, la coexistence de multiples logiciels distincts soulève la question de leur intégration globale. Comme le soulignent Westerman et al. (2014), une digitalisation avancée (ou "élevée") ne se mesure pas seulement à la diversité des technologies déployées, mais à la capacité de l'entreprise à les faire interagir au travers d'une vision stratégique unifiée et d'une culture d'entreprise agile.

Dès lors, pour que Cevital bascule pleinement vers un niveau de digitalisation élevé, cette transition technologique doit s'accompagner d'une conduite du changement managériale. La transformation numérique exige une adaptation continue des compétences des employés, notamment par la formation et l'accompagnement, afin d'éviter le rejet des outils et de garantir l'efficacité à long terme des systèmes d'information (Mettling, 2015).

Figure 12 : Depuis combien de temps utilisez-vous les SI dans votre travail



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique montre que la majorité des répondants utilisent les systèmes d'information depuis plus de 5 ans, avec un effectif d'environ 15 à 16 employés. Cela indique que les systèmes d'information sont bien intégrés dans les activités quotidiennes de l'entreprise et que les employés disposent d'une expérience importante dans leur utilisation.

Les autres répondants se répartissent entre les employés utilisant les SI depuis 1 à 3 ans ainsi que quelques utilisateurs plus récents. Cette répartition traduit une continuité dans l'adoption des systèmes d'information au sein de l'entreprise.

Cette expérience d'utilisation favorise une meilleure maîtrise des outils numériques et réduit les difficultés liées à leur utilisation. Selon la littérature, notamment Davis (1989), la facilité d'utilisation et l'expérience acquise avec les systèmes d'information influencent positivement leur acceptation et leur efficacité au travail.

Ainsi, l'ancienneté d'utilisation des SI constitue un élément favorable à la performance organisationnelle, car elle permet de limiter les erreurs, d'améliorer

l'efficacité des tâches et de renforcer l'intégration des systèmes d'information dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise

4.3. AXE 3 : Composantes du SI

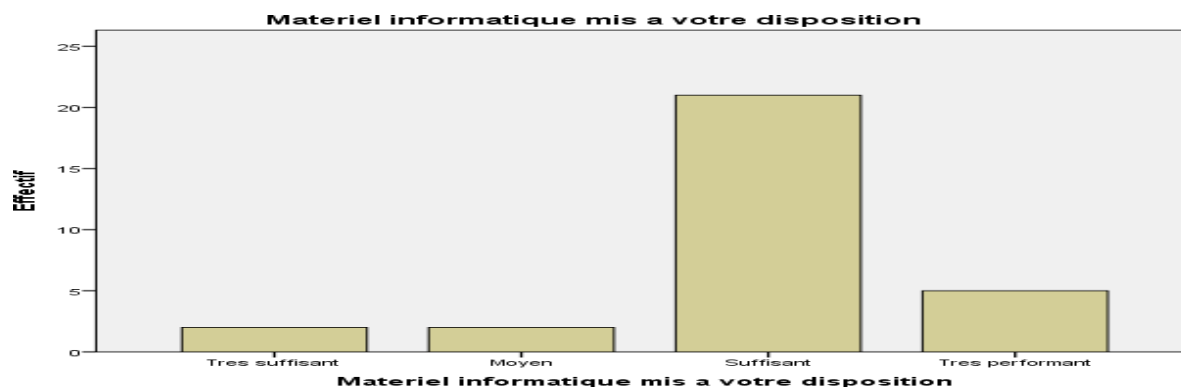


Figure 13 : Le matériel informatique mis à votre disposition

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

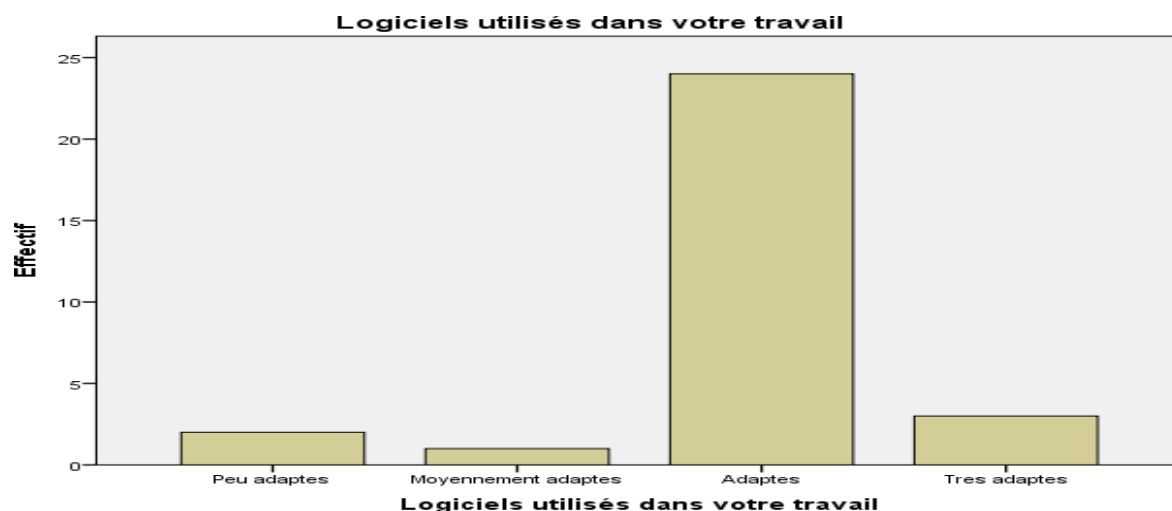
Le graphique indique que 72% des collaborateurs (21 personnes) considèrent le matériel informatique mis à leur disposition comme « Suffisant », tandis que 14% le jugent « Très performant ».

Cela veut dire que :

- L'équipement est opérationnel : Il répond aux besoins de base pour assurer les missions quotidiennes.
- La fiabilité : L'absence d'un niveau élevé d'insatisfaction traduit une certaine stabilité et une bonne fonctionnalité des systèmes informatiques utilisés par l'entreprise.
- Le potentiel d'optimisation : Les outils sont vus comme fonctionnels, laissant une marge pour de futures améliorations technologiques.

Cette adéquation entre les outils et les missions favorise la continuité de service et limite les frustrations techniques. La gestion des systèmes informatique est efficace, offrant un environnement de travail stable qui facilite l'acceptation des outils et la fluidité des processus internes.

Figure 14 : Les logiciels utilisés dans votre travail sont



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique indique qu'une écrasante majorité des collaborateurs (environ 77 %, soit 23 personnes) considèrent les logiciels utilisés comme « Adaptes ». Les autres catégories (« Très adaptés », « Moyennement adaptés » et « Peu adaptés ») restent très minoritaires avec seulement quelques unités chacune.

- Une adéquation métier réussie : Les outils numériques correspondent aux besoins réels et aux processus de travail quotidiens des agents.
- La forte satisfaction globale suggère que les logiciels sont ergonomiques et ne posent pas de difficultés majeures d'utilisation.
- Une faible marge de rejet : Les avis négatifs étant presque inexistants, l'adhésion aux solutions logicielles en place est massive.

Cette tendance confirme une excellente intégration des solutions logicielles au sein de l'organisation. Les outils sont perçus comme des facilitateurs plutôt que comme des obstacles techniques, ce qui renforce l'efficacité opérationnelle. Cette acceptation élevée est un facteur clé pour la performance globale, car elle minimise les temps d'adaptation et maximise l'exploitation des fonctionnalités par les employés.

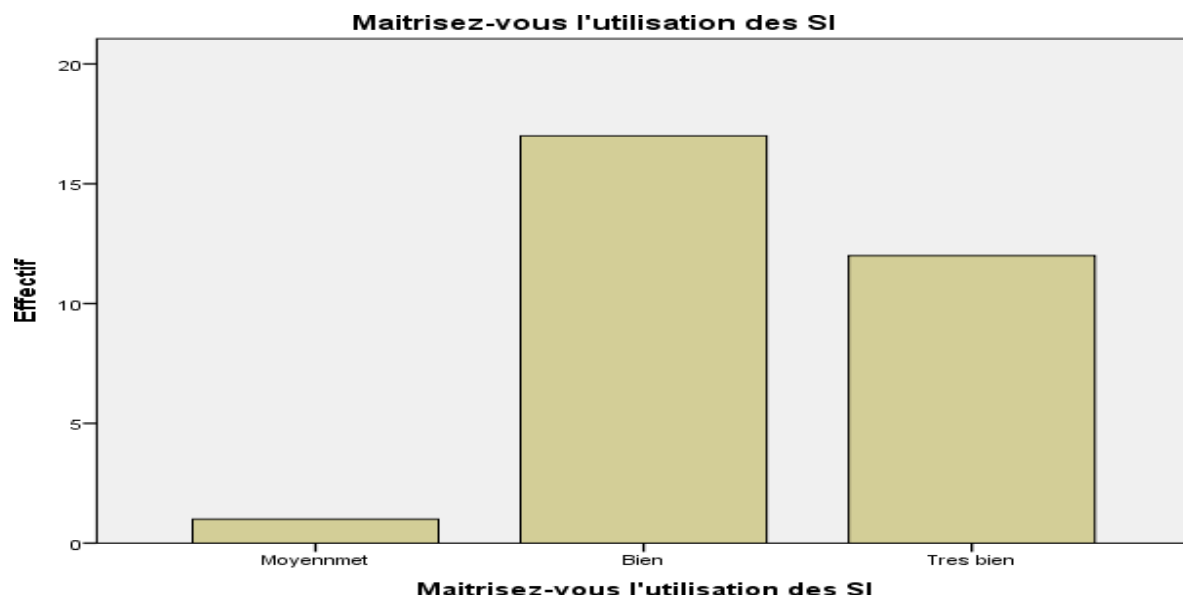


Figure 15 : Maitrisez-vous l'utilisation des SI

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique montre que la majorité des répondants possède un bon niveau de maîtrise des systèmes d'information : environ 57 % déclarent maîtriser « bien » l'utilisation des SI, tandis que 40 % affirment la maîtriser « très bien ». Le niveau « moyennement » reste très faible.

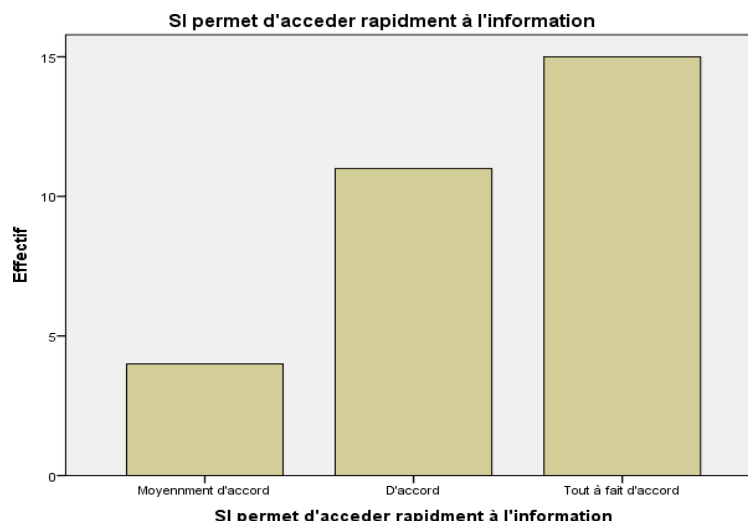
Ces résultats traduisent une bonne maîtrise des outils numériques par les employés, ce qui favorise leur autonomie dans l'exécution des tâches et réduit les besoins d'assistance technique. Cette maîtrise permet également une utilisation plus fluide des logiciels, limitant les erreurs et les pertes de temps, tout en améliorant l'efficacité du travail.

Notamment Davis (1989), la facilité d'utilisation et la compétence des utilisateurs influencent positivement l'acceptation et la performance des systèmes d'information. De plus, un niveau élevé de compétences numériques constitue un facteur favorable au développement et à l'intégration de nouvelles fonctionnalités au sein de l'entreprise.

Ainsi, ces résultats reflètent une certaine maturité numérique au sein de l'organisation, où les compétences des employés apparaissent adaptées aux exigences des systèmes d'information utilisés, contribuant ainsi à l'amélioration de la performance organisationnelle

4.4. AXE 4 : Fonctions et rôles des SI

Figure 16 : Le SI permet d'accéder rapidement à l'information



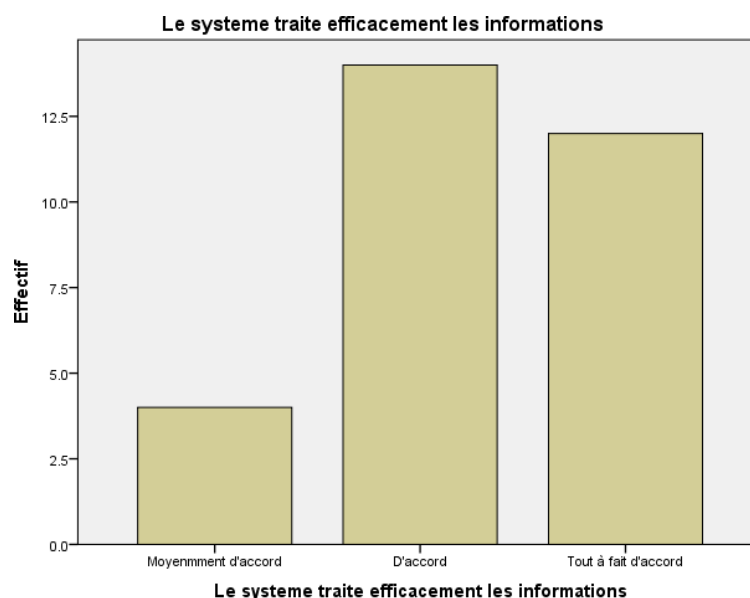
Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique révèle une perception très positive de l'efficacité du système : environ 47 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » avec l'idée que le SI permet un accès rapide à l'information, et 37 % sont « D'accord ». Seule une faible minorité exprime un avis plus nuancé (« Moyennement d'accord »).

- Une optimisation du temps de travail : La fluidité de l'accès aux données permet aux collaborateurs de réduire les temps de recherche et d'être plus réactifs.
- Une circulation efficace des flux : Le système remplit son rôle de centralisateur d'informations, facilitant la prise de décision immédiate.
- Une satisfaction liée à l'ergonomie : La rapidité perçue est souvent le signe d'un système bien structuré et techniquement performant.

Cette forte adhésion démontre que le Système d'Information est perçu comme un véritable accélérateur de performance. En garantissant un accès instantané aux données nécessaires, l'organisation minimise les goulots d'étranglement informationnels c'est-à-dire les ralentissements causés par une mauvaise circulation de l'information au sein de l'entreprise. Cette efficacité renforce l'agilité des équipes et confirme que l'investissement technologique répond aux exigences de rapidité du monde professionnel actuel.

Figure 17 : Le SI traite efficacement les informations



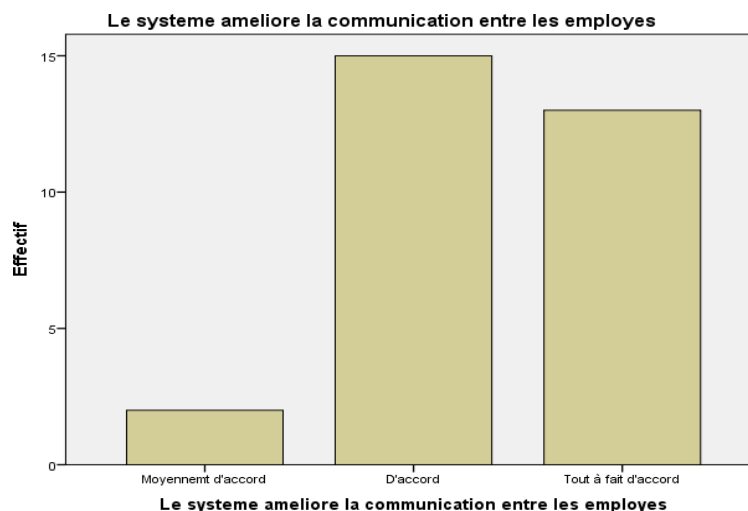
Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique illustre un haut niveau de satisfaction concernant la capacité de traitement du système : environ 45 % des collaborateurs sont « D'accord » avec l'affirmation selon laquelle le système traite efficacement les informations, complétés par 37 % qui sont « Tout à fait d'accord ». Seuls 4 répondants affichent un avis plus tempéré.

- Performance opérationnelle validée : Le système ne se contente pas de stocker les données, il les traite de manière cohérente, répondant ainsi aux exigences métier.
- Fiabilité des processus : Cette perception positive suggère que les résultats produits par les outils (calculs, rapports, automatisations) sont jugés précis et utiles.
- Soutien à l'activité : Un traitement efficace limite les interventions manuelles et les risques d'erreurs, ce qui fluidifie l'ensemble de la chaîne de travail.

Ces résultats confirment que le système est perçu comme un moteur de fiabilité pour l'organisation. L'adhésion massive des agents démontre que les capacités de traitement sont en phase avec les flux d'informations quotidiens. Cette efficacité technique transforme l'outil en un véritable levier de productivité, garantissant que les collaborateurs travaillent sur des bases de données traitées avec rapidité et exactitude.

Figure 18 : Le SI améliore la communication



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

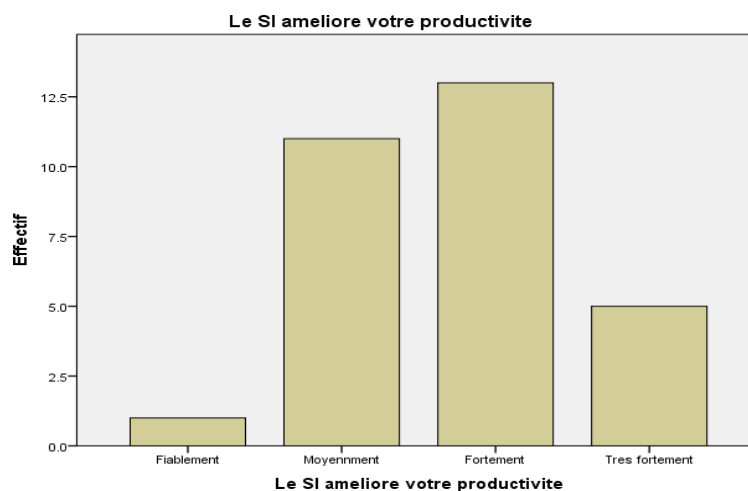
Le graphique démontre que le système est un levier majeur de synergie interne : 50% des répondants se disent « D'accord » sur son rôle dans l'amélioration de la communication, complétés par 43% « Tout à fait d'accord ». Ce quasi-consensus confirme l'efficacité sociale de l'outil.

- Fluidification des échanges : Le système permet une circulation transversale de l'information, brisant les silos entre les différents services.
- Transparence et traçabilité : En centralisant les données, l'outil offre une source d'information commune qui réduit les erreurs de communication et les doublons.
- Agilité collective : La rapidité des interactions via le système renforce la capacité des employés à collaborer en temps réel sur des dossiers communs.

Au-delà de ses fonctions techniques, le système s'est transformé en un véritable outil de cohésion interne. Cette forte adhésion prouve que la technologie n'est pas seulement un support de gestion, mais un moteur du lien professionnel. En facilitant le partage et la communication, l'organisation optimise son intelligence collective, garantissant une meilleure coordination des équipes et, in fine, une réactivité accrue face aux enjeux opérationnels.

4.5. AXE 5 : L'impact des SI sur la performance des employés

Figure 19 : SI améliore votre productivité



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

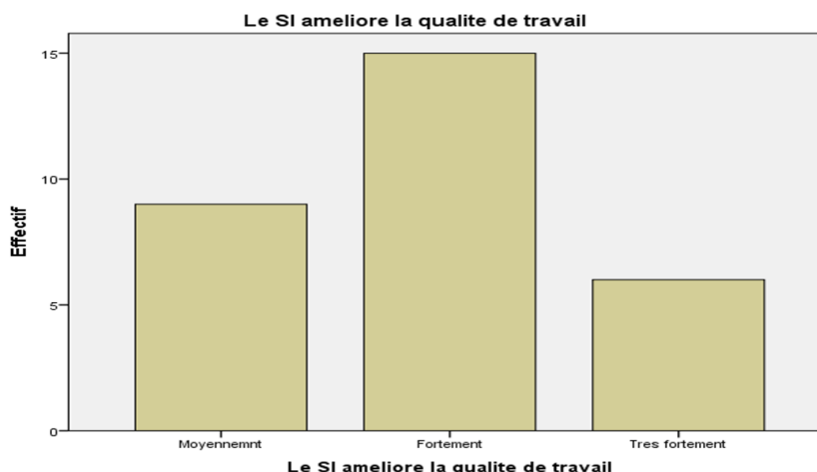
Le graphique ci-dessus présente l'avis des employés concernant l'impact du système d'information sur la productivité au sein de l'entreprise. Les résultats montrent que la catégorie « fortement » représente le pourcentage le plus élevé avec environ 40 %, ce qui indique que la majorité des répondants perçoivent une amélioration importante de leur productivité grâce au système d'information. Cela peut s'expliquer par la rapidité d'accès à l'information et la facilité d'exécution des tâches.

La catégorie « moyennement » occupe la deuxième place avec près de 35 %, ce qui signifie qu'une partie des employés estime que le système d'information contribue à améliorer leur travail, mais de manière modérée. Ensuite, la catégorie « très fortement » représente environ 15 %, traduisant une perception très favorable de l'efficacité du SI chez certains employés.

En revanche, la catégorie « faiblement » enregistre le pourcentage le plus faible avec environ 5 %, ce qui montre que peu d'employés considèrent que le système d'information contribue faiblement à leur productivité.

Ainsi, les résultats montrent que les employés perçoivent globalement le système d'information comme un outil facilitant l'exécution des tâches et contribuant à une meilleure efficacité du travail au sein de l'entreprise

Figure 20 : SI améliore la qualité de travail



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

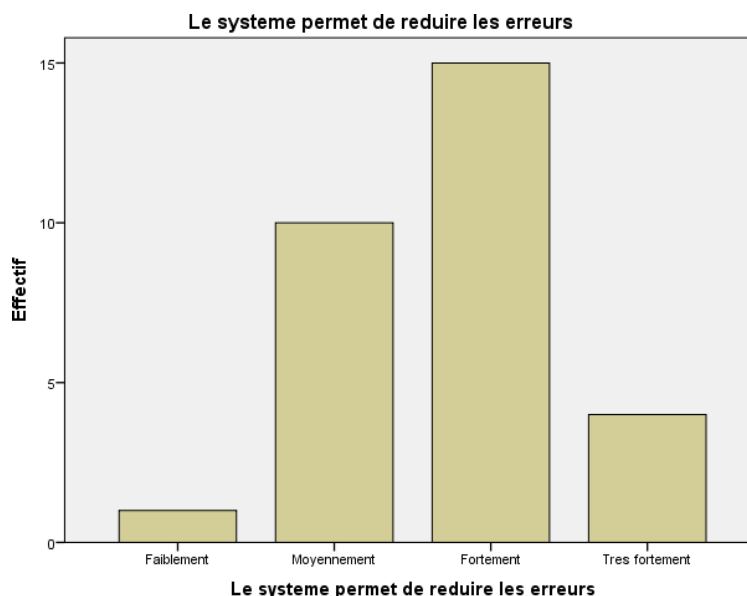
Le graphique montre que la majorité des répondants perçoivent une amélioration de la qualité du travail grâce au système d'information. En effet, 50 % des employés estiment que le SI améliore « fortement » la qualité de leur travail, tandis que 20 % considèrent que cette amélioration est « très forte ».

Ces résultats traduisent une perception favorable du rôle des systèmes d'information dans l'exécution des tâches quotidiennes. Le SI contribue notamment à réduire les erreurs manuelles, à améliorer la précision des informations et à faciliter l'organisation du travail. De plus, l'automatisation de certaines tâches permet aux employés de se concentrer davantage sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

La concentration des réponses dans les catégories positives montre également que les employés considèrent les systèmes d'information comme un outil important dans l'amélioration de l'efficacité et de la qualité du travail au sein de l'entreprise.

Ainsi, les résultats indiquent que le système d'information est perçu par une grande partie des répondants comme un support contribuant à une meilleure qualité du travail et à une plus grande efficacité dans la réalisation des activités professionnelles.

Figure 21 : Le SI permet de réduire les erreurs



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique ci-dessus présente l'avis des employés concernant le rôle du système d'information dans la réduction des erreurs au sein de l'entreprise.

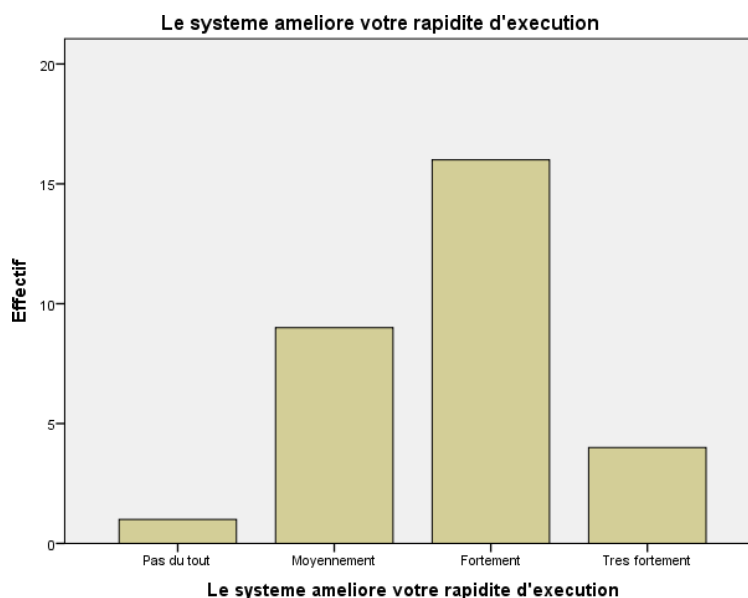
Les résultats montrent que la catégorie « fortement » représente le pourcentage le plus élevé avec environ 50 %, ce qui indique que la majorité des répondants considèrent que le système d'information contribue efficacement à diminuer les erreurs dans le travail. Cela peut s'expliquer par l'automatisation de certaines tâches, la précision des données ainsi que par le niveau relativement élevé de maîtrise des systèmes d'information déjà observé chez les employés. Cette expérience et cette familiarité avec les outils numériques favorisent une utilisation plus efficace des systèmes et limitent les erreurs de manipulation.

La catégorie « moyennement » occupe la deuxième position avec près de 33 %, ce qui signifie qu'une partie importante des employés estime que le système d'information aide à réduire les erreurs, mais de manière modérée. Ensuite, la catégorie « très fortement » représente environ 13 %, montrant que certains employés perçoivent un impact très important du système sur la fiabilité du travail.

En revanche, la catégorie « faiblement » enregistre le pourcentage le plus faible avec environ 3 %, ce qui montre qu'une minorité des répondants considère que le système d'information réduit faiblement les erreurs. Cette perception peut s'expliquer par des difficultés d'adaptation, un manque de formation ou encore par le fait que certains utilisateurs sont plus récents dans l'utilisation des systèmes d'information.

Ainsi, les résultats montrent que le système d'information est globalement perçu comme un outil contribuant à améliorer la précision du travail et à limiter les erreurs au sein de l'entreprise.

Figure 22 : SI améliore la rapidité d'exécution



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique à barres indique une perception globalement très positive de l'impact du SI sur la performance des utilisateurs.

- Une adhésion majoritaire : La catégorie « Fortement » est la réponse dominante avec 16 individus. Si l'on combine les avis positifs (« Fortement » et « Très fortement »), la grande majorité des participants valide l'efficacité du système.
- Un impact modéré significatif : Environ 9 personnes estiment que l'amélioration est « Moyenne », ce qui suggère une base d'utilisateurs satisfaits mais voyant encore une marge de progression.
- Une résistance marginale : Le choix « Pas du tout » est quasi inexistant (1 seule personne), confirmant que le système n'est pas perçu comme un frein à l'activité.

En résumé, les données démontrent que le SI remplit son objectif de gain de temps. L'écrasante majorité des répondants observe une accélération concrète de leurs tâches quotidiennes, positionnant l'outil comme un levier de productivité efficace.

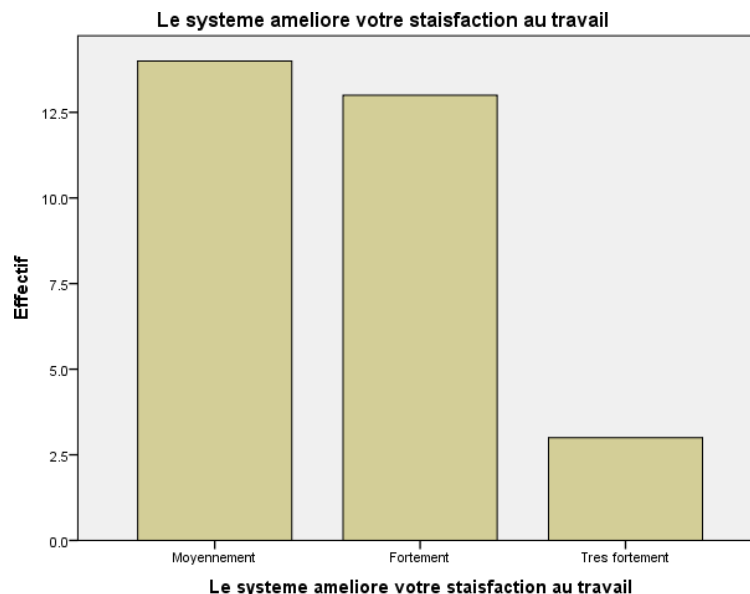


Figure 23 : SI améliore la satisfaction au travail

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Ce graphique illustre l'impact du système sur le bien-être professionnel des usagers. On observe une tendance positive, bien que plus nuancée que pour la rapidité d'exécution.

- Une satisfaction réelle mais modérée : La catégorie « Moyennement » est la plus représentée (14 individus), suivie de près par « Fortement » (13 individus). Cela montre que le système contribue positivement à l'environnement de travail pour la quasi-totalité de l'échantillon.
- Un ressenti globalement positif : En cumulant les avis favorables (« Fortement » et « Très fortement »), on constate qu'une large part des répondants ressent une amélioration notable de son confort professionnel grâce à l'outil.
- Absence de mécontentement : Il est important de noter l'absence totale de réponses négatives sur ce graphique, ce qui souligne que le système est bien accepté et ne génère pas de frustration.

Le système est perçu comme un facteur de satisfaction. Bien que l'impact soit jugé "moyen" pour une partie du groupe, la tendance générale confirme que l'outil améliore la qualité de l'expérience de travail globale des utilisateurs.

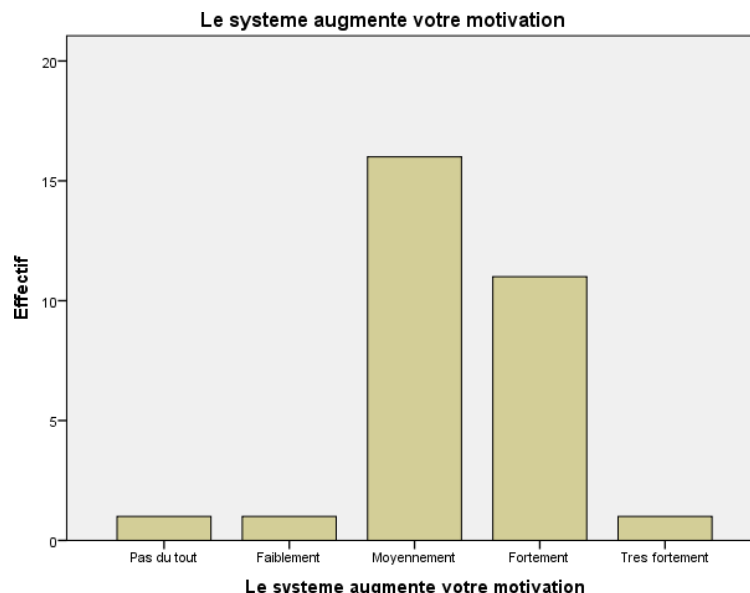


Figure 24 : SI améliore la motivation

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

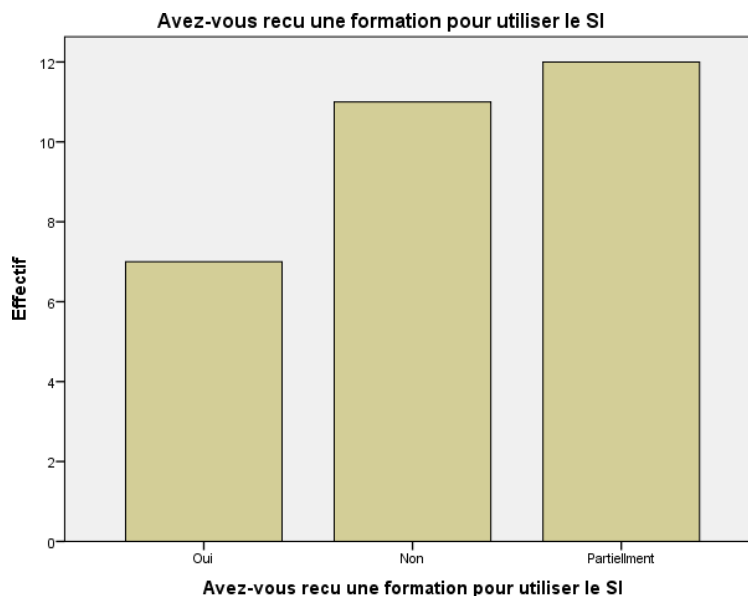
Le graphique met en évidence que le système contribue globalement à augmenter la motivation des employés. La majorité des répondants ont choisi la réponse « moyennement », avec un effectif de 16 employés, ce qui montre que les employés perçoivent une contribution modérée du système d'information à leur motivation. Cela peut s'expliquer par le fait que le système facilite l'exécution des tâches, améliore l'accès aux informations et réduit certaines contraintes liées au travail quotidien. Selon Laudon et Laudon (2020), les systèmes d'information contribuent à améliorer l'efficacité du travail et à faciliter la réalisation des activités professionnelles.

La catégorie « fortement » arrive ensuite avec 11 employés, confirmant que plusieurs participants ressentent un effet motivant important grâce au système utilisé. Herzberg (1966), confirme que l'amélioration des conditions de travail ainsi que la disponibilité d'outils efficaces peuvent renforcer la satisfaction et la motivation des employés.

En revanche, les réponses extrêmes restent très faibles. Les catégories « pas du tout », « faiblement » et « très fortement » ne comptent chacune qu'un seul employé. Cela montre que peu de participants considèrent le système comme totalement inefficace ou, au contraire, extrêmement motivant. Ces différences peuvent être liées au niveau de maîtrise des outils numériques, aux habitudes de travail ou encore aux besoins spécifiques de certains employés.

4.6. AXE 6 : Formation et support

Figure 25 : Avez-vous reçu une formation pour utiliser le SI ?



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

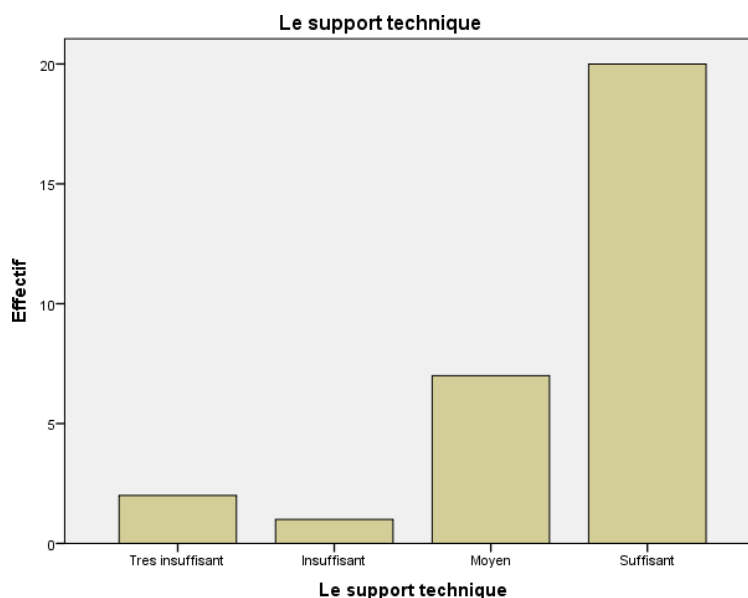
Ce graphique met en lumière les modalités d'apprentissage des utilisateurs face au système d'information (SI). Les résultats montrent que la catégorie « partiellement » est la plus représentée avec 12 employés, ce qui indique qu'une majorité des utilisateurs a reçu une formation limitée aux fonctionnalités de base du système. La catégorie des employés n'ayant reçu aucune formation reste également importante avec 11 répondants, tandis que seuls 7 employés déclarent avoir bénéficié d'une formation complète.

Ces résultats montrent l'existence de certaines limites dans l'accompagnement des utilisateurs lors de l'utilisation des systèmes d'information. Ce constat rejoint les résultats précédents concernant le niveau de maîtrise des systèmes d'information (p. 46) et les difficultés d'adaptation rencontrées par certains employés (p. 44 et p. 47). Cela montre que le niveau de formation reçu influence directement la maîtrise des outils numériques et leur utilisation efficace au sein de l'entreprise.

Selon Laudon et Laudon (2020), la formation des utilisateurs constitue un facteur essentiel pour assurer une utilisation efficace des systèmes d'information et améliorer leur acceptation par les employés. De même, Davis (1989) souligne que la facilité d'utilisation perçue et la compréhension des outils influencent fortement leur adoption.

Ainsi, ces différents résultats mettent en évidence l'importance de renforcer la formation continue afin d'améliorer la maîtrise des systèmes d'information, de réduire les difficultés d'utilisation et d'optimiser l'efficacité du travail au sein de l'entreprise.

Figure 26 : Le support technique



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Le graphique montre que la majorité des employés considèrent que le support technique est satisfaisant.

En effet, la catégorie « Suffisant » enregistre l'effectif le plus élevé avec 20 employés, ce qui traduit une appréciation positive de l'assistance technique mise à leur disposition.

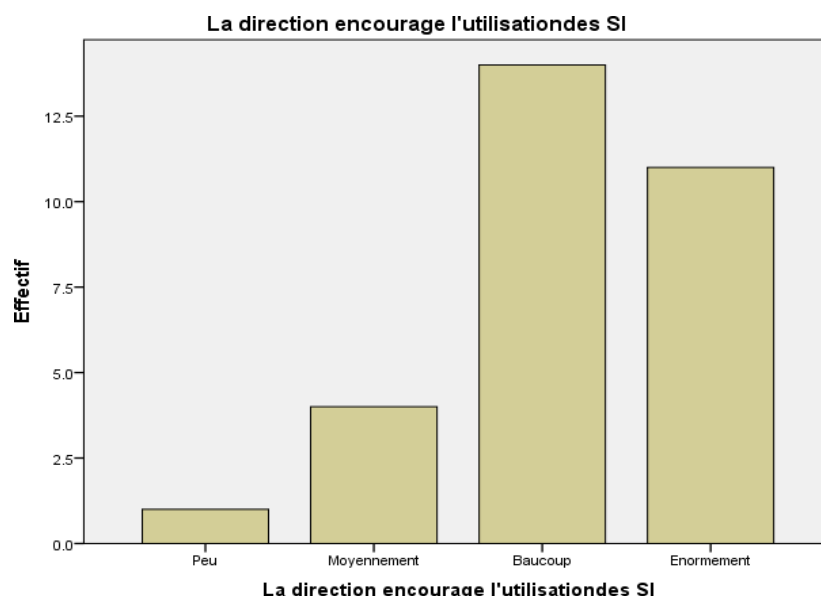
La réponse « Moyen » arrive ensuite avec 7 employés, indiquant que certains participants jugent le support acceptable mais encore perfectible.

À l'inverse, très peu de répondants estiment que le support technique est insuffisant.

Les catégories « Très insuffisant » et « Insuffisant » ne représentent respectivement que 2 et 1 employés.

Ces résultats montrent donc que le support technique répond globalement aux attentes des utilisateurs et qu'il constitue un élément satisfaisant pour la majorité des employés.

Figure 27 : La direction encourage l'utilisation des SI



Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Ce graphique mesure l'implication managériale dans l'adoption du Système d'Information (SI). Les données révèlent une forte impulsion venue d'en haut.

- Un fort leadership identifié : La réponse « Beaucoup » domine largement avec 14 individus, complétée par 11 personnes qui estiment que la direction encourage l'outil « Énormément ». Cela montre que le SI est porté par une volonté politique claire au sein de l'organisation.
- Une dynamique de groupe cohérente : L'écrasante majorité des répondants perçoit un soutien actif. Ce constat est crucial, car le soutien de la direction est souvent le premier moteur du succès d'un projet technologique.
- Marginalité du désengagement : Les catégories « Peu » et « Moyennement » sont très minoritaires (respectivement 1 et 4 personnes), prouvant que le message de la hiérarchie est passé de manière quasi universelle.

La direction joue un rôle de catalyseur. Le SI n'est pas simplement un outil imposé, mais un projet activement soutenu et encouragé, ce qui assure une légitimité forte et favorise l'adhésion des équipes sur le long terme.

4.7. AXE 7 : Difficultés liées aux SI

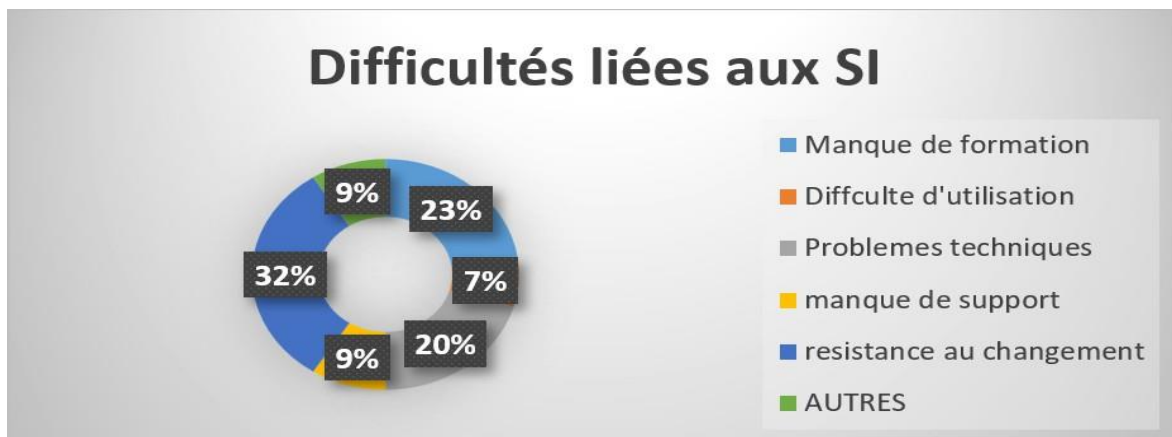


Figure 28 : Difficultés liées aux SI

Source : Établie par nous-mêmes sur Excel en s'appuyant sur les données de l'enquête.

Ce graphique en anneau présente les principales difficultés rencontrées par les employés dans l'utilisation des systèmes d'information. Les résultats montrent que les difficultés sont davantage liées à l'utilisation et à l'accompagnement des utilisateurs qu'au système lui-même.

La difficulté la plus importante concerne les difficultés d'adaptation aux nouvelles méthodes de travail, avec 32 % des réponses. Cela montre que certains employés rencontrent des difficultés à s'habituer aux pratiques numériques et aux nouveaux outils utilisés dans l'entreprise.

Le manque de formation représente 23 % des réponses, ce qui confirme les résultats précédents concernant l'insuffisance de l'accompagnement des utilisateurs dans la maîtrise des systèmes d'information. Les problèmes techniques occupent la troisième position avec 20 %, indiquant l'existence de certains dysfonctionnements ou limites techniques pouvant ralentir l'utilisation des outils numériques.

D'autres difficultés apparaissent également, notamment le manque de support technique (9 %), les difficultés d'utilisation du système (7 %) ainsi que d'autres causes diverses (9 %). Ces résultats montrent que plusieurs facteurs peuvent influencer l'utilisation efficace des systèmes d'information au sein de l'entreprise.

Selon Laudon et Laudon (2020), la réussite de l'utilisation des systèmes d'information dépend non seulement de la performance technique des outils, mais également de la formation, de l'accompagnement et de l'implication des utilisateurs.

Ainsi, ces résultats mettent en évidence l'importance de renforcer la formation, l'assistance technique et l'accompagnement des employés afin de faciliter l'utilisation des

systèmes d'information et d'améliorer leur efficacité dans le travail quotidien

Tableau 5: Tableau croisé Avez-vous reçu une formation pour utiliser le SI * Le SI améliore votre productivité

		Le SI améliore votre productivité ?				Total
		Faiblement	Moyennement	Fortement	Très fortement	
Avez-vous reçu une formation pour utiliser le SI ?	Oui	0	3	4	0	7
	Non	1	4	4	2	11
	Partiellement	0	4	5	3	12
Total		1	11	13	5	30

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête

Le tableau croisé montre que les employés ayant reçu une formation complète ou partielle sur l'utilisation du SI considèrent majoritairement que celui-ci améliore fortement leur productivité. Les réponses « Fortement » sont les plus élevées chez les employés formés partiellement (5 employés) et totalement (4 employés). En revanche, les employés n'ayant reçu aucune formation présentent des avis plus variés. Ces résultats indiquent que la formation joue un rôle important dans l'amélioration de la productivité grâce au système d'information.

Tableau 6: Tableau croisé Maîtrisez-vous l'utilisation des SI * Le système permet de réduire les erreurs

		Le système permet de réduire les erreurs				Total
		Faiblement	Moyennement	Fortement	Très fortement	
Maîtrisez-vous l'utilisation des SI	Moyennement	0	0	1	0	1
	Bien	1	7	8	1	17
	Très bien	0	3	6	3	12
Total		1	10	15	4	30

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête

Les résultats montrent que plus le niveau de maîtrise des systèmes d'information est élevé, plus les employés estiment que le système réduit les erreurs. Les employés

ayant une bonne ou très bonne maîtrise ont principalement choisi les réponses « Fortement » et « Très fortement ». Cela démontre que la maîtrise des SI contribue à une meilleure utilisation du système et à une réduction des erreurs dans le travail.

Tableau 7: Tableau croisé Matériel informatique mis à votre disposition * Le système améliore votre rapidité d'exécution

		Le système améliore votre rapidité d'exécution				Total
		Pas du tout	Moyenne ment	Fortement	Très fortement	
Matériel informatique mis à votre disposition	Très suffisant	1	0	1	0	2
	Moyen	0	2	0	0	2
	Suffisant	0	6	13	2	21
	Très performant	0	1	2	2	5
Total		1	9	16	4	30

Source : Établie par nous-mêmes sur SPSS en s'appuyant sur les données de l'enquête

Le tableau indique que les employés disposant d'un matériel informatique suffisant ou très performant considèrent majoritairement que le système améliore leur rapidité d'exécution. La réponse « Fortement » est particulièrement dominante chez les employés ayant un matériel suffisant. À l'inverse, les employés disposant d'un matériel moyen expriment des avis plus modérés. Ces résultats montrent que la qualité du matériel informatique influence positivement l'efficacité et la rapidité du travail.

Section 05 : Synthèse des résultats

Les résultats obtenus à travers le questionnaire et les entretiens réalisés au sein de l'entreprise montrent que les systèmes d'information occupent une place essentielle dans le fonctionnement des différents services de l'organisation. L'entreprise utilise plusieurs outils numériques spécialisés tels que COSWIN, Transwide, KelioProtect, CEVRH ou encore SAGE 500, permettant de gérer efficacement les activités liées à la maintenance, la logistique, les ressources humaines et la gestion administrative.

L'intégration de ces systèmes d'information favorise une meilleure circulation des informations, une centralisation des données ainsi qu'une amélioration de l'organisation du travail. Les résultats montrent également que la majorité des employés utilisent régulièrement les systèmes d'information dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes, ce

qui reflète l'importance de ces outils dans les activités professionnelles.

Les bénéfices observés concernent principalement le gain de temps, la rapidité d'exécution des tâches, la réduction des erreurs ainsi qu'une amélioration de la communication et de la coordination entre les différents services. Les employés interrogés considèrent également que les systèmes d'information réduits les erreurs et contribuent à une meilleure efficacité dans le travail « Les résultats obtenus confirment également notre hypothèse selon laquelle : **“L'accès rapide et fiable à l'information grâce aux systèmes d'information améliore l'efficacité des employés dans l'exécution de leurs tâches.”** »

En effet, les systèmes utilisés au sein de l'entreprise permettent aux employés d'accéder rapidement aux informations nécessaires, facilitant ainsi le traitement des opérations et la prise de décision.

Par ailleurs, les réponses des employés montrent que les systèmes d'information favorisent la communication entre les différents services.

« Cela confirme notre hypothèse selon laquelle : **“L'utilisation des systèmes d'information facilite la communication et la coordination entre les employés, ce qui améliore leur performance collective.”** »

L'étude révèle également que la maîtrise des systèmes d'information et la formation des employés jouent un rôle important dans l'amélioration de leur performance. Les employés ayant bénéficié d'une formation ou possédant une bonne maîtrise des outils numériques rencontrent moins de difficultés dans l'utilisation des systèmes et exécutent leurs tâches de manière plus efficace.

« Ces résultats confirment également notre hypothèse selon laquelle : **“La formation des employés à l'utilisation des systèmes d'information améliore leur performance au travail.”** »

Cependant, malgré les avantages observés, certains employés rencontrent encore des difficultés liées à l'adaptation aux nouveaux outils numériques et à la maîtrise de certaines fonctionnalités. Ces constats montrent l'importance de renforcer les actions de formation et d'accompagnement afin d'assurer une utilisation optimale des systèmes d'information et de garantir leur efficacité au sein de l'entreprise.

Cette étude met en évidence le rôle important des systèmes d'information dans l'amélioration de la performance des employés au sein de Cevital SPA. Les systèmes d'information constituent aujourd'hui un levier essentiel de modernisation, d'efficacité organisationnelle et d'amélioration des performances individuelles et collectives.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons analysé l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés au sein de l'entreprise CEVITAL SPA à travers une étude pratique. Les résultats obtenus montrent que les systèmes d'information contribuent à améliorer l'accès à l'information, à faciliter la communication entre les différents services et à optimiser l'exécution des tâches quotidiennes. Ils permettent également de réduire les délais de traitement et d'accroître l'efficacité du travail.

Par ailleurs, l'enquête réalisée auprès des employés et des responsables a mis en évidence le rôle des systèmes d'information dans le renforcement de la productivité, de la coordination et de la qualité des décisions. Malgré certaines contraintes liées à leur utilisation, ces outils constituent un facteur essentiel de performance organisationnelle. Ainsi, les systèmes d'information apparaissent comme un levier stratégique permettant à CEVITAL SPA d'améliorer durablement les performances de ses employés et de renforcer sa compétitivité.

.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

Le contexte actuel des entreprises est marqué par une évolution technologique rapide et une digitalisation croissante des activités organisationnelles. Dans ce cadre, les systèmes d'information occupent une place importante dans le fonctionnement des entreprises, en facilitant la gestion des données, la communication ainsi que l'organisation du travail. Les entreprises cherchent aujourd'hui à intégrer ces outils numériques afin d'améliorer leur efficacité et leur performance.

Notre étude porte sur l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés au sein de Cevital SPA. Elle vise à identifier les principaux systèmes d'information utilisés dans l'entreprise, analyser leurs effets sur la performance des employés et examiner les difficultés rencontrées lors de leur utilisation.

Pour réaliser cette recherche, nous nous sommes appuyés sur une approche mixte combinant une étude qualitative et une étude quantitative. L'étude qualitative a été menée à travers des entretiens semi-directifs réalisés avec deux responsables de différents services, notamment le responsable des ressources humaines et le directeur supply chain et logistique. L'étude quantitative repose sur un questionnaire distribué à 30 employés de l'entreprise afin d'évaluer leur perception concernant l'utilisation des systèmes d'information et leurs effets sur le travail. Les données recueillies ont été analysées à l'aide des logiciels Excel et SPSS.

D'après notre enquête réalisée au sein de l'entreprise Cevital SPA, nous avons pu recueillir plusieurs informations importantes à travers les réponses obtenues lors des questionnaires et des entretiens réalisés avec les responsables des ressources humaines et de la supply chain et logistique. Les résultats obtenus nous ont permis d'avoir une vision globale sur le rôle des systèmes d'information dans l'amélioration de la performance des employés.

Grâce aux résultats obtenus, nous avons pu répondre à la problématique de notre recherche ainsi qu'aux différentes questions secondaires en synthétisant les résultats suivants :

- Les systèmes d'information utilisés au sein de l'entreprise, tels que COSWIN, Transwide, KelioProtect, CEVRH et SAGE 500, contribuent à améliorer l'organisation du travail et la gestion des différentes activités de l'entreprise :
- COSWIN facilite la gestion de la maintenance industrielle et le suivi des équipements.
- ✓ Transwide améliore la gestion des opérations logistiques et le suivi des livraisons.

Conclusion Générale

- ✓ KelioProtect permet le contrôle d'accès et le suivi des présences des employés.
- ✓ CEVRH contribue à la gestion administrative des ressources humaines.
- ✓ SAGE 500 facilite la gestion financière et comptable de l'entreprise.
- Les systèmes d'information permettent une meilleure circulation de l'information, une réduction des erreurs ainsi qu'un gain de temps dans l'exécution des tâches quotidiennes. Les employés considèrent également que ces outils améliorent la rapidité d'exécution et facilitent l'accès aux informations nécessaires au travail.
- Les systèmes d'information favorisent la communication et la coordination entre les différents services de l'entreprise, ce qui contribue à améliorer l'efficacité et la performance collective des employés.
- Les résultats montrent également que la formation et la maîtrise des systèmes d'information jouent un rôle important dans l'amélioration de la performance des employés. Les employés formés à l'utilisation des outils numériques rencontrent moins de difficultés dans l'exécution de leurs tâches professionnelles.
- Malgré les avantages observés, certains employés rencontrent encore des difficultés d'adaptation liées au manque de formation ou à la complexité de certaines fonctionnalités des systèmes utilisés.

Notre étude présente cependant certaines limites, notamment un échantillon restreint ainsi que la réalisation de l'étude au sein d'une seule entreprise, ce qui limite la généralisation des résultats obtenus. De plus, certaines contraintes liées au temps et à l'accès aux informations ont également constitué des limites dans la réalisation de cette recherche.

Pour approfondir cette étude, il serait intéressant d'analyser l'impact des systèmes d'information dans d'autres entreprises ou dans différents secteurs d'activité afin d'effectuer des études comparatives. Il serait également pertinent d'étudier davantage l'influence des systèmes d'information sur la motivation, la satisfaction et le bien-être des employés au travail.

En conclusion, cette recherche a montré que les systèmes d'information constituent un outil important dans l'amélioration de la performance des employés et dans la modernisation des activités organisationnelles. Toutefois, l'efficacité de ces systèmes dépend de la capacité de l'entreprise à assurer une bonne intégration des outils numériques ainsi qu'un accompagnement et une formation adaptés aux employés face aux transformations technologiques.

Conclusion Générale

.

Références bibliographiques

A. Ouvrages

1. ADDO M., HELO P. (2011). *Information Systems and Employee Performance*. Londres : Global Business Press.
2. Bachet D. (1998). *La performance dans l'entreprise*. Paris : Éditions Horizon Management.
3. Bosquet, M. (1996). *Le savoir et la performance humaine dans l'entreprise*. Paris : Éditions Dunod.
4. DAVIS G.B., OLSON M.H. (1985). *Management Information Systems : Conceptual Foundations, Structure, and Development*, McGraw-Hill, New York.
5. DEBIENS M. (1988). *La performance organisationnelle*. Montréal : Éditions Performance Plus.
6. Debiens, M. (1988). *La performance organisationnelle*. Montréal : Éditions Agence d'Arc.
7. Galacsi L. (1979). *Les systèmes d'information dans les organisations*. Paris : Éditions Techni-Organisation
8. Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland : World Publishing Company.
9. KALIKA M. (1988). *Structures d'entreprise et performance*. Paris : Éditions Stratégiques.
10. LAUDON K.C., LAUDON J.P. (2020). *Management Information Systems : Managing the Digital Firm*, Pearson Education, New York.
11. LE MOIGNE J.-L. (1973). *Les systèmes d'information dans les organisations*. Paris : Éditions Systèmes et Management.
12. Le Moigne, J.-L. (1973). *Les systèmes d'information dans les organisations*. Paris : Presses Universitaires de France (PUF).
13. MARMUSE C. (1997). *Performance organisationnelle et management*. Paris : Éditions Management Moderne.
14. Marmuse, C. (1997). *Performance organisationnelle et management*. Paris : Éditions Economica.
15. MARTORY B., CROZET D. (1988). *Gestion des ressources humaines : Pilotage social et performances*, Nathan, Paris.
16. MORIN E. M., SAVOIE A. (2000). *Performance et efficacité organisationnelle*. Québec : Éditions Sciences et Gestion.

Références bibliographiques

17. Morin, E. M., & Savoie, A. (2000). *Performance et efficacité organisationnelle*. Montréal : Éditions Guérin.
18. O'BRIEN J.A. (2003). *Introduction to Information Systems*, McGraw-Hill, New York.
19. O'BRIEN J.A., MARAKAS G.M. (2011). *Management Information Systems*, McGrawHill, New York.
20. PEAUCELLE J.-L. (1997). *Systèmes d'information : concepts et applications*, maison d'édition, Paris.
21. REIX R. (2004). *Systèmes d'information et management des organisations*, Vuibert, Paris.
22. REIX R., FALLERY B. (2016). *Systèmes d'information et management des organisations*, Vuibert, Paris.

B. Thèse et mémoire

1. ZAIDI-CHTOUROU S. (2009). *La qualité de l'information dans les systèmes d'information marketing : étude de la relation entre la qualité de l'information et les résultats organisationnels*, Thèse de doctorat, Université Jean Moulin Lyon 3, Lyon.

C. Articles

1. Addo, M., & Helo, P. (2011). *Information Systems and Employee Performance*. Londres : Global Business Press.
2. CHAABOUNI A. (1992). « Critères d'évaluation de la performance organisationnelle et humaine », *Revue des Sciences de Gestion*, vol. 3, n°2, pp. 25-38.
3. DAVENPORT T.H. (1998). "Putting the Enterprise into the Enterprise System", *Harvard Business Review*, vol. 76, n°4, pp. 121-131.
4. DAVIS F.D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, vol. 13, n°3, pp. 319-340.
5. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
6. DELONE W.H., MCLEAN E.R. (2003). "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, n°4, pp. 9-30.
7. GOODHUE D.L., THOMPSON R.L. (1995). "Task-Technology Fit and Individual Performance", *MIS Quarterly*, vol. 19, n°2, pp. 213-236.

Références bibliographiques

8. Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
9. SERUMAGA-ZAKE P. (2017). "Information Systems and Employee Performance in Organizations", *International Journal of Business and Information Systems Research*, vol. 6, n°1, pp. 1-14.
10. Shang, S., & Seddon, P. B. (2002). Assessing and managing the benefits of enterprise systems: the business manager's perspective. *Information Systems Journal*, 12(4), 271-299.
11. TAUFIQ M., SIDDIQUI D. (2020). "Impact of Information Systems on Employee Performance", *International Journal of Information Management / Business Research Journal*, vol. 8, n°2, pp. 45-58.

D. Les sites Web

1. Droit-Compta-Gestion : <https://www.droit-compta-gestion.fr/wp-content/uploads/2013/11/systeme-information-si.png> Consulté le 16/05/2026.
2. Economie Solidaire : <https://www.economie-solidaire.coop> Consulté le 16/05/2026.
3. Open Classrooms : <https://openclassrooms.com/fr/courses/2100086-decouvrez-le-monde-des-systemes-dinformation> Consulté le 16/05/2026.
4. Université de Béjaïa : <https://www.univ-bejaia.dz> Consulté le 16/05/2026.

Annexes

Annexes

Annexe 01

Guide d'entretien

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

Département des Sciences de gestion

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

Département des Sciences de gestion

Introduction :

Ce guide d'entretien a été élaboré par Atroun Youcef et Boudighaghen Oualid sous la supervision de madame Ben Abdeslam Chafiaa.

L'enquête à laquelle nous tenons a menée fait partie de notre recherche de fin d'études en Master 2 management des ressources humaines, qui porte sur **l'influence des systèmes d'information sur la performance des employés.**

Les résultats que nous obtiendrons grâce à celle-ci seront exploiter et analyser pour comprendre votre approche sur les systèmes d'information transformation et leur impact sur la performance des employés. Vos informations seront gardées anonymes et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche.

Nous vous sommes profondément reconnaissants de votre contribution

Année 2025-2026.

Q1 : Présentation

Pouvez-vous vous présenter brièvement et décrire votre fonction ainsi que vos responsabilités au sein de l'entreprise ?

Annexes

Axe 1 : Utilisation des systèmes d'information

Q2 : Quels systèmes d'information sont utilisés dans votre service ou votre organisation ?

Q3 : Quelles sont les principales fonctionnalités ou modules utilisés par vos équipes ?

Q4 : Depuis combien de temps ces systèmes sont-ils utilisés dans votre service ?

Q5 : Comment ces systèmes s'intègrent-ils dans les activités quotidiennes de vos équipes ?

Axe 2 : Adoption et utilisation par les employés

Q6 : Comment vos employés ont-ils réagi lors de l'introduction des systèmes d'information?

Q7 : Quelles actions ont été mises en place pour faciliter leur adoption (formation, accompagnement...)?

Q8 : Comment évaluez-vous le niveau de maîtrise des systèmes par vos employés ?

Q9 : Comment percevez-vous la facilité ou les difficultés d'utilisation des systèmes par vos équipes ?

Q10 : Quel est, selon vous, le niveau de satisfaction des employés vis-à-vis de ces systèmes?

Axe 3 : Impact sur la performance des employés

Q11 : De manière générale, comment les systèmes d'information ont-ils influencé la performance de vos employés ?

Q12 : Quels changements avez-vous observés dans la gestion du temps et l'efficacité des tâches ?

Q13 : Comment ces systèmes ont-ils affecté la qualité du travail des employés ?

Q14 : Selon vous, ces systèmes ont-ils amélioré la prise de décision au sein de votre équipe ? Comment ?

Q15 : En quoi ces systèmes ont-ils modifié la communication et la collaboration entre les employés ?

Annexes

Q16 : Avez-vous observé des changements dans la motivation des employés depuis leur utilisation ?

Q17 : Pouvez-vous donner des exemples concrets d'amélioration de la performance liés à l'utilisation des systèmes d'information ?

Axe 4 : Défis et limites

Q19 : Quelles difficultés vos équipes rencontrent-elles dans l'utilisation des systèmes d'information ?

Q20 : Quelles améliorations proposeriez-vous pour optimiser leur utilisation ?

Annexes

Annexes 02

Questionnaire :

Évaluation de l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés

Ce questionnaire a été élaboré par Atroun Youcef et Boudghaghen Oualid sous la supervision de madame Ben Abdeslam Chafiaa

. Cette enquête fait partie de notre recherche de fin d'étude en Master 2 en management des ressources humaines. Notre mémoire de recherche porte sur **l'influence des systèmes d'information sur la performance des employés** au sein de l'entreprise **CEVITAL SPA**.

Les résultats de celle-ci seront exploités pour analyser, comprendre et développer notre thème de recherche, ainsi nous vous prions de bien vouloir répondre au questionnaire suivant. Vos informations seront gardées anonymes et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche.

AXE 1 : Informations générales

1- Sexe :

☐ Masculin

☐ Féminin

2- Âge :

☐ 20 – 29

☐ 30 – 39

☐ 40 – 49

☐ 50 et plus

3- Catégorie socioprofessionnelle :

☐ Employé

☐ Maîtrise

☐ Cadre

☐ Cadre supérieur

4- Niveau d'instruction :

☐ Secondaire

☐ Formation professionnelle

☐ Universitaire

5- Ancienneté dans l'entreprise :

- ☐ Moins de 5 ans
- ☐ 6 à 10 ans
- ☐ 11 à 19 ans
- ☐ Plus de 20 ans

AXE 2 : Utilisation des systèmes d'information

6- Utilisez-vous un système d'information dans votre travail ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Partiellement

7- À quelle fréquence utilisez-vous le système d'information ?

- ☐ Rarement
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Très souvent

8- Quels types de systèmes d'information utilisez-vous ? (Cochez toutes les réponses pertinentes)

- ☐ Système de gestion des ressources humaines
- ☐ Système de gestion financière
- ☐ Système de gestion des stocks
- ☐ Système de communication interne
- ☐ Autre (précisez) : _____

9- Depuis combien de temps utilisez-vous les systèmes d'information dans votre travail ?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ 1 à 3 ans
- ☐ 3 à 5 ans
- ☐ Plus de 5 ans

AXE 3 : Composantes du système d'information

10- Le matériel informatique mis à votre disposition est :

- ☐ Très insuffisant
- ☐ Insuffisant
- ☐ Moyen
- ☐ Suffisant
- ☐ Très performant

11- Les logiciels utilisés dans votre travail sont :

- ☐ Inadaptés
- ☐ Peu adaptés
- ☐ Moyennement adaptés
- ☐ Adaptés
- ☐ Très adaptés

12- Les données disponibles dans le système sont :

- ☐ Peu fiables
- ☐ Moyennement fiables
- ☐ Fiables
- ☐ Très fiables

13- Le réseau informatique permet :

- ☐ Un mauvais échange d'information
- ☐ Un échange limité
- ☐ Un échange moyen
- ☐ Un bon échange
- ☐ Un excellent échange

14- Maîtrisez-vous l'utilisation des systèmes d'information ?

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement
- ☐ Bien
- ☐ Très bien

AXE 4 : Fonctions et rôle des systèmes d'information

15- Le système d'information permet d'accéder rapidement à l'information :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Peu d'accord
- ☐ Moyennement d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

16- Le système facilite le stockage et la récupération des données :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Peu d'accord
- ☐ Moyennement d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

17- Le système traite efficacement les informations :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Peu d'accord
- ☐ Moyennement d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

18- Le système améliore la communication entre les employés :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Peu d'accord
- ☐ Moyennement d'accord

- ☐ D'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

19- Le système facilite la prise de décision :

- ☐ Pas du tout d'accord
- ☐ Peu d'accord
- ☐ Moyennement d'accord
- ☐ D'accord
- ☐ Tout à fait d'accord

AXE 5 : Impact des systèmes d'information sur la performance des employés

20- Le système d'information améliore votre productivité :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement
- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

21- Le système d'information améliore la qualité de votre travail :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement
- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

22- Le système permet de réduire les erreurs :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement
- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

23- Le système améliore votre rapidité d'exécution :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement

- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

24- Le système améliore votre satisfaction au travail :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement
- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

25- Le système augmente votre motivation :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Faiblement
- ☐ Moyennement
- ☐ Fortement
- ☐ Très fortement

AXE 6 : Formation et support

26- Avez-vous reçu une formation pour utiliser le système d'information ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Partiellement

27- Le support technique est :

- ☐ Très insuffisant
- ☐ Insuffisant
- ☐ Moyen
- ☐ Suffisant
- ☐ Très satisfaisant

28- La direction encourage l'utilisation des systèmes d'information :

- ☐ Pas du tout
- ☐ Peu
- ☐ Moyennement

Annexes

- ☐ Beaucoup
- ☐ Énormément

AXE 7 : Difficultés liées aux systèmes d'information

29- Quels sont les principaux problèmes rencontrés ? (Cochez les réponses pertinentes)

- ☐ Manque de formation
- ☐ Difficulté d'utilisation
- ☐ Problèmes techniques
- ☐ Manque de support
- ☐ Résistance au changement
- ☐ Autre (précisez) : _____

AXE 8 : Question ouverte

30- Selon vous, que faut-il améliorer dans les systèmes d'information pour augmenter la performance des employés ?

.....

.....

.....

.....

.....

Tables des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Liste d'abréviation

Liste des tableaux

Liste des figures

Introduction Générale..... 1

Chapitre I

Fondements théoriques des SI et de la performance des employés

Introduction 5

Section 01 : Présentation des SI..... 5

1.1. Définition du système d'information..... 5

1.2. Les principaux composants de système d'information..... 7

1.2.1. Matériel..... 7

1.2.2. Logiciel..... 7

1.2.3. Donnée..... 7

1.2.4. Communication en réseau 8

1.2.5. Personne..... 8

1.2.6. Processus 8

1.3. Les fonctions du système d'information 9

1.4. La place du système d'information dans le système entreprise..... 10

1.4.1. Le système de pilotage (SP) ou système de décision (SD)..... 10

1.4.2. Le système opérant (SO) 10

1.4.3. Le système d'information (SI) 10

1.5. Les rôles d'un système d'information..... 11

1.5.1. Un rôle opérationnel 11

1.5.2. Un rôle décisionnel..... 12

1.6. Les objectifs du système d'information..... 12

1.7. Les avantages et les inconvénients des systèmes d'information (SI) 13

1.7.1. Les avantages des systèmes d'information 13

1.7.2. Les limites des systèmes d'information..... 14

Section 02 : SI-performance : modèle conceptuel 14

2.1. Définition..... 15

2.2. Les aspects de la performance 15

Table des matières

2.2.1. La performance organisationnelle	15
2.2.1.1. La performance humaine.....	15
2.2.1.2. Critères d'évaluation de la performance	15
2.2.1.3. Performance organisationnelle.....	16
2.2.2. Performance humaine	16
2.3. Impact des systèmes d'information	16
2.3.1. Impact sur la performance organisationnelle	16
2.3.2. Impact sur la performance humaine	17
Conclusion	17

Chapitre II

Impacte des SI sur la performance des employés cas de l'entreprise CEVITAL SPA

Introduction	19
Section 01 : Généralités sur l'organisme d'accueil.....	19
1.1. Historique de l'entreprise	19
1.2. La situation géographique de CEVITAL	19
1.2.1. Les principaux pôles d'activité de CEVITAL	20
1.2.2. Notre devise.....	20
1.2.3. L'organisation générale des composantes et les missions des directions.....	21
1.2.4. Les différents systèmes d'information de Cevital	22
1.2.5. Présentations des outils d'information et de la communication de Cevital.....	22
1.3. Logiciel de gestion administrative : surnommé CEVITAL Ressources Humaine (CEVRH).....	22
1.4. Le logiciel de gestion de la paie : appelé SAGE 500	23
1.5. Le système de contrôle d'accès (KelioProtect).....	23
1.6. Gestion Transport (TMS : Transport Management Système) : Solution Transwide	24
1.7. Le logiciel de gestion des moyens généraux (COSWIN)	24
Section 02 : Méthodologie de recherche	24
2.1. Objectif de l'étude.....	26
2.2. Outils de recueil des données	26
2.2.1. L'entretien	26
2.2.2. Le questionnaire	26
Section 03 : Analyse et discussion des résultats de l'entretien.....	27
3.1. AXE 1 : Utilisation des SI	27
3.2. AXE 2 : Adoption et utilisation par les employés	29

Table des matières

3.3. AXE 3 : Impact sur la performance des employés	31
3.4. AXE 4 : Défis et limites	33
Section 04 : Analyse et discussion des résultats du questionnaire.....	34
4.1. AXE 1 : Informations générales	34
4.2. AXE 2 : Utilisation des systèmes d'information.....	39
4.3. AXE 3 : Composantes du SI.....	42
4.4. AXE 4 : Fonctions et rôles des SI.....	45
4.5. AXE 5 : L'impact des SI sur la performance des employés.....	48
4.6. AXE 6 : Formation et support	54
4.7. AXE 7 : Difficultés liées aux SI	57
Section 05 : Synthèse des résultats	59
Conclusion	61
Conclusion Générale	62
Références bibliographiques.....	66
Annexes	
Tables des matières	

Résumé

Cette étude porte sur l'impact des systèmes d'information sur la performance des employés au sein de **Cevital**. Afin de mieux comprendre ce sujet, nous avons réalisé des entretiens avec le responsable des ressources humaines et le directeur supply chain et logistique, ainsi qu'un questionnaire distribué à 30 employés.

Les résultats obtenus montrent que les systèmes d'information facilitent le travail des employés en améliorant l'accès à l'information, la communication entre les services et la rapidité d'exécution des tâches. L'étude montre également que la maîtrise des outils numériques et la formation jouent un rôle important dans l'amélioration de la performance au travail.

Mots-clés : Systèmes d'information, performance des employés, digitalisation, Cevital.

Abstract

This study examines the impact of information systems on employee performance within **Cevital**. To better understand this topic, interviews were conducted with the Human Resources manager and the Supply Chain and Logistics director, along with a questionnaire distributed to 30 employees.

The results show that information systems help employees by improving access to information, communication between departments, and task execution speed. The study also highlights the importance of training and mastering digital tools in improving work performance.

Keywords : Information systems, employee performance, digitalization, Cevital..

المخلص

تتناول هذه الدراسة تأثير أنظمة المعلومات على أداء الموظفين داخل شركة (Cevital)، ومن أجل فهم أفضل لهذا الموضوع، قمنا بإجراء مقابلات مع مسؤول الموارد البشرية ومدير سلسلة الإمداد واللوجستيك، بالإضافة إلى استبيان وزع على 30 موظفاً.

وتظهر النتائج المتحصل عليها أن أنظمة المعلومات تسهل عمل الموظفين من خلال تحسين الوصول إلى المعلومات، وتعزيز التواصل بين مختلف المصالح، وتسريع تنفيذ المهام، وكما تبين الدراسة أن إتقان الأدوات الرقمية والتكوين يلعبان دوراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: أنظمة المعلومات، أداء الموظفين، الرقمنة، (Cevital).