



Université Abderrahmane MIRA-Bejaia

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des

Sciences de Gestion

Mémoire De fin de cycle pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de gestion

Option: Management

Thème

***Systeme d'information comme levier de
compétitivité de l'entreprise***

Cas De : Sarl Kernou Aluminium Import-Export

Présenté par :

- **SAADI Yasmine**
- **YESSAD Rayan**

Sous la direction:

Mme MESSAOUDI OUAFA

Année Universitaire :

2025/2026

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos plus sincères remerciements à l'ensemble du personnel de SARL KERNOU Aluminium Import-Export – Amizour pour l'accueil chaleureux qui nous a été réservé ainsi que pour les conditions favorables qui nous ont permis de réaliser notre stage dans les meilleures circonstances.

Nous adressons nos remerciements particuliers à Madame Nihed et Monsieur Ali pour leur disponibilité, leur accompagnement et leurs précieux conseils tout au long de cette expérience professionnelle. Leur soutien nous a permis d'enrichir nos connaissances et de développer de nouvelles compétences.

*Nous souhaitons également remercier chaleureusement notre encadrante universitaire, Madame **Ouafa Messaoudi**, pour son encadrement, sa disponibilité, ses orientations pertinentes et ses conseils avisés qui ont grandement contribué à la réalisation de notre mémoire.*

Nous exprimons enfin notre profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réussite de ce travail et à l'enrichissement de notre expérience professionnelle.

Dédicace

Je remercie Allah le Tout-Puissant pour Sa bénédiction et Sa guidance. Je dédie ce travail à mes chers parents, ma mère Nadia et mon père Fatah, à ma sœur Sara, à mon frère Fawzi, à toute ma famille, à mes amis(es) et à mon binôme, en témoignage de ma profonde gratitude pour leur soutien et leurs encouragements.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Abréviation	Signification
CA	Chiffre d’Affaires
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technologies
CRM	Customer Relationship Management (Gestion de la Relation Client)
DSI	Direction des Systèmes d’Information
DZD	Dinar Algérien
EDI	Échange de Données Informatisées
ERP	Enterprise Resource Planning (Progiciel de Gestion Intégré)
ISO	International Organization for Standardization (Organisation Internationale de Normalisation)
KPI	Key Performance Indicator (Indicateur Clé de Performance)
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PVC	Polychlorure de Vinyle
QCD	Qualité – Coût – Délai
RH	Ressources Humaines

SAD	Système d'Aide à la Décision
SARL	Société à Responsabilité Limitée
SI	Système d'Information
SID	Système d'Information Décisionnel
SIG	Système d'Information de Gestion
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication

Liste des Figures

Figure 1: différence entre donnée et information.....	6
Figure 2: Les Composants d'un système d'informations (SI)	8
Figure 3: Classification du système selon les niveaux d'organisation.....	8
Figure 4: Les rôles fondamentaux de système d'information.....	10
Figure 5: Le carré de la compétitivité	14
Figure 6 Répartition de l'échantillon selon le genre	Erreur ! Signet non défini.
Figure 7 Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	33
Figure 8 Répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 9 Répartition de l'échantillon selon la catégorie	Erreur ! Signet non défini.
Figure 10 Répartition de l'échantillon selon l'expérience.....	Erreur ! Signet non défini.

Liste des tableaux

Tableau 1 Valeurs du coefficient Alpha de Cronbach par axe et pour le questionnaire global	31
Tableau 2 Résultats du test de normalité de la distribution.....	32
Tableau 3 Répartition de l'échantillon selon le genre.....	32
Tableau 4 Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge.....	33
Tableau 5 Répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude.....	34
Tableau 6 Répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle.....	34
Tableau 7 Répartition de l'échantillon selon l'expérience	35
Tableau 8 Moyennes et écarts-types des items du premier axe – Système d'information (ordre original du questionnaire).....	36
Tableau 9 Moyennes et écarts-types des items du deuxième axe – Contribution du SI à l'amélioration de la compétitivité (ordre original du questionnaire)	38
Tableau 10 Résultats du test de corrélation de Pearson entre le SI et la compétitivité	43

SOMMAIRE

Remerciements

Dédicaces

Liste des Abréviations

Liste des tableaux , schémas et figures

Introduction généralep

Chapitre I : Fondements théoriques des systèmes d'information et de la compétitivité

De l'entreprise

Section 1 : Cadre théorique des systèmes d'information

Section 2 : Concepts et fondements théoriques de la compétitivité de l'entreprise

Section 3 : Le rôle du système d'information dans l'amélioration de la compétitivité de
L'entreprise

Conclusion

Chapitre II : Cas pratique : la contribution du système d'information dans L'amélioration de la
compétitivité de la SARL KERNOU Aluminium

Section 1 : Présentation de l'entreprise KERNOU ALUMINIUM

Section 2 : État des lieux du système d'information de l'entreprise SARL Kernou Aluminium

Section 3 : Traitement des données et discussion des résultats

Conclusion

Conclusion générale

Bibliographie

Annexes

Table des matières

Introduction

Introduction

Dans un environnement économique contemporain caractérisé par une concurrence accrue, une instabilité permanente et des mutations technologiques rapides, les organisations sont contraintes de rationaliser leur fonctionnement pour assurer leur pérennité. Au cœur de cette dynamique de transformation, la gestion des flux informationnels est devenue un enjeu stratégique majeur. L'information ne se limite plus désormais à un simple outil d'automatisation des tâches administratives, mais s'érige en un véritable actif immatériel et un levier de performance globale.

Pour exploiter pleinement cette ressource, les entreprises déploient des systèmes d'information, conçus comme des ensembles sociotechniques structurés qui combinent des ressources humaines, matérielles, logicielles, des données et des procédures. L'objectif principal de ce dispositif est d'assurer l'acquisition, le traitement, le stockage et la diffusion de l'information sous toutes ses formes. Dans l'économie du savoir, l'efficacité d'un tel système détermine de manière cruciale l'aptitude d'une organisation à interagir avec son environnement et à se développer.

La présente recherche s'inscrit dans ce cadre théorique et empirique en se focalisant sur le cas pratique de la SARL Kernou Aluminium, groupe industriel spécialisé dans la production et la commercialisation de produits en aluminium et en PVC. À travers l'analyse des pratiques de cette entreprise, cette étude vise à évaluer de quelle manière et dans quelle mesure l'intégration des technologies et des processus informationnels participe activement au maintien et au renforcement des capacités compétitives de la firme.

La problématique centrale de ce travail de recherche s'énonce de la manière suivante :

Dans quelle mesure le système d'information contribue-t-il au renforcement de la compétitivité de l'entreprise SARL Kernou Aluminium sur le marché ?

Afin d'apporter des éléments de réponse à cette problématique principale, plusieurs questions secondaires ont été formulées :

- Quel est le rôle du système d'information dans le fonctionnement et la gestion des activités de la SARL Kernou Aluminium ?
- Comment le système d'information permet-il à la SARL Kernou Aluminium de mieux répondre aux exigences du marché et aux besoins de ses clients ?

Dans le but d'examiner cette problématique et d'atteindre les objectifs fixés par le mémoire, des hypothèses de recherche ont été formulées :

Hypothèse 1 : Le système d'information permet à la SARL Kernou Aluminium d'améliorer sa réactivité face aux exigences du marché et de mieux satisfaire les besoins de ses clients grâce à une gestion plus efficace de l'information.

Hypothèse 2 : Il existe une relation significative entre le système d'information et la compétitivité de la SARL Kernou Aluminium .

Afin d'apporter une réponse globale à notre problématique et de tester nos hypothèses , cette recherche s'appuie sur une méthodologie rigoureuse adoptant une approche mixte. Ce choix épistémologique combine de manière complémentaire des méthodes qualitatives et quantitatives, permettant ainsi de croiser les regards, d'approfondir l'analyse conceptuelle et de valider empiriquement les tendances observées sur le terrain.

Dans un premier temps, une phase qualitative a été déployée à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs, conduits à l'aide d'un guide d'entretien auprès de responsables et d'employés de l'entreprise. Cette démarche a pour objectif de recueillir des informations détaillées, de comprendre les dynamiques internes et d'appréhender les perceptions vécues par les acteurs professionnels directement concernés par le sujet étudié.

Dans un second temps, une enquête quantitative a été menée au moyen d'un questionnaire standardisé administré auprès des consommateurs. Cette seconde phase vise à collecter des données mesurables et chiffrées afin d'évaluer statistiquement les comportements, les attentes et les niveaux de satisfaction des usagers finaux. L'articulation de ces deux outils garantit ainsi la production de résultats à la fois profonds et généralisables, indispensables à la rigueur scientifique de ce mémoire universitaire.

Ce mémoire s'articule autour de deux parties complémentaires. La première est consacrée au cadre théorique, abordant les concepts de système d'information et de compétitivité, ainsi que leurs relations. La seconde partie porte sur l'étude empirique réalisée au sein de la SARL Kernou Aluminium. Elle présente la démarche méthodologique adoptée, expose les résultats obtenus et en propose une analyse et une discussion.

CHAPITRE I

Fondements théoriques des systèmes d'information et de la compétitivité de l'entreprise

Introduction

Ce chapitre présente le cadre théorique de la recherche en mettant en lumière les concepts fondamentaux liés au système d'information et à la compétitivité. Il vise d'abord à clarifier les notions essentielles telles que le système, la donnée, l'information et le système d'information, ainsi que leurs composantes, leurs types et leur fonctionnement. Ensuite, il s'intéresse au lien entre le système d'information et la compétitivité, en abordant la notion de compétitivité, ses facteurs, ainsi que le rôle du système d'information dans l'amélioration de la performance, de la prise de décision et de la création de valeur. Enfin, ce chapitre permet de poser les bases théoriques nécessaires à la compréhension de la problématique étudiée.

Section 1 : Cadre théorique des systèmes d'information

Cette partie présente les fondements théoriques du système d'information à travers la définition des concepts clés et l'analyse de son organisation. Elle permet de comprendre les notions essentielles telles que le système, la donnée, l'information et leurs différences, ainsi que la structure, le fonctionnement et les principales caractéristiques du système d'information.

1.1 Concepts et définitions

1.1.1 Définition du système

Le système est défini par plusieurs auteurs. Ludwig von Bertalanffy définit le système comme « un complexe d'éléments en interaction ».¹ De plus, Joël de Rosnay définit le système comme : « un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisés en fonction d'un but ».² Par ailleurs, Jean-Louis Le Moigne le définit « un objet qui, dans un environnement, doté de finalités, exerce une activité et voit sa structure interne évoluer au fil du temps, sans qu'il perde pourtant son identité unique ».³

À partir de ces définitions, un système peut être considéré comme un ensemble organisé d'éléments en interaction, orienté vers un objectif et évoluant dans un environnement donné.

1.1.2 Définition de Donnée

Une donnée correspond à un fait brut représentant la mesure d'une caractéristique, qu'il s'agisse d'un son, d'un texte structuré ou non, d'une image, d'une vidéo ou de tout autre

¹ Von BERTALANFFY Ludwig, (1993), Théorie générale des systèmes, Dunod, Paris. p.53.

² De ROSNAY Joël, (1975), Le Macroscopie, vers une vision globale, Seuil, points, Paris. p.91.

³ Le MOIGNE Jean-Louis, (1977) Théorie du système général, théorie de la modélisation, PUF, Paris. .p.61.

élément similaire. Elle est qualifiée de « brute » dans la mesure où elle n'a pas encore fait l'objet d'une interprétation ou d'un traitement lui attribuant du sens.⁴

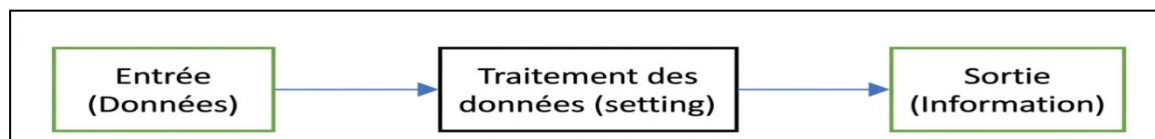
1.1.3 Définition de l'Information

Selon la norme ISO 9000, une information est un renseignement ou une documentation concernant une personne ou un objet⁵. Elle peut également être considérée comme un élément de connaissance qui peut être transmis et conservé grâce à un support ou à un code. Ainsi, l'information correspond à un processus par lequel une organisation collecte et traite des données sur elle-même ainsi que sur son environnement, tout en permettant également la diffusion de ces connaissances en retour.⁶

1.1.4 Différence entre donnée et information

La différence entre une donnée et une information est que la donnée est un élément brut, sans sens, tandis que l'information est une donnée à laquelle on ajoute une signification. En effet, les données seules ne permettent pas de comprendre une situation, mais une fois traitées et interprétées, elles deviennent utiles et compréhensibles. Ainsi, on peut résumer simplement : information = donnée + signification.⁷

Figure 1: différence entre donnée et information



Source : Justin Burakali Bayongwa, *Des systèmes d'information hospitaliers : Analyse du système d'information hospitalier en RDC : cas de New Hope Hospital*, Éditions universitaires européennes, 2021, p. 10.

1.1.5 Définition du système d'information (SI)

⁴ Mazouni, Mohamed Habib. *Pour une meilleure approche du management des risques : de la modélisation ontologique du processus accidentel au système interactif d'aide à la décision*. Institut National Polytechnique de Lorraine (INPL), 2008, p. 160.

⁵ ISO. *ISO 14971 : Application de la gestion des risques aux dispositifs médicaux*. International Organization for Standardization, 2000.

⁶ Mazouni, Mohamed Habib, op cit, p.160.

⁷ Justin Burakali Bayongwa, *Des systèmes d'information hospitaliers : Analyse du système d'information hospitalier en RDC : cas de New Hope Hospital*, Éditions universitaires européennes, 2021, p. 10.

Un système d'information regroupe l'ensemble des ressources matérielles, logicielles, humaines, des données et des procédures organisées afin de permettre l'acquisition, le traitement, le stockage, la transmission et la mise à disposition de l'information sous différentes formes (données, textes, sons, images, etc.), aussi bien au sein d'une organisation qu'entre plusieurs organisations.⁸

1.2 Structure et fonctionnement du système d'information

1.2.1 Composants d'un système d'information (SI)

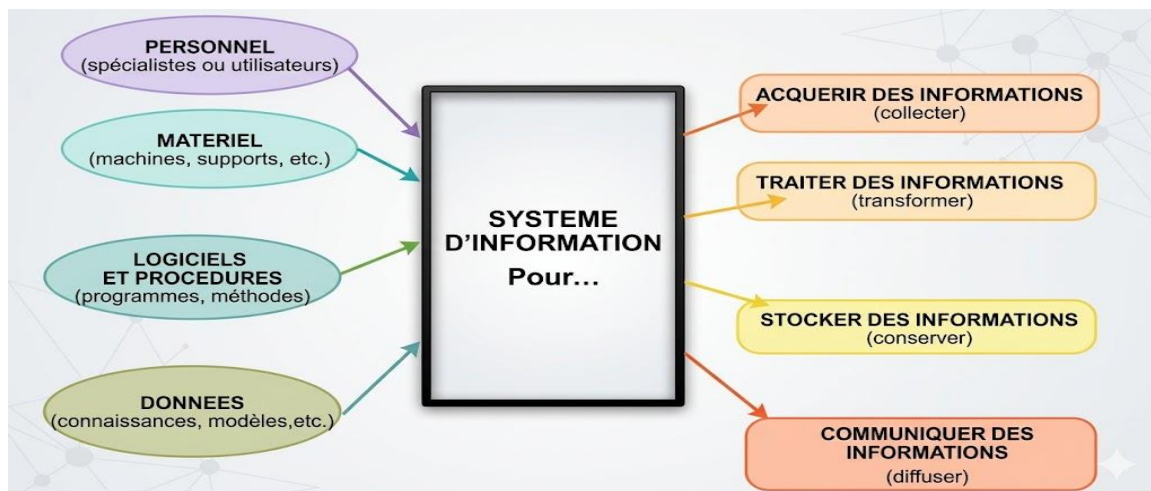
Le système d'information est composé de plusieurs éléments essentiels qui assurent son fonctionnement global. Il s'agit de différents composants qui interagissent entre eux et permettent le bon déroulement des activités de traitement de l'information. On distingue alors quatre composantes essentielles :⁹

- **Le personnel** : il représente l'ensemble des acteurs humains du système d'information. Il comprend aussi bien les spécialistes (administrateurs, développeurs, analystes...) que les utilisateurs finaux, chargés d'exploiter le système dans leurs activités quotidiennes.
- **Le matériel** : il correspond à l'infrastructure physique nécessaire au fonctionnement du système, notamment les ordinateurs, serveurs, réseaux et dispositifs de stockage.
- **Les logiciels et les procédures** : ils constituent la partie immatérielle et organisationnelle du système. Les logiciels regroupent les applications utilisées, tandis que les procédures définissent les règles et méthodes de travail à respecter pour assurer un fonctionnement cohérent et sécurisé.
- **Les données** : elles constituent la base du système d'information. Il s'agit d'éléments bruts qui, une fois traités et organisés, deviennent des informations exploitables pour la prise de décision.

⁸ Robert Reix, *Systèmes d'information et management des organisations*, Éditions Vuibert, 1995, p. 18.

⁹ REIX, (R), ROWE, (F) : « Faire de la recherche en système d'information », édition Franz Rowe, Vuibert collection « FNEGE », Paris, 2002, pp. 20-21.

Figure 2: Les Composants d'un système d'informations (SI)

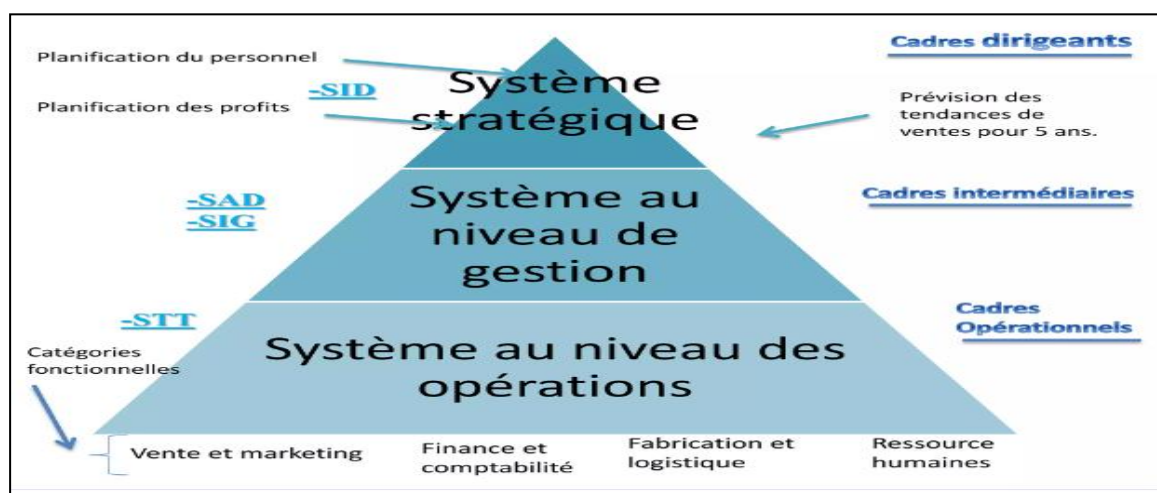


Source : REIX, (R), ROWE, (F) : « Faire de la recherche en système d'information », édition Franz Rowe, Vuibert collection « FNEGE », Paris, 2002, p.20.

1.2.2 Les types d'un système d'informations (SI)

Trois principaux types de système d'information soutiennent les différents niveaux de l'organisation : les systèmes du niveau des opérations, les systèmes du niveau de la gestion et les systèmes du niveau de la stratégie.¹⁰

Figure 3: Classification du système selon les niveaux d'organisation



Source : C. LAUDON Kenneth et P. LAUDON Jane, *Les systèmes d'information de gestion*, ERPI, 2^e édition, Canada, 2006, p. 38.

¹⁰ C. LAUDON Kenneth et P. LAUDON Jane, *Les systèmes d'information de gestion*, ERPI, 2^e édition, Canada, 2006, p. 38.

- **Système au niveau des opérations (STT) :** Ce niveau constitue le socle fondamental de l'organisation où sont traitées toutes les transactions quotidiennes. Il permet d'automatiser les tâches répétitives et de collecter des données brutes en temps réel provenant des différentes fonctions comme la vente, la finance, la logistique ou les ressources humaines. Son rôle est d'assurer la fluidité, la précision et la traçabilité des opérations de base pour garantir que l'activité courante de l'entreprise se déroule sans interruption et avec une efficacité maximale.
- **Système au niveau de gestion (SIG/SAD) :** Ce niveau intermédiaire est destiné aux cadres qui pilotent des services ou des départements spécifiques sur le moyen terme. Il prend le relais en agrégeant les données issues du niveau opérationnel pour produire des rapports de synthèse, des tableaux de bord et des analyses de performance. Ces outils permettent aux gestionnaires de suivre l'avancement des objectifs, de contrôler les écarts entre les prévisions et les résultats réels, et d'apporter des ajustements tactiques pour optimiser l'utilisation des ressources allouées à leurs activités.
- **Système stratégique (SID) :** Situé au sommet de la hiérarchie, ce système est dédié aux dirigeants pour la définition de la vision globale et la survie à long terme de l'organisation. Il intègre non seulement les données internes, mais aussi des informations complexes issues de l'environnement extérieur, telles que les tendances du marché, les évolutions technologiques ou les mouvements de la concurrence. Ce système fournit des indicateurs de haut niveau pour élaborer des stratégies sur plusieurs années, valider de grands investissements et piloter les transformations majeures de l'entreprise face aux enjeux futurs.

1.2.3 Processus d'un système d'informations (SI)

Le processus d'un Système d'Information (SI) est le cycle de transformation qui permet de passer d'une donnée brute à une information utile pour la prise de décision. Ce cycle se décompose généralement en quatre grandes étapes interdépendantes :¹¹

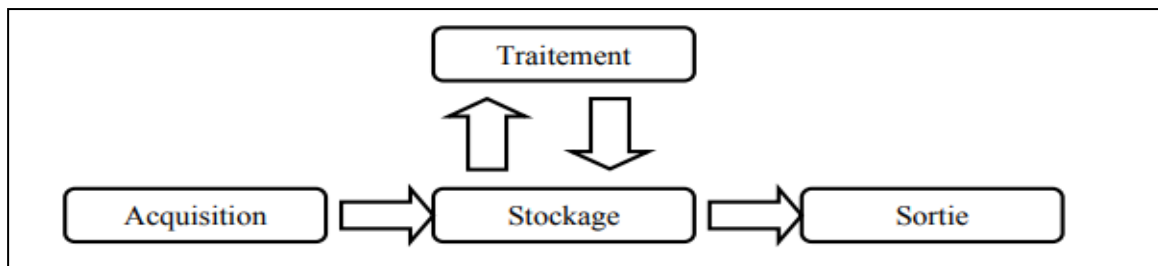
- **Acquisition (Collecte) :** Cette étape initiale consiste à recueillir les données nécessaires au fonctionnement de l'organisation. Ces informations peuvent provenir de sources internes (ventes, inventaires, données comptables) ou de sources externes (marchés,

¹¹ Pascal Vidal, Philippe Planeix et autres, les systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education, France, 2005, P.35

fournisseurs, clients, veille concurrentielle). La qualité du système dépend directement de la précision et de la fiabilité des données collectées à cette étape cruciale.

- **Traitement** : Une fois collectées, les données brutes doivent être transformées, classées, calculées, agrégées ou filtrées pour devenir compréhensibles et pertinentes. C'est ici que l'intelligence du système intervient : des règles de gestion, des algorithmes ou des outils logiciels sont appliqués aux données pour en extraire une signification, détecter des tendances ou identifier des anomalies.
- **Stockage (Mémoire)** : Les données et les résultats des traitements sont conservés de manière sécurisée pour être réutilisés ultérieurement. Cette fonction de mémoire est essentielle pour assurer la traçabilité, la conformité légale et l'accès rapide aux historiques. Elle repose sur des bases de données structurées et des systèmes de sauvegarde garantissant l'intégrité et la pérennité de l'information sur le long terme.
- **Sortie (Diffusion)** : La dernière phase consiste à transmettre les informations transformées aux utilisateurs finaux, aux cadres décisionnaires ou à d'autres systèmes sous une forme exploitable (rapports, tableaux de bord, graphiques, alertes). L'objectif est de mettre la bonne information à la disposition de la bonne personne, au bon moment, pour permettre une action ou une prise de décision éclairée.

Figure 4: Les rôles fondamentaux de système d'information



Source : Pascal Vidal, Philippe Planeix et autres, les systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education, France, 2005, P.35

Par ailleurs, le système d'information doit fournir en permanence une représentation fidèle de la réalité, en constante évolution, reflétant à la fois un état passé (historique), un état présent et parfois un état futur (prévisions) de l'organisation. Enfin, il s'agit d'un système ouvert, en

interaction continue avec son environnement extérieur, avec lequel il échange des informations.¹²

1.2.4 Avantages des systèmes d'information :

Les systèmes d'information présentent plusieurs avantages essentiels pour les organisations :¹³

- Ils améliorent la prise de décision grâce à la disponibilité d'informations fiables, rapides et pertinentes.
- Ils renforcent la performance en optimisant les processus internes et en réduisant les coûts.
- Ils facilitent la coordination et la communication entre les différents services de l'organisation.
- Ils contribuent à la création de valeur en soutenant l'innovation et la compétitivité.
- Ils permettent une meilleure adaptation aux changements de l'environnement externe.

En conclusion, le système d'information apparaît comme un ensemble structuré et organisé de ressources permettant la gestion et la circulation de l'information au sein de l'organisation. Sa compréhension passe par l'étude de ses composantes, de ses types et de son fonctionnement global.

Section 2 : Concepts et fondements théoriques de la compétitivité de l'entreprise

Cette section est consacrée à l'analyse de la compétitivité. Elle présente dans un premier temps la notion de compétitivité, ses différents types ainsi que ses principaux facteurs clés, avant d'aborder, dans la section suivante, le rôle du système d'information dans l'amélioration de la compétitivité des organisations.

2.1 Définition et concept de compétitivité

La compétitivité est une notion centrale en économie et en management. Elle traduit la capacité d'une entreprise à faire face à la concurrence sur son marché. Il est donc important d'en préciser le concept.

¹² Mostefa Bendjima, *Introduction aux systèmes d'information (SI) : Cours et exercices*, Université Tahri Mohamed de Béchar, Faculté des Sciences exactes, Département des Mathématiques et Informatique, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, avril 2018, p. 7.

¹³ Laudon, Kenneth C., et Jane P. Laudon. *Management des systèmes d'information*. Trad. de l'anglais par Gérard Bhéret. Pearson France, 2017, p. 4-6.

2.1.1 Définition de la compétitivité

la capacité des entreprises, des industries ou des nations à générer durablement de La compétitivité est généralement définie comme la capacité à faire face à la concurrence et à occuper une position favorable sur le marché. Elle peut concerner une entreprise, un secteur économique ou encore une économie nationale.¹⁴

Dans la littérature économique, la compétitivité renvoie à l'aptitude d'un acteur économique à produire, vendre et se développer dans le temps, tout en valorisant ses ressources et ses potentialités dans un environnement concurrentiel.¹⁵ Elle est également envisagée comme la capacité de rivaliser, d'agir et de survivre dans un contexte compétitif, intégrant plusieurs dimensions telles que l'avantage concurrentiel, la position sur le marché ou encore les instruments de concurrence.¹⁶

Par ailleurs, l'OCDE la définit comme niveaux élevés de revenu et d'emploi tout en restant exposées à la concurrence internationale.¹⁷ Enfin, elle peut être comprise comme l'aptitude d'une unité économique à maintenir ou améliorer sa position face à ses concurrents.¹⁸

2.1.2 Types de la compétitivité

La compétitivité peut être considérée comme un concept générique pouvant être analysé selon plusieurs typologies, notamment selon deux grands axes : la typologie en termes de prix et la typologie en termes de temps.

2.1.2.1. Typologie de la compétitivité en termes de prix

Dans cette classification, la compétitivité se décline en deux formes principales :¹⁹

- **Compétitivité-prix** : elle correspond à la capacité d'une entreprise à proposer des prix plus attractifs que ceux de ses concurrents, grâce notamment à la réduction des coûts de production, aux gains de productivité et aux économies d'échelle.

¹⁴ Christian Bialès et al., *Dictionnaire d'économie et des faits économiques et sociaux contemporains*, Foucher, 1999, p. 105-106.

¹⁵ Bernard Bellon, *La compétitivité*, in *Traité d'économie industrielle*, Economica, 1991, p. 482.

¹⁶ Katarzyna Kowalska, "Non-market factors of competitiveness of transport, freight forwarding and logistics companies", *Forum Scientiae Oeconomia*, 2014, p. 6.

¹⁷ Organisation for Economic Co-operation and Development, cité par Laurence Latruffe, *Compétitivité, productivité et efficacité dans les secteurs agricole et agroalimentaire*, OCDE, 2010, p. 5.

¹⁸ Dictionnaire des sciences économiques, cité par Mouriaux, 2004, p. 30.

¹⁹ Kaoutar Talmenssour, « La compétitivité des entreprises : revue de littérature, théories et modèles », 2022, p. 65-66.

- **Compétitivité hors-prix** : elle repose sur la différenciation des produits à travers la qualité, l'innovation, l'image de marque et les services associés, permettant de se distinguer indépendamment du prix.

2.1.2.2. Typologie de la compétitivité en termes de temps

Dans cette seconde classification, la compétitivité est analysée selon une dimension temporelle qui distingue deux niveaux :²⁰

- **Compétitivité à court terme** : elle repose sur la performance immédiate de l'entreprise en matière de rentabilité, productivité et flexibilité, souvent comparée à celle des concurrents.
- **Compétitivité à long terme** : elle s'appuie sur des facteurs structurels durables tels que l'investissement, le capital humain et le progrès technologique, qui influencent la performance dans la durée.

2.2. Les facteurs déterminants de la compétitivité de l'entreprise

Les principaux facteurs de la compétitivité reposent sur quatre exigences essentielles : la flexibilité, l'innovation, la qualité et la productivité.²¹

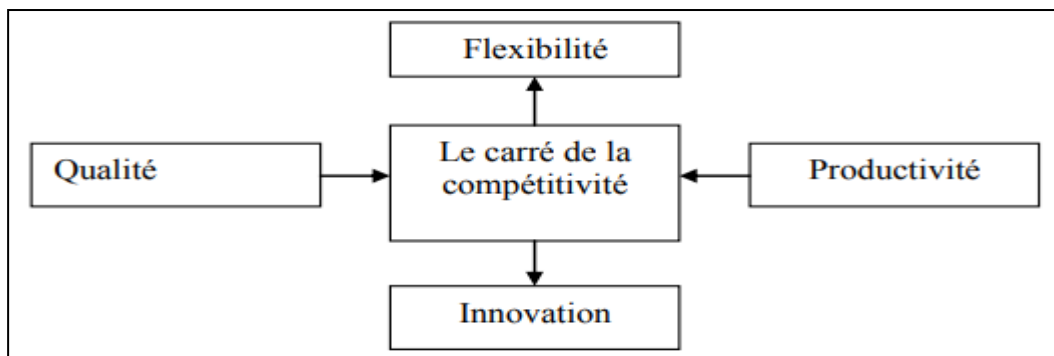
- **La flexibilité** : elle désigne la capacité de l'entreprise à adapter rapidement son système de production ainsi que son organisation aux évolutions de la demande et de l'environnement. Son rôle est de permettre une transition efficace entre différents produits ou processus, avec un minimum de temps et de coûts, afin de répondre aux fluctuations du marché.
- **L'innovation** : elle correspond à l'introduction de nouveautés technologiques, organisationnelles ou commerciales visant à améliorer la performance de l'entreprise et à renforcer son avantage concurrentiel. Son rôle est de soutenir la compétitivité à travers la création de nouveaux produits, procédés ou modes de gestion.
- **La qualité** : elle renvoie à l'ensemble des actions visant à atteindre un niveau élevé de performance afin de satisfaire les exigences du client. Son rôle est d'assurer la conformité des produits, la régularité de la production et l'amélioration continue dans une logique de réduction des défauts.

²⁰Thierry Sauvin, *La compétitivité de l'entreprise : L'obsession de la firme allégée*, Éditions Ellipses, Paris, 2009, p. 31.

²¹ MIHEL BISAC : « Diagnostic stratégique, évaluer la compétitivité de l'entreprise ». Ed, Dunod, Paris 2004.p58.

- **La productivité** : elle consiste à optimiser l'utilisation des ressources productives afin de maximiser les résultats obtenus tout en minimisant les coûts. Son rôle est d'améliorer l'efficacité globale de l'entreprise et de renforcer sa compétitivité sur le marché.

Figure 5: Le carré de la compétitivité



Source : MIHEL BISAC : « Diagnostic stratégique, évaluer la compétitivité de l'entreprise ». Ed, Dunod, Paris, 2004, p 56

2.3. Les Avantages de la compétitivité

Les avantages de la compétitivité pour les entreprises et les organisations sont multiples :²²

- Elle permet d'améliorer la performance économique en augmentant la productivité et en optimisant l'utilisation des ressources.
- Elle favorise la croissance et le développement de l'entreprise grâce à l'expansion des parts de marché et à l'augmentation du chiffre d'affaires.
- Elle stimule l'innovation et l'amélioration continue des produits et services afin de répondre aux exigences du marché.
- Elle renforce la position de l'entreprise face à la concurrence, tant au niveau national qu'international.

Section 3 : le Rôle du système d'information dans l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise

Le système d'information occupe aujourd'hui une place centrale dans la compétitivité de l'entreprise. Il ne se limite plus à l'automatisation des tâches administratives répétitives, mais est devenu un levier stratégique à part entière. Tout gestionnaire est confronté à l'impératif

²² Michael E. Porter, *The Competitive Advantage of Nations*, Free Press, 1990, p. 73.

permanent du savoir : « savoir pour agir, savoir pour décider, savoir pour contrôler »²³. C'est précisément à ce niveau que le SI intervient comme infrastructure fondamentale de la prise de décision.

3.1. Les différentes contributions du SI dans l'amélioration de la compétitivité

3.1.1. Le Rôle du SI dans la prise de décision

Le SI fournit aux dirigeants et aux responsables les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées à tous les niveaux de l'organisation. Les applications d'aide à la décision, notamment les systèmes transactionnels, les ERP (Enterprise Resource Planning) et les CRM (Customer Relationship Management), permettent de collecter, structurer et analyser les données pertinentes²⁴. Les TIC facilitent ainsi l'analyse et le pilotage des sujets métiers, qu'il s'agisse du partage des connaissances, du développement du marché, du positionnement concurrentiel ou de la gestion des risques liés à l'activité²⁵. La gouvernance dynamique des SI propose à cet égard une articulation entre le contrôle et la stratégie, fondée sur la capacité de l'organisation à gérer efficacement les systèmes d'information afin de supporter les processus de prise de décision et de communication²⁶.

3.1.2 Le Rôle du SI dans l'amélioration la performance

Le SI contribue directement à la performance globale de l'entreprise à travers trois mécanismes principaux. D'abord, la réduction des coûts : l'automatisation des tâches quotidiennes par un système informatisé permet de prendre en charge les opérations répétitives, de réduire les effectifs à faibles qualifications tout en améliorant la qualité des opérations, et d'augmenter les volumes d'activité à effectif constant²⁷. Ensuite, la modification de l'organisation des processus : la refonte du SI s'accompagne de réformes radicales des processus — ce que l'on appelle le reengineering — qui induisent des changements profonds dans les méthodes de travail, les procédures, les circuits d'information et la définition même des

²³ Kefi H., Kalika M., *Evaluation des Systèmes d'Information : Une Perspective Organisationnelle*, édition Economica, 2004, p. 59.

²⁴ CIGREF, *L'information : prochain défi pour les entreprises ; pratiques de création de valeur pour les SI et leurs usages*, Décembre 2009, p. 12.

²⁵ Ibid., p. 12.

²⁶ Bounfour A., Epinette G., *Valeur et Performance des Systèmes d'Information : Une Nouvelle Approche du Capital Immatériel de l'Entreprise*, Dunod, 2006, p. 153.

²⁷ Marie-Hélène Delmond, Yves Petit et Jean-Michel Gautier, *Management des Systèmes d'Information*, Dunod, 2003, p. 117.

métiers²⁸. Enfin, la performance du SI se mesure à travers des tableaux de bord qui rendent compte du coût et de la qualité du SI pour les différents métiers, selon la méthode QCD (Qualité, Coût, Délai)²⁹. Au-delà de la valeur patrimoniale du SI, c'est la valeur d'usage qui influence véritablement la performance de l'entreprise, quantifiée au travers d'indicateurs métiers tels que l'amélioration de la productivité, l'augmentation des ventes et la réduction des temps de cycle³⁰.

3.1.3 Le Rôle du SI dans la création de valeur

La création de valeur par le SI est définie comme « la contribution significative et optimale de celui-ci à la détermination d'objectifs, la mise en place des processus supports de leur réalisation, la mobilisation de ressources servant d'inputs à ces derniers, permettant l'atteinte répétée d'un output donné »³¹. Cette création de valeur s'articule autour de cinq domaines de pratiques au sein de la fonction SI : la maîtrise technique des fondamentaux, le développement de la valeur d'usage à l'interface des métiers et de la fonction SI, les alliances entre DSI, Direction Générale et Directions Métier, l'intégration du SI dans l'agenda des comités de direction, et l'appréciation de la valeur d'usage en fonction des indicateurs de performance propres aux métiers de l'entreprise³². Par ailleurs, le SI représente plus de 80 % du capital immatériel de l'entreprise dans l'économie du savoir, où la concurrence par l'innovation remplace la concurrence par les prix³³. L'information est ainsi « intégrée comme un bien immatériel à l'outil de travail » et constitue « une source collective de profit et une des garanties de pérennité de l'entreprise »³⁴.

3.1.4 Le Rôle du SI dans l'acquisition de l'avantage concurrentiel

Le SI constitue un vecteur fondamental de l'avantage concurrentiel durable. Selon Porter, l'avantage concurrentiel naît de la capacité d'une entreprise à créer de la valeur pour ses clients à un coût inférieur à celui de ses concurrents ou à travers une différenciation perçue

²⁸ Ibid., p. 117.

²⁹ CIGREF, *Pour un Pilotage Efficace du Système d'Information : Acteurs, Compétences de la Maîtrise d'Ouvrage*, 1998, p. 43.

³⁰ Renaud de Barbuat, extrait du communiqué de presse sur le livre blanc CIGREF–McKinsey, *Dynamique de création de valeur par les SI*, 2008.

³¹ CIGREF, *DSI et capital immatériel – Maturité et Mise en Œuvre*, 2006, p. 30.

³² CIGREF, *L'information : prochain défi pour les entreprises*, op. cit., p. 8.

³³ Pascal Fabre, Nathalie Dubost, Guy Solle, *Synthèse Économie et Comptabilité*, Dunod, 4^e édition, 2005, p. 407.

³⁴ Œuvre Collective du Commissariat Général du Plan, *Intelligence Économique et Stratégie des Entreprises*, La Documentation Française, 1994, p. 39.

comme supérieure³⁵. Le SI intervient directement dans cette dynamique en permettant à l'entreprise de maîtriser ses chaînes de valeur internes et externes. Il offre la possibilité de reconfigurer les activités primaires et de soutien afin d'optimiser les flux d'information entre les différentes fonctions de l'entreprise et ses partenaires externes. Ainsi, une entreprise dotée d'un SI performant est en mesure de réduire ses délais de mise sur le marché, d'améliorer la qualité de service client et de renforcer sa réactivité face aux évolutions de l'environnement concurrentiel³⁶.

La dimension concurrentielle du SI se manifeste également à travers l'exploitation des données massives (Big Data) et des technologies analytiques avancées. Ces outils permettent à l'entreprise de mieux comprendre les comportements de ses clients, d'anticiper les tendances du marché et de personnaliser ses offres. En exploitant ces capacités, le SI devient un instrument de différenciation stratégique, difficilement imitable par les concurrents, ce qui contribue à pérenniser l'avantage compétitif de l'organisation³⁷.

3.1.5 Le Rôle du SI dans l'intégration et la coordination organisationnelle

Le SI joue un rôle déterminant dans l'intégration et la coordination des activités au sein de l'organisation. En assurant la circulation fluide de l'information entre les différentes entités de l'entreprise, il favorise la cohérence des actions et la synchronisation des processus métiers. L'urbanisation des SI, qui vise à structurer et rationaliser l'architecture informationnelle de l'entreprise, constitue à cet égard un levier essentiel pour garantir l'alignement entre les besoins métiers et les solutions technologiques disponibles³⁸.

Sur le plan inter organisationnel, le SI facilite l'intégration des chaînes logistiques et la collaboration avec les partenaires, fournisseurs et clients. Les systèmes d'échange de données informatisées (EDI) et les plateformes collaboratives permettent de synchroniser les flux d'information entre les acteurs de l'écosystème de l'entreprise, réduisant ainsi les coûts de transaction et améliorant la réactivité globale de la chaîne de valeur étendue³⁹. Cette intégration

³⁵Porter M. E., *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, Free Press, New York, 1985, p. 36.

³⁶Laudon K. C., Laudon J. P., *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, Pearson, 14e édition, 2016, p. 89.

³⁷Bounfour A., Epinette G., op. cit., p. 97.

³⁸CIGREF, *Urbanisation des Systèmes d'Information*, 2002, p. 21.

³⁹Reix R., *Systèmes d'Information et Management des Organisations*, Vuibert, 6e édition, 2011, p. 203.

contribue à renforcer la position concurrentielle de l'entreprise en lui permettant de répondre plus efficacement aux exigences croissantes de ses marchés⁴⁰.

3.1.6 Le Rôle du SI dans la transformation numérique

La transformation numérique de l'entreprise place le SI au cœur des mutations organisationnelles contemporaines. Le SI ne se limite plus à soutenir les processus existants, mais devient le principal catalyseur de leur reconfiguration profonde. Venkatraman identifie ainsi cinq niveaux d'impact des technologies de l'information sur l'organisation, allant de la simple automatisation à la redéfinition du périmètre d'activité de l'entreprise⁴¹. À chaque niveau, le SI permet non seulement d'améliorer l'efficacité opérationnelle, mais également de repenser les modèles d'affaires et les relations avec l'ensemble des parties prenantes.

La transformation numérique implique également une évolution des compétences humaines et des modes de travail. Le SI favorise l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail, telles que le télétravail, les équipes virtuelles et les organisations en réseau. L'adoption réussie de ces nouvelles pratiques repose sur la qualité de l'interface entre les utilisateurs et les systèmes, ainsi que sur l'adéquation des solutions technologiques aux besoins réels des métiers⁴². La gestion du changement associée à la transformation numérique est ainsi indissociable d'une réflexion approfondie sur le rôle du SI comme vecteur d'innovation organisationnelle⁴³.

3.1.7 Le Rôle du SI dans la gouvernance du SI

La gouvernance du SI désigne l'ensemble des mécanismes, structures et processus par lesquels les dirigeants assurent l'alignement stratégique du SI sur les objectifs de l'entreprise et en contrôlent la performance. Elle constitue une dimension essentielle de la gestion des organisations contemporaines, dans la mesure où elle conditionne la capacité de l'entreprise à exploiter efficacement ses ressources informationnelles⁴⁴. Une gouvernance efficace du SI

⁴⁰Reix R., op cit, p. 204.

⁴¹Venkatraman N., « IT-Enabled Business Transformation: From Automation to Business Scope Redefinition », Sloan Management Review, vol. 35, n° 2, 1994, p. 73.

⁴²Wixom B. H., Todd P. A., « A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance », Information Systems Research, vol. 16, n° 1, 2005, p. 88.

⁴³Markus M. L., Tanis C., « The Enterprise Systems Experience — From Adoption to Success », in Zmud R. W. (ed.), Framing the Domains of IT Research, Pinnaflex, 2000, p. 175.

⁴⁴CIGREF, Gouvernance du Système d'Information : Problématiques et Démarches, 2002, p. 14.

implique la définition claire des droits de décision, des mécanismes de responsabilisation et des processus de pilotage, afin de garantir que les investissements technologiques génèrent la valeur attendue pour l'organisation.

Des référentiels reconnus internationalement, tels que COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), fournissent aux entreprises un cadre structuré pour organiser et évaluer la gouvernance de leurs systèmes d'information. COBIT définit ainsi un ensemble de bonnes pratiques destinées à assurer que les SI répondent aux exigences métiers, en optimisant les ressources informatiques et en gérant les risques de manière appropriée⁴⁵. Weill et Ross soulignent par ailleurs que les entreprises dotées d'une gouvernance SI formalisée obtiennent des résultats significativement supérieurs à ceux de leurs concurrents en termes de rentabilité et de performance stratégique⁴⁶.

3.2. Les Approches qui expliquent le lien entre le SI et la compétitivité

Plusieurs approches permettent d'expliquer comment le SI peut constituer un avantage concurrentiel durable pour l'entreprise.

2.3.1 L'approche stratégique

La première approche est de nature stratégique : le SI peut être utilisé comme source directe d'avantage concurrentiel. L'entreprise peut adopter une stratégie innovatrice en utilisant les technologies d'information comme levier de différenciation, ou une stratégie de suivi si elle redoute les coûts générés par l'expérimentation des nouvelles technologies. Dans tous les cas, la stratégie de l'entreprise dicte la politique informatique en termes d'externalisation, de centralisation-décentralisation, de progiciels de gestion intégrée et de gestion de la relation client⁴⁷. Le désir de se différencier par rapport aux autres est ainsi un élément essentiel qui détermine la stratégie de l'entreprise en matière de SI, et le schéma directeur informatique constitue l'outil privilégié de ce pilotage stratégique⁴⁸.

2.3.2 L'approche par la valeur d'usage

⁴⁵IT Governance Institute, COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, ISACA, 2007, p. 5.

⁴⁶Weill P., Ross J. W., IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results, Harvard Business School Press, 2004, p. 8.

⁴⁷ CIGREF, *Le SI de la DSI : permettre à la fonction SI d'opérer efficacement son cœur de métier*, 2008, p. 15.

⁴⁸ CIGREF, *Pour un Pilotage Efficace du Système d'Information*, op. cit., p. 43.

La deuxième approche souligne que les TIC prises isolément ne peuvent générer des gains de performance significatifs : d'autres paramètres doivent être pris en considération, notamment la manière dont les individus dans l'organisation utilisent réellement les outils. Comme l'indique cette approche, « l'ERP le plus perfectionné n'aura aucun impact si les collaborateurs de l'entreprise préfèrent continuer à utiliser les anciens systèmes »⁴⁹. C'est donc l'utilisation des systèmes informatiques, et non les outils eux-mêmes, qui est susceptible de générer des gains de performance. Cette vision implique d'impliquer les directeurs métiers dans la conception de la solution informatique tout en assurant la transparence entre les équipes, afin de disposer d'un outil qui convient parfaitement aux besoins des utilisateurs finaux⁵⁰.

2.3.3 L'approche organisationnelle et comportementale

La troisième approche met en avant le rôle du contexte organisationnel et des comportements en matière d'information. Les TIC ont plus de chances de réussite dans des organisations ayant une culture tournée vers le partage d'informations⁵¹. Les comportements et valeurs — intégrité, formalisation, transparence, partage, proactivité, maîtrise de la diffusion — constituent des leviers essentiels pour une utilisation efficace de l'information et contribuent directement à la performance compétitive⁵². C'est seulement sur une vision de partage, de transparence et un fort niveau d'engagement qu'il est possible de mettre en place un cadre de travail permettant de traduire les objectifs stratégiques de l'entreprise en objectifs opérationnels pour le SI⁵³.

2.3.4 L'approche par la gouvernance du numérique

De plus, une quatrième approche émerge avec la transformation numérique : la gouvernance du numérique. Dans un contexte de compétitivité accrue, l'entreprise est contrainte de revoir l'ensemble de ses processus en commençant par la gouvernance. Le numérique bouleverse les interactions au sein de l'entreprise — avec ses collaborateurs, ses clients et ses fournisseurs — et force l'entreprise à innover de manière plus ouverte. Le projet numérique répond à la réduction du time-to-market grâce à son agilité, en embarquant les notions d'évolution à la base même de la transformation de l'entreprise⁵⁴. La gestion des risques

⁴⁹ CIGREF, *Systèmes d'information : innovation et création de valeur*, Décembre 2007, p. 16.

⁵⁰ CIGREF, *Cahier de Recherche n°5 : Valeur et Performance des Systèmes d'Information*, 2009, p. 37.

⁵¹ CIGREF, *DSI et capital immatériel*, op. cit., p. 21.

⁵² CIGREF, *L'information : prochain défi pour les entreprises*, op. cit., pp. 12-13.

⁵³ CIGREF, *DSI et capital immatériel*, op. cit., p. 21.

⁵⁴ Idem.

numériques — qu'ils soient liés aux ressources humaines, au contrôle du SI, à la dématérialisation ou aux risques systémiques — devient ainsi une composante incontournable de toute stratégie compétitive. Ne pas disposer d'une gouvernance du numérique constitue un risque que les entreprises ne peuvent se permettre de prendre dans le contexte actuel⁵⁵.

2.3.5 L'approche causale

Enfin, à côté des approches précédentes, l'approche causale cherche à établir des liens de causalité directs et mesurables entre les investissements en SI et les gains de compétitivité observés. Contrairement aux approches stratégiques ou organisationnelles qui restent souvent qualitatives, l'approche causale mobilise des méthodes économétriques et empiriques pour quantifier l'impact réel des technologies de l'information sur la productivité et la performance des entreprises. Les travaux fondateurs de Brynjolfsson et Hitt ont ainsi démontré que, lorsque l'on prend en compte les transformations organisationnelles concomitantes, l'investissement en TIC génère un rendement significativement supérieur à celui des investissements en capital traditionnel⁵⁶.

L'approche causale insiste également sur la nécessité de distinguer les effets directs et indirects du SI sur la compétitivité. Les effets directs se traduisent par des gains d'efficacité opérationnelle immédiats, tandis que les effets indirects — souvent différés dans le temps — résultent des reconfigurations organisationnelles et des nouvelles capacités stratégiques rendues possibles par le SI. Melville, Kraemer et Gurbaxani proposent à cet égard un modèle intégrateur qui articule les ressources technologiques, les ressources humaines et organisationnelles, ainsi que les facteurs environnementaux, pour expliquer comment le SI génère de la valeur métier et, in fine, contribue à la performance compétitive de l'entreprise⁵⁷.

En conclusion, le système d'information constitue un levier stratégique important pour renforcer la compétitivité des organisations. Il contribue à améliorer la prise de décision, la performance globale et la création de valeur, ce qui permet de renforcer durablement la position concurrentielle.

⁵⁵ CIGREF, *Gouvernance du numérique*, op. cit., p. 19.

⁵⁶ Brynjolfsson E., Hitt L. M., « Beyond Computation: Information Technology, Organizational Transformation and Business Performance », *Journal of Economic Perspectives*, vol. 14, n° 4, 2000, p. 28.

⁵⁷ Melville N., Kraemer K., Gurbaxani V., « Review: Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value », *MIS Quarterly*, vol. 28, n° 2, 2004, p. 298.

Conclusion

En conclusion, ce premier chapitre a permis de poser les fondements théoriques de la recherche en présentant les concepts essentiels des systèmes d'information et de la compétitivité. Il a mis en évidence le rôle central du système d'information dans le fonctionnement des organisations, notamment à travers ses dimensions stratégiques, organisationnelles et de gouvernance. Par ailleurs, l'analyse de la compétitivité a permis d'en identifier les principaux types ainsi que ses facteurs déterminants. L'ensemble de ces éléments théoriques met en lumière, selon différentes approches (stratégique, organisationnelle et causale ... etc.), la contribution du système d'information à l'amélioration de la performance et au renforcement de la compétitivité des entreprises. Ce cadre conceptuel constitue ainsi une base de référence indispensable pour la suite de ce travail de recherche.

CHAPITRE II

**Cas pratique : la contribution du Système d'information
dans l'amélioration de la compétitivité de la SARL**

KERNOU Aluminium



Présentation générale de la SARL KERNOU Aluminium Import-Export

– AMIZOUR –

Section 1 : Présentation de l'entreprise KERNOU ALUMINIUM

1.1. Historique et informations générales

L'entreprise SARL KERNOU ALUMINIUM IMPORT EXPORT a vu le jour en 1976 à Amizour dans la wilaya de Bejaia à 232 km à l'est d'Alger, avec comme activité la distribution de verre plat. En 1980 l'entreprise passe à L'importation et la production de verre de tous types confondus.

En 2007, l'entreprise diversifie ses activités par l'importation et la commercialisation des lames et de profilé en aluminium.

En 2011, l'entreprise lance un bureau d'affaire, basé en Chine à la PROVINCE DE GUAZHOU, spécialisé dans l'intermédiation entre les fournisseurs chinois et les entreprises algériennes de négoce et de production pour assurer l'approvisionnement en Algérie.

En 2016, elle s'oriente vers la production, via l'inauguration d'une unité de production de lames en aluminium à BEJAIA, pour un cout global d'investissement de 5 700 000 €.

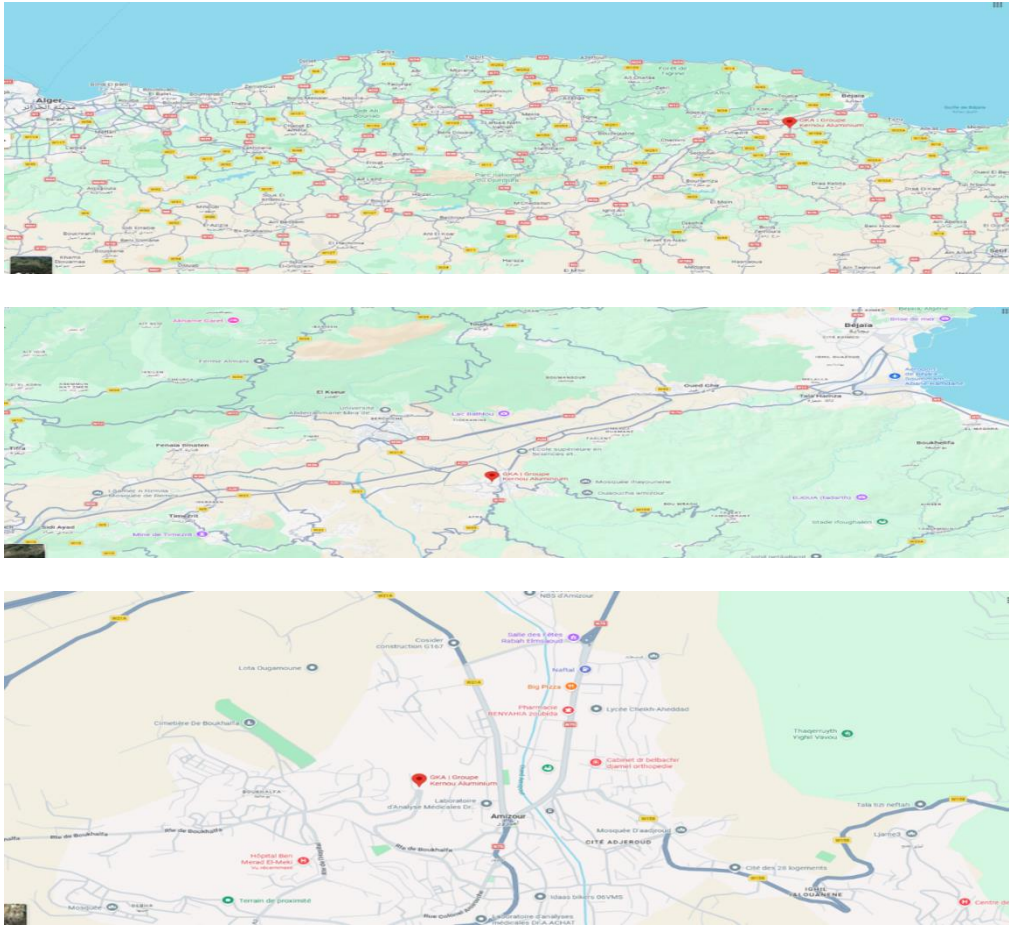
Aujourd'hui, la SARL KERNOU Aluminium est devenue un groupe industriel leader dans son domaine avec deux unités de production et une capacité logistique en constante croissance avec deux dépositaires équipés.

1.1.2 Information general:

- Dénomination : Sarl Kernou Aluminium Import-Export.
- Forme Juridique : Société A Responsabilité Limitée (SARL).
- Capital social: 1 250 000 000 DZD
- Dates clés:
 - 1976 : Lancement de l'entreprise Kernou spécialisée dans la distribution du verre plat.
 - 12/04/2015 : Lancement de la SARL KERNOU ALUMINIUM IMPORT-EXPORT.
 - 17/01/2016 : Lancement de la première ligne de production de lames.
 - 2020: Première operation d'exportation.
- Adresse du siège social : LIEU DIT BOUKHALFA Commune AMIZOUR Wilaya de Bejaia.

1.1.3 Présentations géographiques de l'entreprise:

<https://maps.app.goo.gl/cG7sx2Q129MQnc2o7>



1.2. Les activités de l'entreprise

1.2.1 Activité principale et secondaire

Activité principale :

Production et commercialisation de:

- Lames thermiques en aluminium et polyuréthane pour volets roulants, Dérivés en PVC (Axe pvc, Caisson pvc, lame Pcv...).
- Axes galvanisés.
- Caisson tunnel en polyuréthane.

KERNOU ALLUMINIUM dispose actuellement de 16 lignes de production réparties comme suit :

- ❖ 04 Lignes de production de lames thermiques pour volets roulants.
- ❖ 02 Lignes de production de tubes octogonaux.
- ❖ 06 Ligne d'extrusion PVC.
- ❖ 02 Ligne de production Caissons tunnels (Polystyrène et Polyuréthane).
- ❖ 01 Ligne de production plaque galvanisé.
- ❖ 01 ligne de production granulation PVC

➤ **Activité secondaire :**

Importation et revente en état des accessoires aluminiums pour portes, volets roulants et fenêtres.

1.2.2 Les produits de l'entreprise

- **Activité de Production (représente 82% du CA 2022) :**
 - Lames thermiques en aluminium pour volets roulants
 - Produits extrudés en PVC pour volets roulants (lames, axes, ...)
 - Caissons en PVC
 - Caissons tunnels en Polystyrène et en Polyuréthane
 - Sous faces en PVC
 - Axes octogonaux en acier galvanisé et pré-laqué
 - Plaques galvanisées
- **Activité de Revente (représente 18% du CA2022) :**
 - Profilé en aluminium
 - Accessoires- quincaillerie
 - Accessoires Volets roulants
 - Caissons en aluminium
 - Motorisation

1.2.3 Les partenaires (Clients et Fournisseurs)

➤ Clients :

L'entreprise est présente à travers ces 150 distributeurs (Grossistes et revendeurs) dans plus 35 wilayas.

Elle exporte, également, ses produits vers la Lybie, la Tunisie, l'Espagne, l'Italie et le Portugal.

➤ Fournisseur d'approvisionnement : L'entreprise s'approvisionne principalement de l'Europe et de la Chine.

Section 2 : État des lieux du système d'information de l'entreprise Sarl Kernou Aluminium

L'entretien réalisé met en évidence que l'entreprise dispose d'un système d'information considéré comme indispensable à son fonctionnement. Ce système existe depuis la création de l'entreprise et fait l'objet d'améliorations continues afin de répondre aux exigences du marché et de soutenir la compétitivité de l'organisation. Il repose sur une combinaison de ressources humaines, matérielles et immatérielles. Les ressources humaines regroupent les utilisateurs du système, tandis que les ressources matérielles comprennent les équipements informatiques tels que les ordinateurs, les téléphones, les serveurs et les réseaux.

Les ressources immatérielles concernent les logiciels et solutions numériques, notamment le site web, les boîtes mail, WhatsApp, le logiciel commercial Beinx ainsi que le progiciel de gestion intégré (ERP). L'adoption du système d'information est présentée comme une réponse aux défis contemporains auxquels l'entreprise est confrontée. Son organisation est de nature sociotechnique puisqu'il combine outils, données, logiciels et procédures afin de garantir une gestion efficace de l'information. Cette structuration vise à faciliter le partage, la collecte et le stockage des informations tout en réduisant les asymétries informationnelles à l'intérieur de l'entreprise et en renforçant sa position face à l'environnement externe. L'entreprise collabore avec des fournisseurs et prestataires externes pour certains composants spécifiques du système d'information, notamment l'ERP, le logiciel commercial et certains dispositifs liés à la sécurisation du système. Toutefois, la gestion globale du système reste assurée en interne. Le système d'information est décrit comme formel, reposant sur des procédures officielles et des normes organisées telles que les procédures qualité ISO. Il possède également une dimension opérationnelle grâce à son utilisation quotidienne et une dimension stratégique en raison de son influence sur la prise de décision. Par ailleurs, le système connaît des mises à jour régulières dans le cadre d'une politique d'amélioration continue. Les composants devenus obsolètes sont remplacés afin d'assurer son efficacité et son adaptation aux besoins évolutifs de l'entreprise.

Aucun contrat de maintenance externe n'existe, car les opérations de maintenance et d'optimisation sont réalisées en interne, ce qui permet selon le responsable de maîtriser les coûts du système. Concernant les difficultés rencontrées, la principale limite identifiée réside dans la dépendance partielle au réseau internet, susceptible de ralentir certaines opérations pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise. Malgré cela, une politique de sécurité informatique est mise en place et la performance du système est évaluée à travers plusieurs critères, notamment son efficacité dans la sauvegarde, le traitement et le partage de l'information ainsi que son soutien à la prise de décision. Enfin, le responsable souligne que le système d'information répond largement aux besoins de l'entreprise tout en restant sujet à des améliorations continues. Son rôle dans la compétitivité est jugé fondamental puisqu'il contribue à l'anticipation des décisions stratégiques et permet d'éviter certaines crises. L'entretien insiste ainsi sur le caractère décisif de l'information et sur l'importance d'un système d'information performant pour garantir la réactivité et la pérennité de l'entreprise.

3.2. Analyse des réponses de l'entretien

L'analyse des réponses montre que le système d'information occupe une place centrale dans le fonctionnement et la compétitivité de l'entreprise. Sa présence ancienne et son amélioration continue traduisent une volonté d'adaptation permanente aux évolutions technologiques et aux exigences du marché. L'entreprise privilégie une gestion interne du système, ce qui témoigne d'une certaine autonomie organisationnelle et d'une volonté de maîtriser les coûts. Les réponses mettent également en évidence une forte intégration du système d'information dans les activités quotidiennes et stratégiques de l'entreprise. En effet, le système ne se limite pas au traitement technique des données mais constitue un outil d'aide à la décision et de soutien à la performance globale. Cette caractéristique confirme que le système d'information agit comme un véritable levier de compétitivité. Cependant, l'entretien révèle certaines limites, notamment la dépendance partielle à la connexion internet. Cette contrainte peut affecter la fluidité des opérations et souligne l'importance de renforcer les solutions de continuité et de sécurisation technologique. Malgré cette difficulté, la présence d'une politique de sécurité informatique et l'évaluation régulière des performances démontrent que l'entreprise adopte une approche proactive dans la gestion de son système. En conclusion, les réponses recueillies montrent que le système d'information constitue un facteur stratégique essentiel. Son efficacité dans la circulation rapide et fiable de l'information favorise la prise de décision, améliore la réactivité de l'entreprise et participe directement au maintien de son avantage compétitif.

Section 3 : Traitement des données et discussion des résultats

3.1. Cadre méthodologique de la recherche

3.1.1. La démarche de recherche adoptée

La démarche de recherche adoptée dans le cadre de cette étude repose sur une approche mixte combinant les méthodes qualitative et quantitative. Cette démarche a été choisie afin de recueillir des informations complètes sur le sujet étudié et de mieux comprendre la réalité observée au sein de l'entreprise.

Pour réaliser cette recherche, deux outils de collecte de données ont été utilisés :

Le guide d'entretien (volet qualitatif) : cet outil a été élaboré sous forme d'entretien semi directif afin de recueillir des informations détaillées auprès du responsable de département informatique. Il a permis d'obtenir des explications approfondies sur les pratiques, les procédures et les réalités observées au sein de l'entreprise étudiée.

Le questionnaire (volet quantitatif) : le questionnaire a été conçu à partir des objectifs de la recherche selon une échelle de Likert à cinq (5) niveaux. Il comprend principalement des questions fermées permettant de collecter des données quantitatives auprès des employés de l'entreprise et de mesurer leurs perceptions concernant les différents aspects liés au sujet étudié.

3.1.2. Population étudiée et échantillon

La population de cette étude est constituée des employés de l'entreprise concernés directement ou indirectement par le sujet de recherche.

Pour le volet qualitatif, l'entretien a été réalisé auprès de responsables disposant d'une expérience et de connaissances suffisantes sur le sujet étudié. Les participants ont été sélectionnés selon la méthode du choix raisonné afin d'obtenir des informations pertinentes et fiables.

Pour le volet quantitatif, le questionnaire a été administré auprès d'un échantillon de 30 employés de l'entreprise. L'échantillon a été constitué selon une méthode non probabiliste de convenance, en fonction de la disponibilité et de l'accessibilité des répondants au moment de l'enquête.

3.2. Diffusion du questionnaire et méthode d'analyse des données

Le questionnaire a été diffusé auprès des employés de l'entreprise à l'aide de la plateforme Google Forms. Le lien du questionnaire a été transmis par les différents moyens de

communication disponibles afin de faciliter la participation des répondants et d'assurer la collecte des données dans de bonnes conditions. Les données recueillies ont ensuite été traitées selon leur nature.

Analyse des données qualitatives : les informations obtenues à travers les entretiens ont été analysées à l'aide de l'analyse de contenu. Cette méthode a permis d'identifier les principales idées, les observations importantes et les informations utiles à la compréhension du sujet étudié.

Analyse des données quantitatives : les réponses du questionnaire ont été codifiées puis intégrées dans le logiciel SPSS version 27 pour leur traitement statistique. Des analyses descriptives ont été réalisées à travers le calcul des fréquences, des pourcentages, des moyennes et des écarts-types. Des analyses statistiques complémentaires ont également été effectuées afin de vérifier les hypothèses de recherche et d'étudier les relations entre les différentes variables.

3.3. Tests de Fiabilité et de Validité

3.3.1. Test de fiabilité (Alpha de Cronbach)

Avant de procéder à l'analyse des données, il est indispensable de s'assurer de la fiabilité et de la cohérence de l'instrument de mesure utilisé. À cet effet, nous avons eu recours au coefficient Alpha de Cronbach, dont les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 1 Valeurs du coefficient Alpha de Cronbach par axe et pour le questionnaire global

Variable	Nombre d'items	Coefficient Alpha de Cronbach
Axe 2 : Système d'information	7	0,757
Axe 3 : Compétitivité	15	0,865
Questionnaire global	22	0,901

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

À la lumière des résultats du tableau ci-dessus, les résultats du test Alpha de Cronbach révèlent que l'instrument de recherche bénéficie d'un niveau élevé de fiabilité et de cohérence interne. Le coefficient de fiabilité du questionnaire global a atteint (0,901), une valeur élevée qui dépasse le seuil minimal statistiquement acceptable (0,70), confirmant ainsi la fiabilité de l'instrument et sa capacité à collecter des données. Le coefficient de fiabilité du premier axe a

atteint (0,757), un niveau satisfaisant reflétant la cohérence des items de l'axe, tandis que le deuxième axe a enregistré une valeur de (0,865), indiquant un degré élevé d'homogénéité entre ses items.

3.3.2. Test de Normalité de la Distribution (Kolmogorov-Smirnov / Shapiro-Wilk)

Afin de déterminer le type de tests statistiques appropriés à utiliser pour l'analyse des données, il est nécessaire de vérifier si les variables suivent une distribution normale. Le tableau suivant présente les résultats des tests de Kolmogorov-Smirnov et de Shapiro-Wilk.

Tableau 2 Résultats du test de normalité de la distribution

Variable	K-S	Sig. K-S	Shapiro-Wilk	Sig. S-W	Décision
Système d'information	0,207	0,015	0,929	0,116	Distribution normale
Compétitivité	0,099	0,200	0,988	0,993	Distribution normale

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

En s'appuyant sur le test de Shapiro-Wilk, considéré comme le plus adapté aux petits échantillons (N=30), les résultats montrent que les niveaux de signification pour les deux variables sont supérieurs à (0,05), ce qui confirme que les données suivent une distribution normale. Il devient donc approprié d'utiliser les tests statistiques paramétriques, notamment le coefficient de corrélation de Pearson, pour étudier la relation entre les variables de l'étude.

3.3.3. Analyse des Caractéristiques Socioprofessionnelles de l'Échantillon

Après avoir validé la fiabilité de l'instrument et la normalité des données, nous allons dans ce qui suit dresser un portrait socioprofessionnel de l'échantillon d'étude. Cette analyse descriptive permettra de mieux contextualiser les résultats obtenus et d'appréhender la diversité des profils des répondants.

Répartition de l'Échantillon selon le Genre

Le tableau ci-après présente la distribution des répondants selon leur genre.

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon selon le genre

Genre	Effectif	Pourcentage (%)
Homme	15	50,0%

Femme	15	50,0%
Total	30	100,0%

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

Les résultats révèlent un équilibre parfait entre hommes et femmes, chaque catégorie représentant 50% de l'effectif total de l'échantillon. Cet équilibre contribue à renforcer l'objectivité des résultats et garantit la représentation de différents points de vue au sein de l'organisation.

Répartition de l'Échantillon selon la Tranche d'Âge

La structure par âge de l'échantillon constitue un indicateur important pour comprendre le rapport des répondants aux nouvelles technologies. Le tableau suivant en présente la répartition.

Tableau 4 Répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge

Tranche d'âge	Effectif	Pourcentage (%)
Moins de 25 ans	5	16,7%
25–34 ans	16	53,3%
35–44 ans	7	23,3%
55 ans et plus	2	6,7%
Total	30	100%

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

La tranche d'âge de 25 à 34 ans constitue la part la plus importante de l'échantillon avec un taux de 53,3%, ce qui reflète le caractère juvénile des ressources humaines de l'organisation. De plus, la majorité des membres de l'échantillon ont moins de 44 ans, ce qui indique une forte capacité d'adaptation aux technologies modernes et d'assimilation des systèmes d'information numériques.

Répartition de l'Échantillon selon le Niveau d'étude

Le niveau d'étude des répondants est un facteur déterminant pour évaluer leur perception et leur aptitude à apprécier l'efficacité du système d'information. Le tableau suivant en détaille la répartition.

Tableau 5 Répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	Effectif	Pourcentage (%)
Secondaire	3	10,0
Licence	9	30,0
Ingénieur	2	6,7
Master et plus	16	53,3
Total	30	100

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

Les résultats révèlent un niveau de qualification académique relativement élevé parmi les répondants. En effet, les titulaires d'un diplôme de master ou d'un niveau supérieur représentent 53,3 % de l'échantillon, tandis que les détenteurs d'une licence ou d'un diplôme d'ingénieur constituent également une part importante des participants. Ce profil académique témoigne d'un capital de connaissances et de compétences favorable à une compréhension approfondie des systèmes d'information et de leur fonctionnement. Il renforce ainsi la crédibilité des réponses recueillies et permet d'apprécier de manière plus pertinente la contribution du système d'information à l'amélioration de la performance et au renforcement de la compétitivité de l'entreprise étudiée.

Répartition de l'Échantillon selon la Catégorie Professionnelle

La catégorie professionnelle des répondants permet d'apprécier la diversité des fonctions représentées au sein de l'échantillon. Le tableau ci-dessous en présente la répartition.

Tableau 6 Répartition de l'échantillon selon la catégorie professionnelle

Catégorie professionnelle	Effectif	Pourcentage (%)
Cadre	8	26,7

Agent de maîtrise	14	46,7
Agent d'exécution	8	26,7
Total	30	100

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

Les résultats indiquent que la catégorie des agents de maîtrise représente la part la plus importante avec 46,7%, tandis que les cadres et les agents d'exécution se répartissent équitablement à 26,7% chacun. Cette répartition met en évidence une représentation équilibrée des différents niveaux fonctionnels au sein de l'organisation étudiée.

Répartition de l'Échantillon selon l'Expérience Professionnelle

L'expérience professionnelle des répondants permet de mesurer leur degré de familiarisation avec les pratiques organisationnelles et les outils informatiques en usage. Le tableau suivant en présente la distribution.

Tableau 7 Répartition de l'échantillon selon l'expérience

Expérience	Effectif	Pourcentage (%)
Moins d'un an	7	23,3
1–5 ans	17	56,7
6–10 ans	3	10,0
Plus de 10 ans	3	10,0
Total	30	100

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27

La catégorie d'expérience allant de un à cinq ans enregistre le taux le plus élevé avec 56,7%, ce qui indique une relative nouveauté des ressources humaines. En revanche, la présence d'une proportion d'employés à longue expérience apporte un certain équilibre entre compétences accumulées et dynamisme professionnel.

3.4. Analyse des Résultats du Premier Axe : Système d'Information

Après avoir dressé le portrait socioprofessionnel de l'échantillon, nous allons maintenant analyser les réponses relatives au premier axe portant sur le système d'information. Le tableau ci-après présente les moyennes et les écarts-types calculés pour chaque item.

**Tableau 8 Moyennes et écarts-types des items du premier axe – Système d'information
(ordre original du questionnaire)**

N°	Énoncé	N	Moyenne	Écart-type	Niveau
Q1	Le SI est utilisé régulièrement dans les activités quotidiennes	30	3,82	1,053	Élevé
Q2	Le SI facilite l'exécution des tâches au sein de l'organisation	30	4,27	0,767	Très élevé
Q3	Le SI permet un accès immédiat aux informations nécessaires	30	4,09	0,684	Élevé
Q4	Les informations fournies par le SI sont fiables et précises	30	4,05	0,653	Élevé
Q5	Le SI contribue à réduire les erreurs de traitement de l'information	30	4,23	0,685	Très élevé
Q6	Le SI améliore la coordination entre les différents services	30	4,09	0,750	Élevé
Q7	Le SI garantit la sécurité des données de l'organisation	30	3,64	0,953	Moyen-élevé
Moyenne générale de l'axe	—	30	4,03	—	Élevé

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27.

Une lecture globale du tableau ci-dessus révèle que l'ensemble des items de cet axe ont obtenu des moyennes élevées, ce qui témoigne d'une perception positive du système

d'information par les répondants. Afin d'approfondir cette analyse, nous allons examiner chaque item individuellement.

Item 1 (Q1) – "Le SI est utilisé régulièrement dans les activités quotidiennes de l'organisation "

La moyenne arithmétique de cet item est de (3,82) avec un écart-type de (1,053), ce qui correspond à un niveau élevé. Ce résultat indique que les membres de l'échantillon confirment que l'organisation s'appuie sur le système d'information dans l'accomplissement de ses activités quotidiennes. L'écart-type relativement élevé reflète une différence dans le degré d'utilisation du système entre les employés en fonction de la nature de leurs postes et responsabilités.

Item 2 (Q2) – "Le SI facilite l'exécution des tâches au sein de l'organisation"

Cet item a obtenu une moyenne arithmétique très élevée de (4,27) avec un écart-type de (0,767), ce qui indique que la majorité des membres de l'échantillon s'accordent sur le fait que le système d'information contribue efficacement à faciliter l'exécution des tâches et à accélérer leur réalisation, reflétant ainsi le rôle positif du système dans l'amélioration de l'efficacité du travail.

Item 3 (Q3) – "Le SI permet un accès immédiat aux informations nécessaires à l'accomplissement des tâches"

La moyenne arithmétique a atteint (4,09) avec un écart-type de (0,684), ce qui correspond à un niveau élevé indiquant que le système d'information fournit les informations requises en temps opportun, aidant ainsi les employés à accomplir leurs tâches efficacement et améliorant la rapidité de prise de décision.

Item 4 (Q4) – "Les informations fournies par le SI sont fiables et précises"

L'item a enregistré une moyenne arithmétique de (4,05) avec un écart-type de (0,653), qui est le plus faible de l'axe, ce qui indique un fort consensus entre les membres de l'échantillon concernant la qualité et la précision des informations. Cela renforce la confiance dans le système et ses productions.

Item 5 (Q5) – "Le SI contribue à réduire les erreurs de traitement de l'information"

La moyenne arithmétique de cet item est de (4,23) avec un écart-type de (0,685), ce qui correspond à un niveau très élevé. Ce résultat indique la conscience des membres de l'échantillon du rôle important que joue le système dans la réduction des erreurs et l'amélioration de la précision du traitement de l'information au sein de l'organisation.

Item 6 (Q6) – "Le SI améliore la coordination entre les différents services de l'organisation"

L'item a obtenu une moyenne arithmétique de (4,09) avec un écart-type de (0,750), ce qui correspond à un niveau élevé reflétant le consensus des membres de l'échantillon sur la contribution du système à renforcer la communication et l'échange d'informations entre les différents services et départements, favorisant ainsi la cohésion organisationnelle.

Item 7 (Q7) – "Le SI garantit la sécurité des données de l'organisation"

La moyenne arithmétique de cet item est de (3,64) avec un écart-type de (0,953), qui est la moyenne la plus faible de l'axe. Ce résultat indique que les membres de l'échantillon ont une évaluation relativement positive de la sécurité des données, mais que le niveau de satisfaction reste inférieur par rapport aux autres aspects, ce qui nécessite une attention accrue au renforcement des procédures de protection et de sécurité de l'information.

Conclusion Générale du Premier Axe

La moyenne générale de l'axe Système d'information a atteint (4,03), ce qui correspond à un niveau élevé reflétant une vision positive des membres de l'échantillon quant à l'efficacité du système d'information de l'organisation. Les résultats ont montré que les principaux points forts résident dans la facilitation de l'exécution des tâches, la réduction des erreurs et l'amélioration de l'accès à l'information, tandis que la sécurité des données est apparue comme la dimension la moins bien évaluée. Cela suggère la nécessité de renforcer le système de sécurité de l'information pour atteindre des niveaux plus élevés de confiance et d'efficacité.

3.5. Analyse des Résultats du Deuxième Axe : La contribution du le système d'information dans l'amélioration de la Compétitivité deSARL Kernou Aluminium

Après avoir analysé les résultats du premier axe relatif au système d'information, nous abordons à présent le deuxième axe qui porte sur la contribution du système d'information à l'amélioration de la compétitivité organisationnelle. Le tableau ci-après synthétise les statistiques descriptives de l'ensemble des items de cet axe.

Tableau 9 Moyennes et écarts-types des items du deuxième axe – Contribution du SI à l'amélioration de la compétitivité (ordre original du questionnaire)

N°	Énoncé	N	Moyenne	Écart-type	Niveau

B1	Le SI facilite la prise de décisions optimales par les responsables	30	4,14	0,640	Élevé
B2	Le SI répond aux besoins des différentes parties prenantes	30	3,95	0,785	Élevé
B3	Le SI contribue à améliorer la planification des activités	30	4,00	0,617	Élevé
B4	Le SI contribue à réduire les coûts de gestion	30	3,68	1,041	Moyen-élevé
B5	Le SI améliore la qualité des services offerts aux clients	30	4,00	1,234	Élevé
B6	Le SI contribue à améliorer les processus internes de l'organisation	30	4,45	1,184	Très élevé
B7	Le SI permet d'anticiper les besoins du marché	30	3,91	0,610	Élevé
B8	Le SI contribue à réduire les délais de traitement	30	4,18	0,853	Élevé
B9	Le SI améliore la réactivité de l'organisation aux changements du marché	30	4,09	0,868	Élevé
B10	Le SI aide l'organisation à s'adapter aux évolutions technologiques	30	4,05	0,653	Élevé
B11	Le SI renforce l'innovation dans les méthodes de travail	30	3,82	0,853	Élevé
B12	Le SI permet à l'organisation de se différencier des concurrents	30	3,73	0,767	Élevé
B13	Le SI constitue un avantage concurrentiel pour l'organisation	30	4,09	0,811	Élevé

B14	Le SI contribue à renforcer la compétitivité de l'organisation	30	4,41	0,734	Très élevé
Moyenne générale de l'axe	—	30	4,04	—	Élevé

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27.

Le tableau met en évidence que la quasi-totalité des items ont obtenu des moyennes élevées ou très élevées, reflétant un niveau de perception favorable quant au rôle du système d'information dans le renforcement de la compétitivité de l'organisation. Nous procédons ci-après à une analyse item par item afin d'approfondir ces résultats.

Item 1 (B1) – "Le SI facilite la prise de décisions optimales par les responsables"

La moyenne arithmétique de cet item est de (4,14) avec un écart-type de (0,640), ce qui correspond à un niveau élevé, indiquant que les membres de l'échantillon s'accordent sur le fait que le système d'information fournit des informations précises et en temps réel qui aident les responsables à prendre les décisions appropriées. L'écart-type faible reflète une grande convergence des opinions des répondants sur l'importance du système dans le soutien à la prise de décision.

Item 2 (B2) – "Le SI répond aux besoins des différentes parties prenantes de l'organisation"

L'item a enregistré une moyenne arithmétique de (3,95) avec un écart-type de (0,785), ce qui correspond à un niveau élevé, indiquant que les membres de l'échantillon estiment que le système d'information est capable de répondre aux besoins des différents acteurs internes et externes à l'organisation, contribuant ainsi à améliorer la coordination et la communication entre eux.

Item 3 (B3) – "Le SI contribue à améliorer la planification des activités de l'organisation"

La moyenne arithmétique a atteint (4,00) avec un écart-type de (0,617), reflétant l'approbation des membres de l'échantillon sur le rôle du système dans le soutien à la planification et à

l'organisation des différentes activités au sein de l'organisation. L'écart-type faible indique également un degré élevé d'accord entre les répondants.

Item 4 (B4) – "Le SI contribue à réduire les coûts de gestion"

Cet item a obtenu une moyenne arithmétique de (3,68) avec un écart-type de (1,041), qui est la moyenne la plus faible de l'axe. Ce résultat indique que l'impact du système sur la réduction des coûts n'est pas clairement perçu par tous les employés, ce qui peut être dû à la difficulté d'observer les résultats financiers directement au niveau des travailleurs.

Item 5 (B5) – "Le SI améliore la qualité des services offerts aux clients"

La moyenne arithmétique a atteint (4,00) avec un écart-type de (1,234), qui est le plus élevé de l'axe. Ce résultat indique l'existence d'une divergence d'opinions parmi les membres de l'échantillon concernant le degré d'impact du système sur l'amélioration de la qualité des services, ce qui peut s'expliquer par les différences dans le degré de contact des employés avec les clients et la nature de leurs missions.

Item 6 (B6) – "Le SI contribue à améliorer les processus internes de l'organisation"

Cet item a enregistré la moyenne arithmétique la plus élevée, soit (4,45) avec un écart-type de (1,184), ce qui indique une forte conviction des membres de l'échantillon que le système d'information contribue efficacement à l'amélioration des processus internes et à l'élévation de l'efficacité organisationnelle et administrative de l'organisation.

Item 7 (B7) – "Le SI permet d'anticiper les besoins du marché"

La moyenne arithmétique a atteint (3,91) avec un écart-type de (0,610), qui est le plus faible de l'axe, indiquant un accord clair entre les répondants sur la capacité du système à fournir des informations qui aident l'organisation à anticiper les besoins du marché et ses tendances futures.

Item 8 (B8) – "Le SI contribue à réduire les délais de traitement et à économiser du temps"

La moyenne arithmétique a atteint (4,18) avec un écart-type de (0,853), ce qui correspond à un niveau élevé reflétant la conscience des membres de l'échantillon de l'importance du système dans l'accélération de la réalisation des opérations et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle en réduisant le temps consacré à l'exécution des tâches.

Item 9 (B9) – "Le SI améliore la réactivité de l'organisation face aux changements du marché"

L'item a enregistré une moyenne arithmétique de (4,09) avec un écart-type de (0,868), indiquant que le système aide l'organisation à répondre rapidement aux changements environnementaux et concurrentiels, ce qui soutient sa flexibilité et sa capacité d'adaptation.

Item 10 (B10) – "Le SI aide l'organisation à s'adapter aux évolutions technologiques"

La moyenne arithmétique a atteint (4,05) avec un écart-type de (0,653), ce qui correspond à un niveau élevé indiquant que les membres de l'échantillon estiment que le système contribue à suivre les évolutions technologiques modernes et à en bénéficier pour améliorer la performance organisationnelle.

Item 11 (B11) – "Le SI renforce l'innovation dans les méthodes de travail"

La moyenne arithmétique a atteint (3,82) avec un écart-type de (0,853), reflétant une bonne conviction du rôle du système dans l'encouragement de l'innovation et le développement des méthodes de travail, bien que cela soit à un degré moindre par rapport à certaines autres dimensions.

Item 12 (B12) – "Le SI permet à l'organisation de se différencier des concurrents"

La moyenne arithmétique a atteint (3,73) avec un écart-type de (0,767), qui est un niveau élevé mais parmi les plus faibles moyennes de l'axe, indiquant que la contribution du système à la différenciation concurrentielle nécessite encore plus de développement et d'investissement stratégique.

Item 13 (B13) – "Le SI constitue un avantage concurrentiel pour l'organisation"

L'item a enregistré une moyenne arithmétique de (4,09) avec un écart-type de (0,811), indiquant la conviction des membres de l'échantillon que le système d'information représente l'un des facteurs importants soutenant l'avantage concurrentiel de l'organisation et l'aidant à renforcer sa position sur le marché.

Item 14 (B14) – "Le SI contribue à renforcer la compétitivité de l'organisation"

La moyenne arithmétique a atteint (4,41) avec un écart-type de (0,734), qui est parmi les moyennes les plus élevées enregistrées dans l'axe. Ce résultat confirme la prise de conscience des membres de l'échantillon du rôle stratégique que joue le système d'information dans

l'amélioration de la compétitivité de l'organisation et le renforcement de ses performances dans l'environnement des affaires.

Conclusion Générale du Deuxième Axe

La moyenne générale de l'axe Contribution du SI à l'amélioration de la compétitivité a atteint (4,04), ce qui correspond à un niveau élevé reflétant la conviction des membres de l'échantillon du rôle efficace du système d'information dans le soutien à la compétitivité de l'organisation. Les résultats ont montré que les contributions les plus importantes résident dans l'amélioration des processus internes, le renforcement de la compétitivité et l'accélération des opérations, tandis que l'impact du système sur la réduction des coûts de gestion et la différenciation par rapport aux concurrents était relativement moindre. Il est donc possible de conclure que le système d'information constitue un élément stratégique fondamental dans le soutien à la performance organisationnelle et la réalisation de l'avantage concurrentiel.

3.6. Test de Corrélation entre le Système d'Information et la Compétitivité

Afin de valider empiriquement la relation entre le système d'information et la compétitivité organisationnelle, nous avons procédé au test de corrélation de Pearson. Les résultats sont synthétisés dans le tableau suivant.

Tableau 10 Résultats du test de corrélation de Pearson entre le SI et la compétitivité

La relation entre Système d'information et Compétitivité	Compétitivité
Système d'information	0,760**

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Source : établie par les étudiants à partir du logiciel SPSS. V27.

Niveau de signification : Sig < 0,001 | Taille de l'échantillon : N = 30

Le tableau du coefficient de corrélation de Pearson révèle l'existence d'une relation de corrélation positive et forte entre le système d'information et la compétitivité, avec une valeur du coefficient de corrélation de ($r = 0,760$), ce qui indique la force de la relation entre les deux

variables. De plus, le niveau de signification statistique ($\text{Sig} < 0,001$) est inférieur au niveau de signification adopté (0,05), ce qui indique que la relation est statistiquement significative.

Ce résultat suggère que plus le niveau d'efficacité et d'utilisation du système d'information au sein de l'entreprise *Sarl Kernou Aluminium* est élevé, plus le niveau de compétitivité augmente, ce qui confirme l'importance du système d'information dans l'amélioration de la performance et le renforcement de la capacité concurrentielle de cette entreprise.

Les résultats de l'analyse de corrélation permettent de valider l'hypothèse n°2, qui postule l'existence d'une relation positive et significative entre le système d'information et l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise *Sarl Kernou Aluminium*.

Conclusion

En conclusion, ce chapitre a permis de présenter et d'analyser les données recueillies auprès des employés de la SARL Kernou Aluminium afin d'évaluer la contribution du système

d'information à la compétitivité de l'entreprise. Les résultats descriptifs ont révélé une perception globalement positive du système d'information, notamment en ce qui concerne son utilisation dans les activités quotidiennes, sa capacité à faciliter l'exécution des tâches, à améliorer l'accès à l'information, à réduire les erreurs de traitement et à renforcer la coordination entre les différents services.

Par ailleurs, le profil des répondants, caractérisé par un niveau de qualification académique élevé, confère une plus grande crédibilité aux appréciations exprimées concernant le système d'information et son rôle au sein de l'organisation. Les analyses statistiques réalisées ont également permis de mettre en évidence l'existence d'une relation positive et significative entre le système d'information et la compétitivité de l'entreprise, confirmant ainsi les hypothèses formulées dans le cadre de cette recherche.

Ces résultats soulignent l'importance du système d'information en tant que levier stratégique contribuant à l'amélioration de la performance organisationnelle et au renforcement de la compétitivité de la SARL Kernou Aluminium. Ils montrent que la maîtrise et l'exploitation efficace des ressources informationnelles constituent aujourd'hui un facteur essentiel pour faire face aux exigences d'un environnement concurrentiel en constante évolution.

Conclusion générale

Conclusion générale

La réalisation de cette recherche, combinant l'analyse théorique des systèmes d'information et une étude empirique menée auprès du personnel, permet de dresser un bilan complet du rôle de l'information comme levier stratégique. Les principaux résultats de l'étude quantitative démontrent que les infrastructures matérielles et logicielles de l'entreprise font l'objet d'une perception très favorable par l'ensemble du personnel, qui souligne leur utilité quotidienne. Les employés valident l'aptitude du système à faciliter l'exécution de leurs tâches, à fiabiliser les données métiers et à fluidifier la communication entre les différents services. Sur le plan de la performance commerciale, les analyses confirment que le système d'information joue un rôle prépondérant dans l'optimisation des processus de production et le renforcement de la réactivité globale face aux exigences de la clientèle. Enfin, l'application des tests statistiques met en évidence un lien d'interdépendance fort et direct entre la performance des outils informationnels et le développement de l'avantage concurrentiel de la firme.

Les résultats obtenus sur le terrain permettent de répondre clairement et par l'affirmative à la problématique de recherche. L'intégration des ressources numériques au sein de l'organisation ne se cantonne pas à une simple assistance technique, mais influence directement sa performance globale. En garantissant une circulation rapide, fluide et précise des flux de données, le système d'information soutient activement les processus décisionnels des responsables et améliore l'efficacité administrative et organisationnelle de la firme, consolidant de ce fait son positionnement sur le marché.

Au regard des résultats obtenus à travers le traitement et l'analyse des données recueillies, les deux hypothèses de recherche formulées dans le cadre de cette étude sont confirmées. La première hypothèse, selon laquelle le système d'information permet à la SARL Kernou Aluminium d'améliorer sa réactivité face aux exigences du marché et de mieux satisfaire les besoins de ses clients grâce à une gestion efficace de l'information, est validée par les résultats de l'entretien réalisé auprès du responsable de l'entreprise. En effet, celui-ci souligne le rôle essentiel du système d'information dans la collecte, le traitement, le partage et le stockage des informations nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation. Son amélioration continue ainsi que son intégration aux activités opérationnelles et stratégiques favorisent une circulation rapide et fiable de l'information, facilitant ainsi la prise de décision et l'adaptation de l'entreprise aux évolutions de son environnement. Par ailleurs, l'utilisation d'outils numériques tels que l'ERP, le logiciel commercial, le site web et les moyens de communication

électroniques contribue à une meilleure coordination des activités et à une réponse plus rapide aux attentes des clients. Le responsable met également en avant le rôle du système d'information dans l'anticipation des décisions stratégiques et la prévention de certaines situations critiques, ce qui renforce la capacité de l'entreprise à maintenir sa compétitivité et à répondre efficacement aux exigences du marché. La deuxième hypothèse est également confirmée. Les résultats de l'analyse statistique, notamment l'analyse de corrélation, mettent en évidence l'existence d'une relation positive et significative entre le système d'information et l'amélioration de la compétitivité de la SARL Kernou Aluminium. Ces résultats montrent que le système d'information constitue un levier stratégique favorisant la performance organisationnelle, la qualité de la prise de décision et le développement d'un avantage concurrentiel durable.

Ainsi, les conclusions de cette recherche confirment que le système d'information joue un rôle déterminant dans le renforcement de la compétitivité de la SARL Kernou Aluminium, tant par son soutien aux activités quotidiennes que par sa contribution aux orientations stratégiques de l'entreprise.

En guise d'ouverture et de **recommandation** pertinente issue des éléments du mémoire, il apparaît indispensable pour l'entreprise de consolider sa politique de sécurité informatique et de protection des données, qui constitue le point relativement le moins bien évalué par le personnel. De plus, afin de pallier les ralentissements occasionnels liés à la dépendance vis-à-vis du réseau internet, l'implémentation de solutions techniques alternatives et la mise à niveau régulière des infrastructures s'avèrent nécessaires pour garantir, sur le long terme, la continuité des activités et la pérennité de l'avantage compétitif.

Bibliographie

Bibliographie

(Ouvrages / Books)

- Bernard Bellon, La compétitivité, in Traité d'économie industrielle, Economica, 1991.
- Bounfour A., Epinette G., Valeur et Performance des Systèmes d'Information : Une Nouvelle Approche du Capital Immatériel de l'Entreprise, Dunod, 2006.
- C. LAUDON Kenneth et P. LAUDON Jane, Les systèmes d'information de gestion, ERPI, 2^e édition, Canada, 2006.
- De ROSNAY Joël, (1975), Le Macroscopie, vers une vision globale, Seuil, points, Paris.
- Kefi H., Kalika M., Evaluation des Systèmes d'Information : Une Perspective Organisationnelle, édition Economica, 2004.
- Laudon, Kenneth C., et Jane P. Laudon. Management des systèmes d'information. Trad. de l'anglais par Gérard Bhéret. Pearson France, 2017.
- Laudon K. C., Laudon J. P., and Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Pearson, 14^e édition, 2016.
- Le MOIGNE Jean-Louis, (1977) Théorie du système général, théorie de la modélisation, PUF, Paris.
- Marie-Hélène Delmond, Yves Petit et Jean-Michel Gautier, Management des Systèmes d'Information, Dunod, 2003.
- Markus M. L., Tanis C., « The Enterprise Systems Experience — From Adoption to Success », in Zmud R. W. (ed.), Framing the Domains of IT Research, Pinnaflex, 2000.
- Michael E. Porter, The Competitive Advantage of Nations, Free Press, 1990.
- MIHEL BISAC : « Diagnostic stratégique, évaluer la compétitivité de l'entreprise ». Ed, Dunod, Paris, 2004.
- Pascal Fabre, Nathalie Dubost, Guy Solle, Synthèse Économie et Comptabilité, Dunod, 4^e édition, 2005.
- Pascal Vidal, Philippe Planeix et autres, les systèmes d'informations organisationnels, Pearson Education, France, 2005.

- Porter M. E., *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, Free Press, New York, 1985.
- REIX, (R), ROWE, (F) : « Faire de la recherche en système d'information », édition Franz Rowe, Vuibert collection « FNEGE », Paris, 2002.
- Reix R., *Systèmes d'Information et Management des Organisations*, Vuibert, 6e édition, 2011.
- Robert Reix, *Systèmes d'information et management des organisations*, Éditions Vuibert, 1995.
- Thierry Sauvin, *La compétitivité de l'entreprise : L'obsession de la firme allégée*, Éditions Ellipses, Paris, 2009.
- Von BERTALANFFY Ludwig, (1993), *Théorie générale des systèmes*, Dunod, Paris.
- Weill P., Ross J. W., *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*, Harvard Business School Press, 2004.

(Articles ET Revues Scientifiques)

- Brynjolfsson E., Hitt L. M., « Beyond Computation: Information Technology, Organizational Transformation and Business Performance », *Journal of Economic Perspectives*, vol. 14, n° 4, 2000.
- Kaoutar Talmenssour, « La compétitivité des entreprises : revue de littérature, théories et modèles », 2022.
- Katarzyna Kowalska, “Non-market factors of competitiveness of transport, freight forwarding and logistics companies”, *Forum Scientiae Oeconomia*, 2014.
- Melville N., Kraemer K., Gurbaxani V., « Review: Information Technology and Organizational Performance: An Integrative Model of IT Business Value », *MIS Quarterly*, vol. 28, n° 2, 2004.
- Venkatraman N., « IT-Enabled Business Transformation: From Automation to Business Scope Redefinition », *Sloan Management Review*, vol. 35, n° 2, 1994.
- Wixom B. H., Todd P. A., « A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance », *Information Systems Research*, vol. 16, n° 1, 2005.

(Rapports et Publications Institutionnelles)

- CIGREF, Cahier de Recherche n°5 : Valeur et Performance des Systèmes d'Information, 2009.
- CIGREF, DSI et capital immatériel – Maturité et Mise en Œuvre, 2006.
- CIGREF, Gouvernance du Système d'Information : Problématiques et Démarches, 2002.
- CIGREF, L'information : prochain défi pour les entreprises ; pratiques de création de valeur pour les SI et leurs usages, Décembre 2009.
- CIGREF, Le SI de la DSI : permettre à la fonction SI d'opérer efficacement son cœur de métier, 2008.
- CIGREF, Pour un Pilotage Efficace du Système d'Information : Acteurs, Compétences de la Maîtrise d'Ouvrage, 1998.
- CIGREF, Systèmes d'information : innovation et création de valeur, Décembre 2007.
- CIGREF, Urbanisation des Systèmes d'Information, 2002.
- ISO. ISO 14971 : Application de la gestion des risques aux dispositifs médicaux. International Organization for Standardization, 2000.
- IT Governance Institute, COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, ISACA, 2007.
- Œuvre Collective du Commissariat Général du Plan, Intelligence Économique et Stratégie des Entreprises, La Documentation Française, 1994.
- Organisation for Economic Co-operation and Development, cité par Laurence Latruffe, Compétitivité, productivité et efficacité dans les secteurs agricole et agroalimentaire, OCDE, 2010.
- Renaud de Barbuat, extrait du communiqué de presse sur le livre blanc CIGREF–McKinsey, Dynamique de création de valeur par les SI, 2008.

(Thèses et Cours Universitaires)

- Justin Burakali Bayongwa, Des systèmes d'information hospitaliers : Analyse du système d'information hospitalier en RDC : cas de New Hope Hospital, Éditions universitaires européennes, 2021.
- Mazouni, Mohamed Habib. Pour une meilleure approche du management des risques : de la modélisation ontologique du processus accidentel au système interactif d'aide à la décision. Institut National Polytechnique de Lorraine (INPL), 2008.
- Mostefa Bendjima, Introduction aux systèmes d'information (SI) : Cours et exercices, Université Tahri Mohamed de Béchar, Faculté des Sciences exactes, Département des Mathématiques et Informatique, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique, avril 2018.

(Dictionnaires et Encyclopédies)

- Christian Bialès et al., Dictionnaire d'économie et des faits économiques et sociaux contemporains, Foucher, 1999.
- Dictionnaire des sciences économiques, cité par Mouriaux, 2004.

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements

Dédicace

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des tableaux

Sommaire

Introduction généralep

Chapitre I : Fondements théoriques des systèmes d'information et de la compétitivité

De l'entreprise

Introduction

Section 1 : Cadre théorique des systèmes d'information

1.1 Concepts et définitions

1.1.1 Définition du système

1.1.2 Définition de la donnée

1.1.3 Définition de l'information

1.1.4 Différence entre donnée et information

1.1.5 Définition du système d'information

1.2 Structure et fonctionnement du système d'information

1.2.1 Composants d'un système d'information

1.2.2 Les types d'un système d'information

1.2.3 Processus d'un système d'information

1.2.4 Avantages des systèmes d'information

Section 2 : Concepts et fondements théoriques de la compétitivité de l'entreprise

2.1 Définition et concept de compétitivité

2.1.1 Définition de la compétitivité

2.1.2 Types de la compétitivité

2.1.2.1 Compétitivité-prix et hors-prix

2.1.2.2 Compétitivité à court terme et à long terme

2.2 Les facteurs déterminants de la compétitivité de l'entreprise

2.3 Les avantages de la compétitivité

Section 3 : Le rôle du système d'information dans l'amélioration de la compétitivité de

L'entreprise

3.1 Les différentes contributions du SI dans l'amélioration de la compétitivité

3.1.1 Le rôle du SI dans la prise de décision

3.1.2 Le rôle du SI dans l'amélioration de la performance

3.1.3 Le rôle du SI dans la création de valeur

3.1.4 Le rôle du SI dans l'acquisition de l'avantage concurrentiel

3.1.5 Le rôle du SI dans l'intégration et la coordination organisationnelle

3.1.6 Le rôle du SI dans la transformation numérique

3.1.7 Le rôle du SI dans la gouvernance du SI

3.2 Les approches expliquant le lien entre le SI et la compétitivité

3.2.1 L'approche stratégique

3.2.2 L'approche par la valeur d'usage

3.2.3 L'approche organisationnelle et comportementale

3.2.4 L'approche par la gouvernance du numérique

3.2.5 L'approche causale

Conclusion du chapitre I

Chapitre II : Cas pratique : la contribution du système d'information dans

L'amélioration de la compétitivité de la SARL KERNOU Aluminium

Présentation générale de la SARL KERNOU Aluminium Import-Export – Amizour

Section 1 : Présentation de l'entreprise KERNOU Aluminium

1.1 Historique et informations générales

1.2 Les activités de l'entreprise

1.2.1 Activité principale et secondaire

1.2.2 Les produits de l'entreprise

1.2.3 Les partenaires (clients et fournisseurs)

Section 2 : État des lieux du système d'information de l'entreprise SARL Kernou

Aluminium

2.1 Présentation du système d'information de l'entreprise

2.2 Analyse des réponses de l'entretien

Section 3 : Traitement des données et discussion des résultats

3.1 Cadre méthodologique de la recherche

3.1.1 La démarche de recherche adoptée

3.1.2 Population étudiée et échantillon

3.2 Diffusion du questionnaire et méthode d'analyse des données

3.3 Tests de fiabilité et de validité

3.3.1 Test de fiabilité (Alpha de Cronbach)

3.3.2 Test de normalité de la distribution

3.3.3 Analyse des caractéristiques socioprofessionnelles de l'échantillon

3.3.4 Analyse des résultats du questionnaire

3.3.5 Vérification des hypothèses

3.3.6 Discussion des résultats

Conclusion du chapitre II

Conclusion générale

Bibliographie

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire

Annexe 2 : Organigramme

Résumé (français)

Abstract (anglais)

Annexes



Faculté des Sciences

*des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion*

Economiques, Commerciales et

Questionnaire

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre d'un projet de fin d'études, réalisé en vue de l'obtention d'un diplôme de Master en Sciences de Gestion, Option : Management, Portant sur la thématique : « Le système d'information comme levier de compétitivité de l'entreprise : Cas de la SARL Kernou Aluminium Import-Export », qui vise à analyser la contribution de l'utilisation des systèmes d'information à l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise.

Votre contribution est essentielle pour la réussite de cette recherche. Vos réponses resteront strictement confidentielles et utilisées uniquement pour des fins scientifiques.

Réalisé par :

- **YESSAD Rayan**
- **SAADI Yasmine**

Sous la direction de :

Dr. MESSAOUDI Ouafa

Axe 01: Informations Socioprofessionnelles

1. Sexe :

Masculin ☐ Féminin ☐

2. Âge :

Moins de 25 ☐ 25–34 ☐ 35–44 ☐ 45–54 ☐ 55 et plus ☐

3. Niveau d'étude :

Secondaire ☐ Licence ☐ Ingénieur ☐ Master ou plus ☐

4. Catégorie :

Cadre ☐ Agent de maîtrise ☐ Agent d'exécution ☐

5. Expérience :

Moins d'un an ☐ 1–5 ans ☐ 6–10 ans ☐ Plus de 10 ans ☐

Axe 02 : Le système d'information

1. Le système d'information est utilisé de manière régulière dans la réalisation des activités quotidiennes de l'entreprise

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord

2. Le système d'information utilisé au sein de l'entreprise facilite l'exécution de vos tâches

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord

3. Le système d'information vous permet d'accéder en temps réel aux informations nécessaires à l'exécution de vos tâches

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord

4. Les informations fournies par le système d'information sont fiables et précises

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

5. Le système d'information contribue à la réduction des erreurs liées au traitement des informations

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

6. Le système d'information améliore la coordination entre les différents services de l'entreprise

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

7. Le système d'information garantit la sécurité des données de l'entreprise

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

***Axe 03: La Contribution Du Système D'information Dans
L'amélioration De La Compétitivité De L'entreprise***

1. Le système d'information facilite la prise de décisions optimales par les responsables

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

2. Le système d'information répond aux besoins des différentes parties prenantes de l'entreprise

Pas du tout d'accord ☐ Plutôt pas d'accord ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord ☐

10. Le système d'information favorise l'adaptation de l'entreprise aux évolutions technologiques

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord d'accord d'accord

11. Le système d'information favorise l'innovation dans les méthodes de travail de l'entreprise

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord d'accord d'accord

12. Le système d'information permet à l'entreprise de se différencier de ses concurrents

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord d'accord d'accord

13. Le système d'information constitue un avantage concurrentiel pour l'entreprise

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord d'accord d'accord

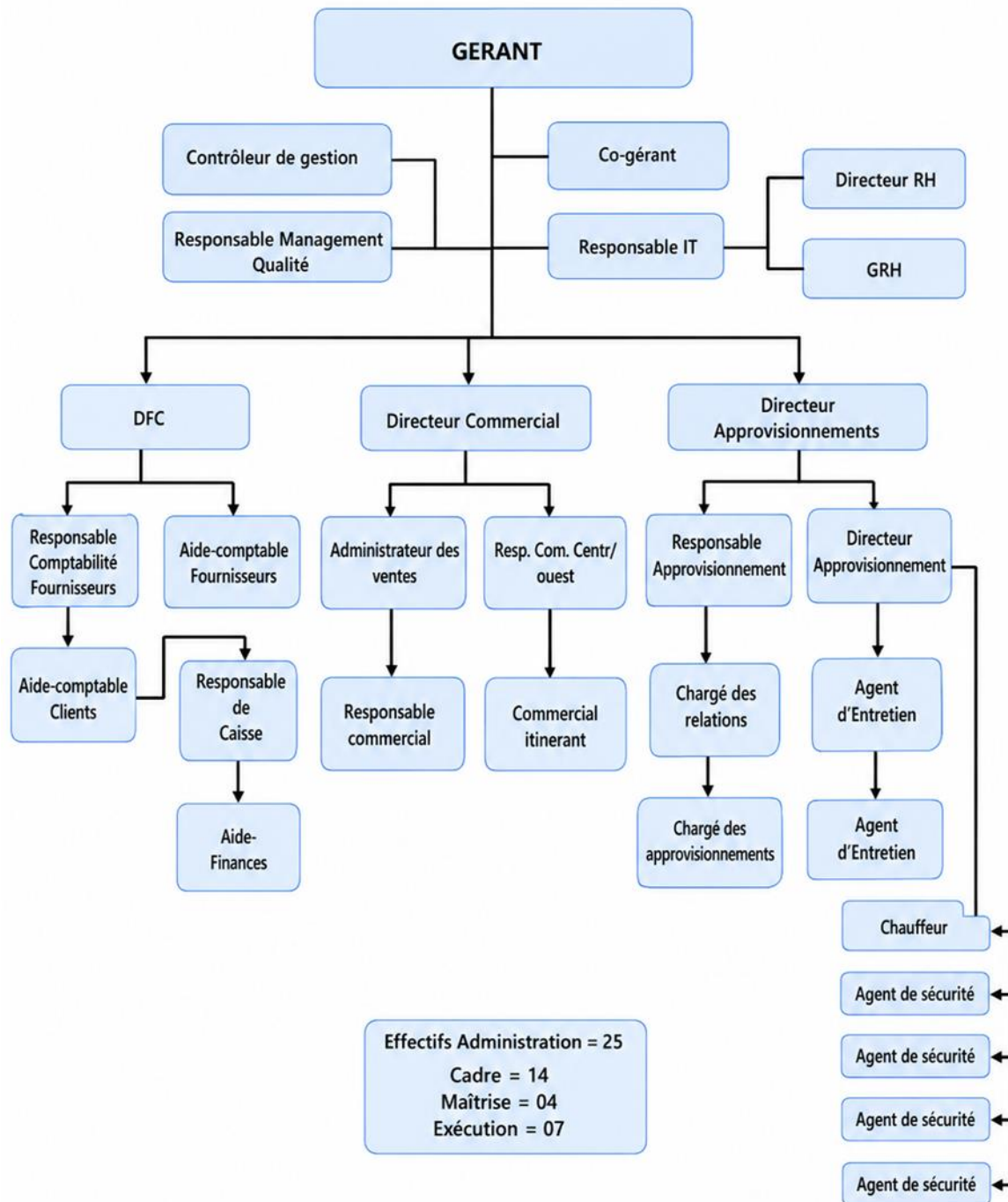
14. Le système d'information contribue à renforcer la compétitivité de l'entreprise

Pas du tout ☐ Plutôt pas ☐ Neutre ☐ D'accord ☐ Tout à fait ☐
d'accord d'accord d'accord d'accord

Merci pour votre collaboration

Annexe 01

Organigramme Administration



Résumé

Cette recherche examine la fonction du système d'information dans l'amélioration de la compétitivité des sociétés, en se basant sur le cas de la SARL Kernou Aluminium Import-Export. Sur la base d'une approche analytique et descriptive, elle souligne l'influence du système d'information sur la performance organisationnelle. Les résultats indiquent que le système d'information favorise le flux de l'information, optimise la prise de décisions, encourage la coordination interne et participe à l'accroissement de la productivité, tout en diminuant les dépenses. L'emploi d'instruments numériques actuels, tels que les ERP, donne aussi à l'entreprise la capacité de consolider sa compétitivité et de répondre de manière plus efficace aux demandes du marché.

Mots-clés : Système d'information, Compétitivité, Performance organisationnelle, Prise de décision, Transformation numérique, ERP.

Abstract

This study uses the instance of SARL Kernou Aluminium Import-Export to investigate how information systems might improve business competitiveness. The study evaluates the effect of information systems on organisational performance by combining theoretical and field research using a descriptive and analytical methodology. The results show that information systems strengthen internal coordination, facilitate decision-making, improve information flow, boost productivity, improve service quality, and lower costs. The study also emphasises how using contemporary digital tools, including ERP systems, greatly enhances competitiveness and response to market demands.

Keywords : Information System, Competitiveness, Organizational Performance, Decision Making, Digital Transformation, ERP