

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUE, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION**

Département des Sciences de Gestion

**Mémoire de fin de Cycle
Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion**

Option : Management

Thème

**La contribution de la digitalisation dans l'amélioration de la
performance de l'entreprise : cas de l'EPB**

Réalisé par :

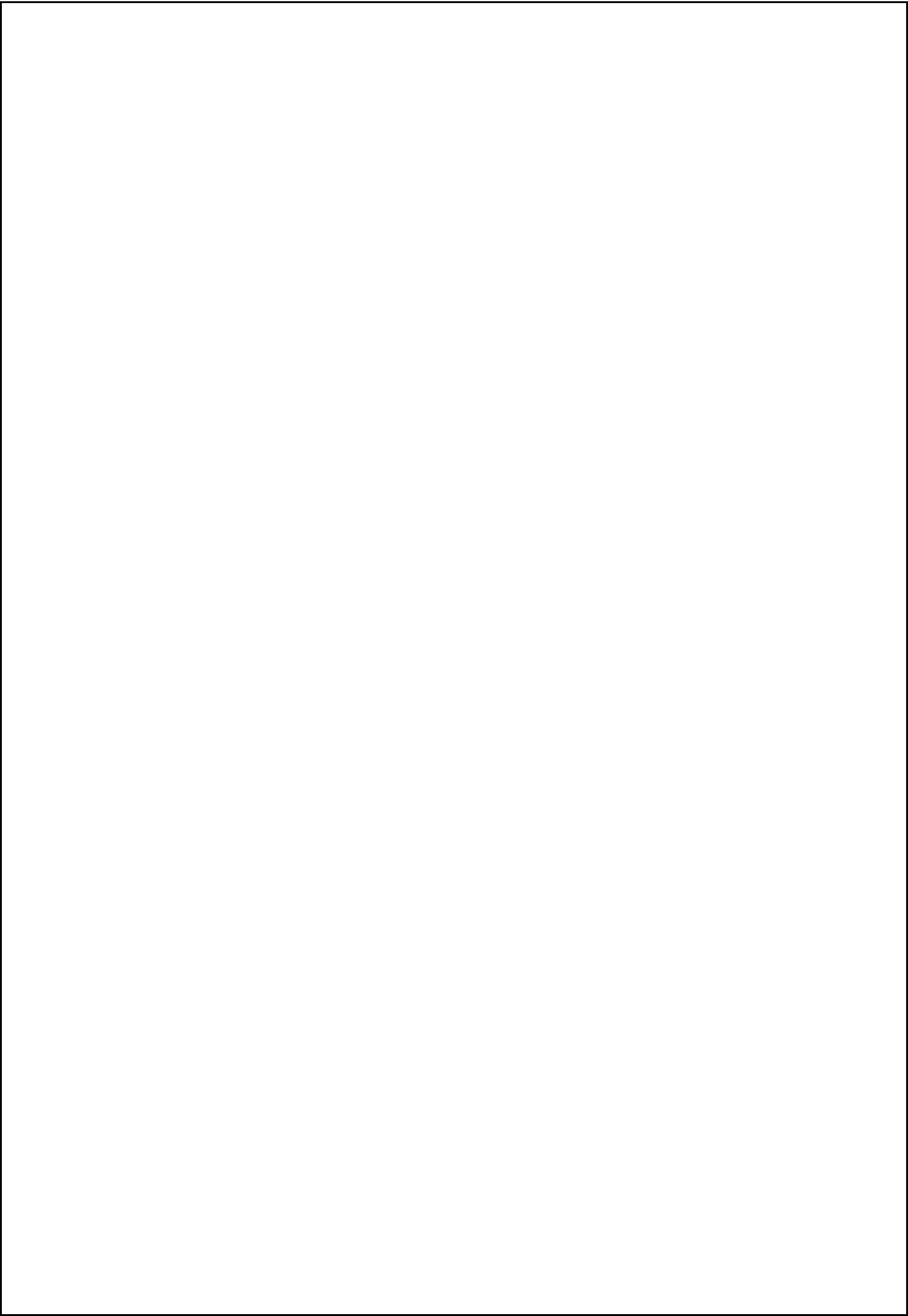
Abaoui Amirouche
Benamar Abderrezak

Encadré par:

Mme Messaoudi Ouafa

Année Universitaire :

2025/2026



REMERCIEMENTS

Nous tenons tout d'abord, à remercier dieu le tout puissant et miséricordieux, qui nous a donné santé, force, courage, volonté et patience pour accomplir ce travail.

En second lieu, nous tenons à remercier notre encadrant Mme. MESSAOUDI d'avoir partagé son expérience, savoir et connaissances sans limites et d'avoir créé un environnement de travail chaleureux et dynamique.

Nous la remercions ainsi pour ses précieux conseils et encouragements durant toute la période de travail.

DÉDICACES

Avec une profonde gratitude et sincères mots, je dédie ce
modeste travail de fin d'étude à :

Mes merveilleux parents, qui sans eux je ne serai jamais ce que je
suis aujourd'hui, et je n'arriverai jamais où j'en suis. Que dieu vous
garde.

À ma maman que j'aime profondément, qui m'a soutenu et
encouragé durant toutes ces années.

À mon cher père qui a toujours été à mes côtés, à qui je vaudrais une
admiration sans pareil.

À mon petit frère ainsi que toute ma famille et A tous mes amis, qui
sans eux la vie n'aurait pas eu le même goût.

AMIROUCHE

DÉDICACES

Je tien à dédier ce travail avant tout à mes très chers parents
Qui m'ont beaucoup soutenu et qui on tant sacrifié pour mon bien-
être

À traves ce modeste travail je tien à leur exprimer mon éternelle
gratitude

À mes frères et ma sœur ainsi que toute ma famille

À tous mes amis (es) à leurs têtes mon binôme AMIROUCHE, et
camarade de la promotion

ABDERREZAK

Liste des tableaux

Tableau 1 : Données globales du port de Bejaia	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 2: EQUIPEMENTS	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 3 : OUTILS DE DIGITALISATIONS ET LEUR FONCTIONS .	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 4 : teste de fiabilité	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 5 : répartition de l'échantillon selon le sexe	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 6 : répartition selon l'âge.....	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 7 : répartition de l'échantillon selon le niveaux d'étude	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 8 : répartition de l'échantillon selon la catégorie.....	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 9 : répartition de l'échantillon selon l'expérience	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 10 : répartition de l'échantillon relatives à l'intégration de la digitalisation dans l'entreprise	30
Tableau 11 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation des technologies digitales.....	31
Tableau 12 : répartition de l'échantillon selon les outils numérique utilisé par l'entreprise....	31
Tableau 13 : répartition de l'échantillon relative a l'investissement et infrastructure numérique.....	32
<u>Tableau 14 : répartition de l'échantillon selon la réalisation des operations via système numérique</u>	33
Tableau 15 : répartition de l'échantillon relative au processus interne et échange d'information.....	34
Tableau 16 : répartition de l'échantillon selon le soutien de la direction des transformation digitales et de l'innovation numérique	35
Tableau 17 : répartition de l'échantillon selon les obstacles de la digitalisation.....	35
Tableau 18 : répartition de l'échantillon selon l'impact de la digitalisation sur la performance (dimension économique).....	36
Tableau 19 : répartition de l'échantillon selon l'impact de la digitalisation sur la performance de l'entreprise (dimension organisationnelle)	38
Tableau 20 : répartition de l'échantillon selon l'impact de la digitalisation sur la performance de l'entreprise (dimension humaine et sociale).....	39
Tableau 21 : corrélation entre la digitalisation et les différentes dimension de la performance.....	40

Liste des figures

Figure 1 : ORGANIGRAME DU GROUPE SERPORTS ET DES PORTS ALGERIENS AFFILIES.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 2 : ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE DE L'ENTREPRISE PORTUAIRE DE BEJAIA (EPB)	Erreur ! Signet non défini.

Liste des Abréviation

- APCS : Algerian Port Community System
- CRM : Customer Relationship Management
- D.COM : Direction Commerciale
- DC : Direction Capitainerie
- DD : Direction Digitalisation
- DE : Direction Exploitation
- DFC : Direction des Finances et Comptabilité
- DJ : Direction Juridique
- DM : Direction Maintenance
- DR : Direction Remorquage
- DRH : Direction des Ressources Humaines
- DSCI : Direction des Systèmes et Contrôle Interne
- DSI : Direction des Systèmes d'Information
- DTD : Direction Travaux et Développement
- EPE : Entreprise Publique Économique
- EPB : Entreprise Portuaire de Béjaïa
- ERP : Enterprise Resource Planning
- GED : Gestion Électronique des Documents
- ISO : International Organization for Standardization
- KPI : Key Performance Indicator
- ROE : Return on Equity
- ROI : Return on Investment
- SIRH : Système d'Information des Ressources Humaines
- SPA : Société Par Actions
- SPSS : Statistical Package for the Social Sciences
- SRM : Supplier Relationship Management
- TPM : Transport Public de Marchandises

SOMMAIRE

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des Abréviation

INTRODUCTION GÉNÉRALE1

**CHAPITRE 01 : LA DIGITALISATION ET LA PERFORMANCE EN ENTREPRISE
.....3**

introduction

Section 01 : Fondements théoriques de la digitalisation 3

Section 02 : La performance de l'entreprise : concepts et fondements 8

**Section 03 : Le rôle de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise
..... 11**

Conclusion

**CHAPITRE 02 : ÉTUDE PRATIQUE SUR LA CONTRIBUTION DE LA
DIGITALISATION SUR LA PERFORMANCE AU SEIN DE L'ENTREPRISE
PORTUAIRE DE BÉJAÏA 14**

introduction

Section 01 : Présentation de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa 14

**Section 02 : La digitalisation et la performance au sein de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa
.....21**

Section 03 : Traitement des données et discussion des résultats25

Conclusion

CONCLUSION GÉNÉRALE43

Bibliographie

Annexes

Tables des matières

Résumé

A l'ère du digital, les usages et les comportements des consommateurs évoluent rapidement, induits par des technologies sans cesse renouvelées. L'accès à l'information, les changements comportementaux font que la digitalisation touche de façon extrême, violente et irrévocable tous les aspects de la vie. Le digital s'est invité depuis quelque temps déjà dans les priorités des directions des grands groupes et compte désormais comme l'un des impératifs stratégiques les plus importants pour toutes les entreprises, quelle que soit leur taille et leur secteur d'activité.

L'entreprise n'a plus le choix. La nécessité de s'adapter à une nouvelle économie connectée, prendre de l'avance dans un environnement mouvant même si la technicité, les coûts et la résistance au changement constituent bien souvent des freins à la transformation digitale des entreprises. La maîtrise d'outils et de procédés numériques, d'internet et des réseaux sociaux et plus globalement la compréhension de l'univers numérique nécessite de réelles compétences qu'il est indispensable de cultiver et de développer dès la formation des cadres de demain.

Pour ce qui est de l'Algérie, qui est un pays en voie de développement et d'un point de vue superficiel nous remarquons une forte évolution en matière de digital ces dernières années bien que cela reste encore timide. Il commence à avoir de l'ampleur dans les entreprises, notamment celles prestataires de services.

Ce travail a pour but de définir la notion de transformation digitale et de déterminer les raisons pour lesquelles elle est si importante en entreprises ainsi que ses avantages et ses enjeux. Pour ce faire, nous allons mener une enquête sur le terrain auprès d'entreprise portuaire de Bejaia pour tenter de répondre à la question principale de notre problématique suivante : **Comment l'élaboration de la transformation digitale au sein de l'entreprise Portuaire de Bejaia influence-t-elle sa performance ?**

De cette problématique découlent les questions subsidiaires suivantes :

- Quels sont les principaux facteurs qui motivent l'entreprise Portuaire de Bejaia à engager une transformation digitale ?
- Dans quelle mesure la transformation digitale contribue-t-elle à l'amélioration de la performance globale de l'entreprise ?

INTRODUCTION GENERALE

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

Hypothèse 1 : L'engagement de l'entreprise Portuaire de Bejaia dans une démarche de transformation digitale est motivé par des facteurs organisationnels, technologiques et concurrentiels

Hypothèse 2 : La transformation digitale influence positivement la performance de l'entreprise Portuaire de Bejaia en améliorant l'efficacité de ses processus, sa productivité et sa compétitivité.

Ce mémoire est divisé en deux chapitres : le premier chapitre s'est axé sur une recherche bibliographique telle que les ouvrages et les articles, sur la digitalisation et la performance des entreprises ainsi que la contribution de cette transformation numérique sur l'amélioration des performances de l'entreprise.

Pour le deuxième chapitre, nous avons mené une enquête de terrain afin de répondre à notre problématique de recherche. Pour ce faire, nous avons adopté une démarche méthodologique mixte combinant une étude qualitative et une étude quantitative. L'étude qualitative a été réalisée à travers un entretien mené avec un responsable impliqué dans le processus de transformation digitale au sein de l'entreprise portuaire de Bejaia. Quant à l'étude quantitative, elle a reposé sur l'administration d'un questionnaire distribué aux employés concernés par la digitalisation. Cette démarche nous a permis de recueillir des informations complémentaires sur la transformation digitale et d'évaluer sa contribution à l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Introduction

Dans un monde de plus en plus interconnecté, les entreprises doivent se transformer en profondeur à tous les niveaux afin de rester compétitives et d'assurer la pérennité de leurs activités. Dans ce contexte, la digitalisation s'impose comme une nécessité incontournable pour les dirigeants.

Cette transformation n'est pas récente. En effet, la transformation numérique est devenue une tendance majeure, notamment pour les entreprises dites « traditionnelles », qui n'ont pas émergé à l'ère du numérique. Reposant parfois sur des modèles devenus inadaptés aux nouvelles exigences du marché, ces entreprises doivent engager et réussir leur transition numérique afin de préserver leur position concurrentielle.

Ce chapitre est divisé en trois sections. La première section est consacrée à la digitalisation, la deuxième traite de la performance, tandis que la troisième met en évidence le rôle de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Section 01 : Fondements théoriques de la digitalisation

Nous sommes tous témoins des transformations majeures qui touchent l'entreprise et son environnement depuis le début du XXI^e siècle. L'entreprise subit désormais une transition vers le numérique. Dans cette partie, nous nous intéresserons à l'évolution historique de la digitalisation ainsi qu'aux différents outils et définitions relatifs à la transformation digitale.

1.1. Évolution historique de la digitalisation :

Les années 1980 ont été l'ère des micro-ordinateurs et de l'architecture client/serveur. Les années 1990 ont vu l'avènement du Web. Le début du XXI^e siècle a été marqué par l'essor des technologies numériques, centrées sur le contrôle des données et suivant une logique de transmission et de transfert. Les années 2010 ont également été l'ère des technologies numériques, cette fois-ci axées sur l'informatique portable, qui a engendré de nouveaux cas d'utilisation et de nouveaux besoins en matière de gestion des données. Il arrive que l'on confonde le concept de technologies numériques avec le terme « digital », qui désigne généralement l'informatique portable incluant les logiciels, les données et les supports de stockage.

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise

Le terme numérique se réfère principalement à l'idée de transformation des données en format informatisé, ce qui conduit à l'automatisation de leur traitement et de leur valorisation. «

Digital » (qui tire son étymologie du terme « doigt ») fait référence à la technologie portable d'un point de vue d'utilisation. C'est pourquoi nous avons opté pour le terme « digital » plutôt que « numérique », même si le digital renforce la signification du terme numérique au regard de l'importance cruciale de la gestion des données. **(Métais-Wiersch, 2016, p. 12)**

1.2. Concept et définitions de la digitalisation :

Il existe plusieurs définitions de la digitalisation, nous avons choisi de présenter trois définitions qui nous semblent être pertinentes :

Le concept de digitalisation fait référence à l'intégration de nouvelles technologies dans les processus commerciaux et sociaux afin d'améliorer ces processus et de créer ainsi de la valeur ajoutée pour les entreprises. **(Rachedi, 2023, p. 400)** Cette Définition nous montre que la digitalisation joue deux rôles le premier c'est d'améliorer les processus existants et l'autre c'est créer quelque chose de nouveau dans les entreprises.

La digitalisation désigne l'adoption stratégique des technologies numériques visant à améliorer les processus, à accroître la productivité, à optimiser l'expérience client et employé, tout en maîtrisant les risques et les coûts. **(kasmia & chafik, 2021, p. 519)** Cette définition montre que la digitalisation aide à améliorer les processus internes, en facilitant la circulation de l'information. Elle est donc un levier de performance globale car elle aide l'entreprise à maîtriser ses coûts et ses risques.

Le terme «digitalisation » désigne l'utilisation des technologies et des données numériques, ainsi que les liens entre elles, qui conduisent à la création de nouvelles activités ou à l'évolution d'activités existantes. **(Aubry M. &, 2021, p. 01)** Cette définition met en évidence que la digitalisation ne se limite pas aux outils, mais repose également sur l'exploitation des données numériques et leurs interconnexions. Elle montre comment le numérique peut faire naître de nouvelles activités ou en transformer des existantes.

1.3. Les principaux outils et domaines de la digitalisation :

Dans cette partie, nous déterminant les divers outils que utilise les entreprises et les principaux domaines de la digitalisation, ainsi que les avantages et les limites de digitale.

1.3. 1. Les outils de la digitalisation :

La digitalisation a mis à la disposition des entreprises plusieurs outils intégrés à leurs différents processus, leur permettant de gagner du temps, d'accéder à des données précises sur les clients, d'améliorer la fiabilité des prévisions et d'accroître leur rentabilité.

parmi ces outils : **(Bouhadjar, 2022, pp. 1078-1079)**

A. Les sites internet : Le site internet d'une entreprise est la première impression qu'un client se fait de votre entreprise. Cette première impression influencera la perception qu'il aura de vos produits et services. La manière dont vous présentez vos produits ou services aura un impact direct sur les choix et les décisions qu'il prendra à leur sujet. Pour maximiser les avantages qu'un site web offre à l'organisation, il doit être dynamique, utile et bien optimisé pour les moteurs de recherche.

B. Les applications mobiles : ce sont des programmes informatiques téléchargeables sur votre appareil mobile qui facilitent des tâches telles que les transactions financières, l'automatisation des processus de fabrication, l'apprentissage de nouvelles compétences, l'achat de produits, etc. Les entreprises peuvent développer leurs propres applications pour répondre à leurs besoins spécifiques.

C. Les logiciels métiers : Pour les organisations actuelles, les logiciels de gestion sont indispensables pour optimiser leur rendement. Ils permettent d'améliorer les processus et d'accroître la productivité. Ces logiciels peuvent être généralistes ou conçus pour une fonction métier spécifique. Voici quelques exemples de logiciels de gestion :

- Devis et facturation.
- Comptabilité.
- Gestion de paie.
- Gestion de projet.
- SIRH : système d'information des ressources humaines.
- CRM (customer relationship management) : système de gestion de la relation client.

- Plateforme Intranet et suites collaboratives.

D. Communication par Newsletters et landing pages : Les newsletters sont composées de textes formatés aux couleurs de votre marque et envoyés à une liste de personnes s'étant inscrites pour les recevoir. Les landing pages, quant à elles, sont indépendantes du site web et servent à des fins marketing afin d'inciter les utilisateurs ciblés à réaliser une action précise. Ces deux méthodes permettent de maintenir votre entreprise présente à l'esprit des clients potentiels et actuels et sont essentielles pour établir une communication efficace avec eux.

1.3.2. Les domaines de la digitalisation

Les outils numériques spécifiques transforment les domaines fonctionnels de la digitalisation dans les entreprises tels que le marketing, les ressources humaines ou la finance. (**Aubry & Naulleau, 2021**)

- a. **Marketing Digital :** Le marketing est transformé par la numérisation grâce aux CRM (par exemple, Salesforce), au référencement naturel et aux campagnes omnicanales sur mesure, l'examen basé sur les données des comportements des clients est essentiel pour perfectionner les processus d'achat et la fidélisation sur les plateformes de médias sociaux.
- b. **Ressources Humaines (RH) :** Les Ressources Humaines adoptent les SIRH (comme Workday), le recrutement en ligne et les systèmes de gestion de l'apprentissage pour l'intégration et la formation à distance. Cela automatise la gestion des salaires, les évaluations par intelligence artificielle et la gestion des talents à distance, promouvant ainsi l'agilité organisationnelle.
- c. **Communication Interne/Externe :** Des outils de collaboration tels que Teams ou Slack garantissent une communication claire et ouverte. Le livre se concentre sur les intranets numériques pour impliquer efficacement les parties prenantes internes et externes.
- d. **Finance :** La mise en œuvre de l'automatisation repose notamment sur l'utilisation de systèmes ERP tels que SAP ERP, ainsi que sur des solutions fintech dédiées à la comptabilité et à la facturation électronique. Elle s'appuie également sur l'analyse prédictive des flux financiers permettant d'optimiser la gestion de la trésorerie et de produire des rapports en temps réel.

- e. **Production et opérations** : La digitalisation de la production, c'est l'intégration des technologies numériques au cœur des processus industriels, afin d'améliorer l'efficacité, la qualité et la rapidité d'exécution. Elle se caractérise par l'utilisation de systèmes comme les ERP, les capteurs connectés, l'automatisation des machines. Ces outils offrent un suivi des opérations en temps réel, une optimisation de la planification de la production et une baisse des coûts liés aux erreurs et les arrêts imprévus. Ainsi, la digitalisation fait de l'atelier de production un environnement intelligent, flexible et piloté par les données.
- f. **Logistique et chaîne d'approvisionnement** : L'objectif de la numérisation de la logistique est d'optimiser la gestion des flux physiques et informationnels tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Les entreprises peuvent améliorer la coordination entre les différents acteurs (fournisseurs, transporteurs, distributeurs) grâce aux plateformes numériques, au suivi digital des stocks, à la traçabilité des marchandises. Selon Aubry et Naulleau Cette interconnexion accroît la transparence, diminue les délais, réduit les coûts logistiques et améliore la réactivité aux imprévus, rendant la supplychain plus agile et performante.

1.4. Les avantages et limites de la digitalisation

Les entreprises intègrent de plus en plus les technologies numériques à leurs processus de travail grâce à la digitalisation. Cette dernière crée de nouvelles opportunités stratégiques, tout en soulevant des défis opérationnels. Rogers (2016) souligne que la digitalisation transforme le modèle économique d'une organisation, le rendant plus compétitif. Cependant, les organisations doivent également mettre en place une gestion des risques rigoureuse lorsqu'elles entreprennent cette transformation. Cette dualité structure l'analyse ci-dessous, qui porte à la fois sur les avantages et les limites de la digitalisation.

1.4.1. Les Avantages de la digitalisation :

La digitalisation à plusieurs avantages et parmi eux : **(Rogers, 2016)**

- ❖ Augmentez la productivité grâce à l'automatisation des processus ;
- ❖ Renforcez votre compétitivité grâce à l'innovation rapide et à de nouveaux modèles économiques ;
- ❖ Optimisez la relation client grâce à l'analyse des mégadonnées ;
- ❖ Réduisez vos coûts d'exploitation à long terme ;
- ❖ Facilitez la prise de décision en temps réel, basée sur l'information.

1.4.2. Les limites de la digitalisation :

Faut comprendre que au dehors de ces avantages, la digitalisation a plusieurs limites aussi et parmi eux : **(Rogers, 2016)**

- ❖ engendre une résistance au changement chez les employés ;
- ❖ Cela nécessite un investissement initial important ;
- ❖ Augmente les risques de cyber sécurité et de perte de données ;
- ❖ entraîne un manque de compétences numériques au sein de l'équipe ;
- ❖ cela conduit à une dépendance excessive à la technologie.

Section 02 : la performance de l'entreprise : concepts et fondements

Dans les entreprises, la performance se réfère au niveau de réalisation des objectifs définis par l'organisation, en alliant efficacité et efficience. Elle inclut divers aspects tels que la performance économique (rentabilité), humaine, organisationnelle et sociale. Une entreprise qui réussit est celle qui surpasse ses rivaux en atteignant ses objectifs stratégiques avec le moins de ressources possible, ce qui contribue à sa compétitivité et à sa durabilité . Dans cette section, nous allons aborder les différentes définitions de la performance pour mieux comprendre ce concept, en mettant en avant les principaux types (dimensions) et indicateurs de cette dernière.

2.1 : Définition de la performance :

Le terme « performance » trouve son origine dans l'ancien français « parformer », qui signifiait accomplir ou exécuter une tâche. Par la suite, son sens s'élargi en anglais pour désigner à la fois la réalisation d'activités, les résultats obtenus ainsi que le succès associé **(Pesqueux, 2004)**. A partir de cette évolution, plusieurs auteurs ont proposé différentes définitions de la performance.

La performance est un concept complexe et multidimensionnel qui n'a de sens que dans un contexte spécifique. Elle peut intégrer de multiples dimensions telles que des facteurs financiers, sociaux et environnementaux. **(Hamhami&Smahi, 2012, pp. 22-23)**. Cette définition indique que la performance ne se limite pas aux résultats financiers, mais englobe également de multiples dimensions.

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise

La performance peut être définie comme le degré auquel une entreprise atteint ses objectifs organisationnels (Hamhami & Smahi, 2012, pp. 19-20). Cette définition a souligné l'importance d'atteindre les objectifs lors des évaluations de performance.

La performance d'une entreprise dépend de sa capacité à utiliser efficacement ses ressources et à atteindre ses objectifs. (Lorino, 2003). Cette définition montre que la performance dépend à la fois des résultats obtenus et des ressources utilisées.

2.2. Les types (dimensions) de la performance :

Une entreprise peut présenter différents types de performance, traduisant ainsi la diversité des domaines et des dimensions de son fonctionnement.

2.2.1. Performance économique :

La performance économique reflète la position d'une entreprise dans un environnement concurrentiel. Elle se traduit par sa capacité à créer de la valeur, à accroître ses ventes et à maintenir ou augmenter sa part de marché (par rapport à ses concurrents) (bourguignon, 1998, pp. 269-273).

2.2.2. Performance organisationnelle :

La performance organisationnelle désigne l'efficacité des processus internes d'une entreprise et la qualité de la coordination entre ses services fonctionnels. Elle reflète sa capacité à optimiser ses ressources pour atteindre ses objectifs. (Lebas, Performance measurement and performance management, 1995, pp. 15-40).

2.2.3. Performance sociale et humaine :

La performance sociale et humaine se concentre sur le bien-être des employés, la qualité de l'environnement de travail et la gestion des ressources humaines. Elle reflète le niveau de satisfaction, de motivation et d'implication des salariés, ainsi que la qualité du climat social, éléments essentiels pour assurer une performance durable. (Marmuse, 1997, pp. 2194-2208).

2.3. Les indicateurs de performance :

Les indicateurs clés de performance (KPI) sont des indicateurs quantitatifs ou qualitatifs permettant d'évaluer le niveau de réalisation des objectifs d'une entreprise (Lorino, 2003).

Les principaux indicateurs de performance sont :

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise

a. Indicateurs financiers :

Les indicateurs financiers servant à évaluer la rentabilité et la stabilité financière d'une entreprise. Ils reflètent sa capacité à générer des profits, à maîtriser ses coûts et à assurer sa viabilité à long terme (**Lebas, Performance measurement and performance management, 1995**). Exemple : Chiffre d'affaires, Résultat net, Rentabilité (ROI, ROE).

b. Indicateurs commerciaux :

Les indicateurs commerciaux mesurent l'efficacité des efforts de vente et de marketing d'une entreprise. Ils permettent d'évaluer sa capacité à attirer de nouveaux clients, à fidéliser sa clientèle et à consolider sa position sur le marché. (**Kotler&keller, 2012**). Exemple : volume des ventes, part de marche, taux de fidélisation.

c. Indicateurs productivité :

Les indicateurs de productivité évaluent l'efficacité avec laquelle une entreprise utilise ses ressources (humaines, matérielles et financières). Ils servent à analyser le rapport entre les ressources utilisées et les résultats obtenus (Lorino, 2003). Exemple : Production par employé, Coût de production , Rendement.

d. Indicateurs qualité :

Les indicateurs de qualité mesurent dans quelle mesure un produit ou un service répond aux attentes des clients. Ils contribuent à l'amélioration continue et renforcent la satisfaction client (**Deming, 1986**). Exemple : taux de défaut, taux de réclamation, satisfaction client.

e. Indicateurs sociaux :

Les indicateurs sociaux évaluent le climat social interne et les conditions de travail au sein de l'entreprise. Ils reflètent l'engagement des employés et la qualité des relations professionnelles (**Marmuse, 1997**). Exemple : taux d'absentéisme, turnover, satisfaction des employés.

f. Indicateurs environnementaux :

Les indicateurs environnementaux mesurent l'impact environnemental des activités de l'entreprise. Ils permettent d'évaluer ses efforts en matière de développement durable et de gestion des ressources naturelles (**Schaltegger, 2000**). Exemple : consommation d'énergie, émissions de CO₂, gestion des déchets.

Section 3 : Le rôle de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise

La digitalisation est devenue un levier stratégique essentiel pour améliorer la performance globale des entreprises. Elle implique l'intégration des technologies numériques dans toutes les activités organisationnelles, transformant ainsi les opérations, le management et les processus décisionnels. Dans ce contexte, la relation entre digitalisation et performance peut être appréhendée comme un lien de causalité, dans lequel la digitalisation ayant un impact direct sur de multiples dimensions de la performance, notamment économique, organisationnelle, sociale et humaine.

Tout d'abord, la digitalisation améliore la performance opérationnelle grâce à l'automatisation des processus. Les entreprises utilisent des systèmes numériques pour remplacer les tâches manuelles répétitives, réduisant ainsi les erreurs humaines, accélérant l'exécution des activités et augmentant l'efficacité. Selon (**Brynjolfsson & Hitt, 2000**), les technologies de l'information améliorent considérablement la productivité en optimisant l'utilisation des ressources et en facilitant la coordination des tâches. Par conséquent, la digitalisation permet aux entreprises de créer davantage de valeur avec les mêmes ressources, ce qui constitue un facteur clé d'amélioration de la performance.

De plus, la digitalisation améliore la performance organisationnelle en optimisant la circulation de l'information et la coordination entre les différents services d'une entreprise. Les systèmes d'informations permettent un partage et un accès rapides aux données, favorisant ainsi une communication interne plus efficace et une prise de décision plus cohérente. Dans ce contexte, (**Lorino, 2003**) souligne que la performance organisationnelle repose sur la maîtrise des processus et la création de valeur. La digitalisation optimise le fonctionnement global de l'organisation en fournissant des outils de suivi et de gestion en temps réel qui facilitent cette maîtrise.

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise

Ensuite, la digitalisation améliore la performance commerciale des entreprises en renforçant les relations clients. Grâce aux technologies numériques, les entreprises peuvent mieux comprendre les besoins et les comportements des consommateurs, ce qui leur permet d'adapter leurs offres et d'améliorer leur satisfaction. Selon **(Kotler, Hermawan, & Iwan, Marketing 4.0: Moving from Traditional to digital, 2017)**, la digitalisation permet le développement de modèles marketing centrés sur les clients, basés sur l'analyse des données et la personnalisation des services. Cette approche contribue à accroître les ventes et la fidélisation de la clientèle, améliorent ainsi directement la performance de l'entreprise.

Par ailleurs, la digitalisation joue un rôle crucial dans l'amélioration de la prise de décision. L'application des technologies numériques permet la collecte, le traitement et l'analyse en temps réel de massifs de données. Ceci permet non seulement aux dirigeants de mieux comprendre les activités de l'entreprise, mais aussi de prendre des décisions plus rapides et plus éclairées. **(Brynjolfsson, ICT, Innocation and Economy, 2011)**, souligne que les entreprises qui exploitent efficacement les données numériques peuvent acquérir un avantage concurrentiel et améliorer leurs performances globales.

En plus de ces dimensions, la digitalisation favorise aussi l'amélioration de la communication au sein de l'organisation, qui est un élément crucial pour la performance. Les moyens digitaux (plateformes de travail collaboratif, messageries instantanées) simplifient le partage d'information, diminuent les temps de transmission et renforcent la coordination entre les intervenants. D'après **(McAfee, 2006, pp. 21-28)**, les technologies collaboratives favorisent une communication interne plus efficace et une amélioration de l'efficacité organisationnelle, ce qui mène à une meilleure performance globale.

Puis, la digitalisation favorise l'innovation en permettant aux entreprises de développer de nouveaux produits et services. Elle permet un accès accru à l'information et favorise la créativité au sein de l'organisation. D'après **(westerman, Didier, & Andrew, 2014, p. 292)**, les entreprises digitalisées sont les plus innovantes et efficaces, parce qu'elles utilisent la technologie pour générer de la valeur et se différencier de leur concurrents.

En outre, la digitalisation renforce la flexibilité organisationnelle et la capacité d'adaptation de l'entreprise face aux changements de son environnement. Elle permet une réactivité accrue grâce à l'accès en temps réel à l'information et à la rapidité des processus. Cette flexibilité constitue un avantage concurrentiel majeur dans un contexte économique incertain. **(westerman, Didier, & Andrew, 2014)**.

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise

En complément de ces dimensions, la digitalisation contribue également à améliorer la qualité et à réduire les coûts. D'une part, elle permet la standardisation des processus, un meilleur contrôle opérationnel et la détection rapide des anomalies, réduisant ainsi les erreurs et améliorant la qualité des produits et services. A cet égard, (**Deming, 1986**) a souligné que l'amélioration de la qualité repose sur la maîtrise des processus et l'utilisation d'outils de contrôle efficace, deux éléments que les technologies numériques facilitent. D'autre part, la digitalisation réduit les coûts en automatisant les tâches, en limitant le gaspillage des ressources et en optimisant les processus. Comme l'a souligné (**Lorino, 2003**), la performance d'une entreprise dépend de sa capacité à créer de la valeur tout en maîtrisant ses coûts, ce que la digitalisation permet précisément d'accomplir.

Conclusion :

La digitalisation est donc devenue un levier transversal d'amélioration des performances, influençant la productivité, la qualité, la coordination organisationnelle, les relations clients et la prise de décision. Elle constitue à la fois un facteur déterminant de compétitivité et un élément clé pour assurer le développement durable des entreprises dans un environnement économiques en constante évolution

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Introduction

Actuellement, l'entreprise algérienne doit également se moderniser en intégrant les technologies récentes disponibles sur le marché pour relever les défis nouveaux auxquels elle est confrontée et améliorer sa performance.

Certaines entreprises algériennes, de diverses tailles et opérant dans différents domaines, ont déjà entamé leur transition numérique. Cependant, des doutes persistent quant à la crédibilité de leur approche.

D'autres sont toujours réticentes à ce changement et se demandent encore si, dans un environnement socio-économique tel que celui de l'Algérie, elles seraient prêtes de virer vers le monde digital sans perdre leur culture d'entreprise et tomber dans les risques du cyber piratage.

Ce chapitre est divisé en trois sections, la première section est consacrée à la présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB), la deuxième section porte sur l'état des lieux de la digitalisation au sein de l'entreprise. Enfin, la troisième section est dédiée à l'analyse du rôle de la digitalisation dans l'amélioration de la performance au sein de l'Entreprise Portuaire de Bejaia .

Section 01 : présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB)

1.1 Présentation de l'entreprise :

Le port de Bejaia joue un rôle très important dans les transactions internationales vu sa place et sa position géographique.

Aujourd'hui, il est classé 1er port d'Algérie en marchandises générales et 3^{ème} port pétrolier. Il est également le 1^{er} port du bassin méditerranéen à être certifié ISO 9001.2000 pour l'ensemble de ses prestations, et à avoir ainsi installé un système de management de la qualité. Cela constitue une étape dans le processus d'amélioration continue de ses prestations au grand bénéfice de ses clients. L'Entreprise Portuaire a connu d'autres succès depuis, elle est notamment certifiée à la Norme ISO 14001 :2004 et au référentiel OHSAS 18001 :2007, respectivement pour l'environnement et l'hygiène et sécurité au travail.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

1.2 Fiche signalétique de l'Entreprise Portuaire de Bejaia

- **Raison sociale** : entreprise portuaire de Bejaia .
- **Forme juridique** : EPE/SPA.
- **Siège social** : 13, Avenue des frères Amrani, 06000 Béjaia, Algérie.
- **Objet social** : Entreprise de services - Prestations portuaires.
- **Année de création** : Août 1988.
- **Capital social actuel** : 3 500 000 000,00 DA.
- **Actionnariat** : SERPORT SPA.
- **Tél** : (213) 034 16 76 31/35/36/37/38/39 | (213) 034 16 75 73
- **Fax** : (213) 034 16 75 71
- **Site Internet** : www.portdebejaia.dz
- **E-mail** : portbj@portdebejaia.dz

1.3 Missions et activités de l'Entreprise Portuaire de Bejaia :

1.3.1 Missions :

La gestion, l'exploitation et le développement du domaine portuaire sont les charges essentielles de la gestion de l'EPB, c'est dans le but de promouvoir les échanges extérieurs du pays. Elle se doit d'assumer la police et la sécurité au sein de l'enceinte portuaire.

Elle est chargée des travaux d'entretien, d'aménagement, de renouvellement et de création d'infrastructures.

L'EPB assure également des prestations à caractère commercial, à savoir ; le remorquage, la manutention et l'acconage ainsi que les prestations logistiques extra-portuaires.

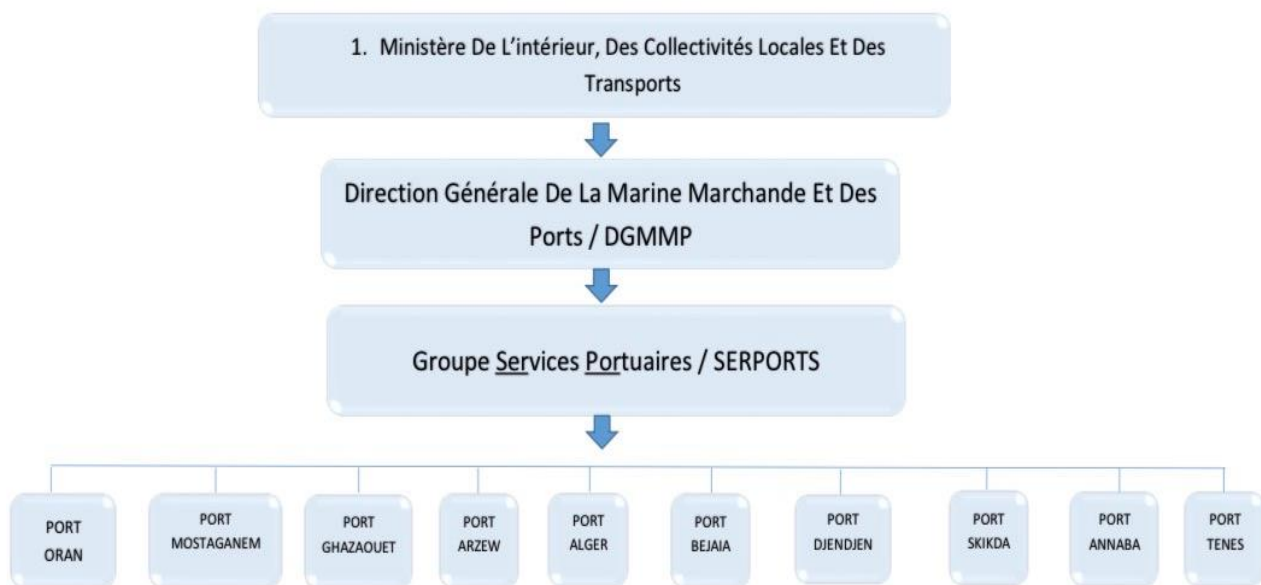
1.3.2 Activités :

- Exploitation de l'outillage et des installations portuaires.
- Exécution des travaux d'entretien, d'aménagement et de renouvellement de la superstructure portuaire.
- Elaboration en liaison avec les autres autorités concernées, de programmes de travaux d'entretien, d'aménagement et de renouvellement de la superstructure portuaire.
- Toutes autres opérations commerciales, industrielles, mobilières, immobilières et financières, inhérente à ses activités et de nature à favoriser son développement.
- Gestion des domaines et développement du port.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

- Location des espaces, terre-pleins, hangars et bâtiment d'exploitation à usage commerciale ou non.
- Transport public de marchandises (TPM).
- Auxiliaire de transport.
- Magasins Généraux (Stockage sous douane), à savoir : Port sec.

FIGURE 1 : ORGANIGRAME DU GROUPE SERPORTS ET DES PORTS ALGERIENS AFFILIES

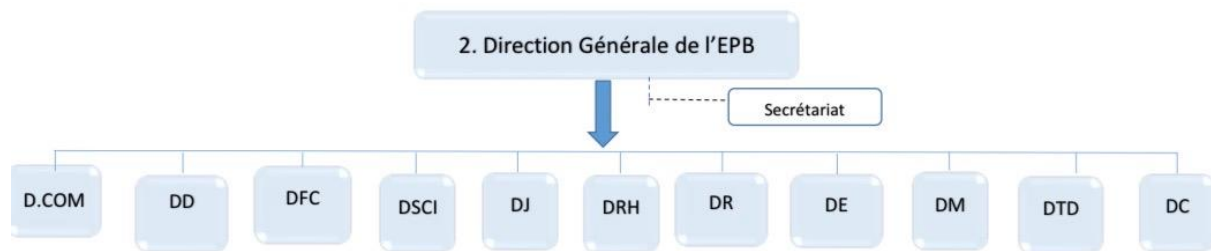


Source : Entreprise Portuaire de Bejaia.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

1.4 Organisation :

FIGURE 2 : ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE DE L'ENTREPRISE PORTUAIRE DE BEJAIA (EPB)



Source : Entreprise Portuaire de Bejaia.

- ✓ **D.COM** : Direction Commerciale
- ✓ **DD** : Direction Digitalisation
- ✓ **DFC** : Direction Des Finances & Comptabilité
- ✓ **DSCI** : Direction Des Systèmes Et Contrôle Interne
- ✓ **DJ** : Direction Juridique
- ✓ **DRH** : Direction Des Ressources Humaines
- ✓ **DR** : Direction Remorquage
- ✓ **DE** : Direction Exploitation
- ✓ **DM** : Direction Maintenance
- ✓ **DTD** : Direction Travaux & Développement :
- ✓ Direction capitainerie .

1.4.1 Différentes structures :

a. Structures opérationnelles :

- **Direction de l'Exploitation** : Elle est chargée de prévoir, organiser, coordonner et contrôler l'ensemble des actions de manutention et d'acconage liées à l'exploitation du port et des zones extra-portuaires.
- **Direction Capitainerie** : Elle est chargée de la sécurité portuaire, ainsi que de la bonne régulation des mouvements des navires, et la garantie de sauvegarde des ouvrages portuaires.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Elle assure également les fonctions suivantes :

- **Pilotage** : La mise à disposition d'un pilote pour assister ou guider le commandant du navire dans les manœuvres d'entrée, de sortie. Cette activité s'accompagne généralement de pilotines, de canots et de remorqueurs.
- **Amarrage** : Cette appellation englobe l'amarrage et le désamarrage d'un navire. L'amarrage consiste à attacher et fixer le navire à quai une fois accosté pour le sécuriser. Cette opération se fait à l'aide d'un cordage spécifique du navire.
- **Accostage** : Le port met à la disposition de ces clients des quais d'accostage en fonction des caractéristiques techniques du navire à recevoir.
- **Direction Remorquage** : Il s'agit d'assister le pilote du navire lors de son entrée et de sa sortie du quai. Son activité consiste essentiellement à remorquer les navires entrants et sortants. Les prestations sont :
 - Le Remorquage portuaire.
 - Le Remorquage hauturier (haute mer).
 - Le Sauvetage en mer.
- **Direction des Travaux et Développement** : A pour tâches :
 - Enlèvement des déchets des navires et assainissement des postes à quai.
 - Pesage des marchandises (Pont bascule).
 - Avitaillement des navires en eau potable.
- **Direction Maintenance** : Elle est chargée de la maintenance des :
 - Engins logistiques de manutention (Grues, chariots élévateurs, tracteurs remorques ...).
 - Engins terrestres de servitudes (Camions lourds pour les déchets, véhicules légers ...).
 - Engins navals (Remorqueurs).
 - Engins navals de servitude (Canots d'amarrage, vedettes ...).

b. Structures fonctionnelles :

- **Direction Générale** : Elle est chargée de concevoir, coordonner et contrôler les actions liées à la gestion et au développement de l'entreprise.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

- **Direction du Système de Contrôle Interne :** Elle est chargée :
 - Elaboration et exécution et suivi des missions d'audit.
 - Gestion des risques.
 - Le contrôle de gestion.
- **Direction des Finances et Comptabilité :** Elle est chargée de :
 - La tenue de la comptabilité.
 - La gestion de la trésorerie (dépenses, recettes et placements).
 - La tenue des inventaires.
- **Direction des Ressources Humaines :** Elle est chargée de prévoir, d'organiser et d'exécuter toutes les actions liées à la gestion des ressources humaines en veillant à l'application rigoureuse des lois et règlement sociaux. Elle assure les tâches suivantes :
 - La mise en œuvre de la politique de rémunération, de recrutement et de la formation du personnel.
 - La gestion des carrières du personnel (fichier).
- **Direction de la Digitalisation :** Elle assure :
 - Développement et l'intégration des solutions informatiques.
 - Veille technologique.
 - Amélioration et au développement du système d'information de l'entreprise.
 - Sécurisation et sauvegarde de la base de données.
- **Direction Commerciale :** Elle assure :
 - Gestion du portefeuille clients.
 - Traitement des réclamations clients
 - Facturation et recouvrement des créances.
 - Promotion de l'image de marque de l'Entreprise
 - Data analyse et statistiques
- **Direction Juridique :** Elle assure :
 - Amodiation et location de terre-pleins, hangar, bureaux, immeubles, installations et terrains à usage industriel ou commercial.
 - Elaboration des décisions d'occupation temporaire des espaces à usage commercial (Ex Brise de mer, Gare maritime)

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

- Traitement et suivi des affaires liées aux affaires juridiques
- Traitement et suivi des affaires liées aux assurances

1.5. Données techniques :

1.5.1 Données globales du port de Bejaia :

Tableau 1 : Données globales du port de Bejaia

Désignation	Longueur	Superficie
Surface totale du port de Bejaia.	/	79 Ha
Surface totale des terre-pleins.	/	18,94 Ha
Surface totale abritée.	/	02,08 Ha
Surface des bassins du port.	/	155 Ha
Linéaire des 19 postes à quai.	3 488 ml	/
Linéaire de la voie ferrée.	1 774 ml	/
Linéaire de la jetée.	3 120 ml	/

Autres données

Désignation	Données
Tirant-d'eau :	De -7,5 m à 13,5 m
• Nouveau Quai • Quai de la gare • Quai sud-ouest • Quai de la casbah • Port pétrolier	-12 m -10,5 m -10,5 m -7,5 m -13,5 m
Nombre d'accès	07

Source : Entreprise Portuaire de Bejaia.

1.5.2 Equipements :

TABLEAU 2: EQUIPEMENTS

Désignation
Grues (De 50 T à 200 T).
Chariots élévateurs (De 1,5 T à 52 T).
Tracteurs remorques.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Reachstaeker
Spraeder
Portiques de quais
Portiques gerbeurs
Autres engins de manutention.
Remorqueurs.
Pilotines
Canots d'amarrage
Scanner mobile
Pont bascule
Vidéosurveillance

Source : Entreprise Portuaire de Bejaia.

Section 02 : La transformation digitale au sein de l'Entreprise Portuaire de Bejaia

Dans cette partie, nous allons présenter l'état des lieux de la digitalisation au sein de l'EPB et son lien avec l'amélioration de la performance.

À partir des éléments recueillis lors de notre entretien mené au sein de l'Entreprise Portuaire de Bejaia (**EPB**), il ressort que la transformation digitale de l'entreprise ne relève ni d'un effet de mode ni d'une initiative ponctuelle, mais d'un processus progressif, structuré et profondément intégré à la dynamique organisationnelle. À partir de 2015, l'implication concrète de l'entreprise dans la digitalisation s'est accentuée par une montée en puissance des investissements technologiques et surtout par la mise en place d'une Direction des Systèmes d'Information (DSI) qui joue un rôle stratégique de soutien, d'accompagnement et de pilotage du changement numérique. Cette direction n'a pas seulement introduit des outils informatiques, mais a contribué à faire naître une véritable culture digitale au sein des différentes directions de l'entreprise. Les applications développées n'ont pas été figées : elles ont été conçues, intégrées puis continuellement réajustées en fonction de l'évolution de l'activité portuaire, témoignant d'une approche adaptative et contingente de la digitalisation, alignée sur les besoins réels du terrain.

Pour l'EPB, la vision de la digitalisation va bien au-delà de l'informatisation des tâches administratives. Elle est vue comme un levier stratégique pour une meilleure accessibilité

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

rapide à l'information, une traçabilité accrue des opérations, une réduction importante des délais de traitement, tout en renforçant la sécurité des données et en contribuant à une démarche écologique par la diminution de l'usage du papier. Cette perception reflète une compréhension mature du rôle des technologies numériques dans la création de valeur pour l'organisation. La digitalisation devient effectivement un facteur d'optimisation globale du fonctionnement interne de l'entreprise, facilitant la circulation de l'information entre les directions et fluidifiant le flux documentaire

D'après notre analyse on a constaté qu'avant la digitalisation, les tâches administratives prenaient beaucoup de temps en raison de la forte dépendance au papier, ce qui rendait les documents vulnérables aux risques de détérioration comme l'humidité ou la perte. L'absence d'un site web ne permettait pas aux clients de suivre leurs cargaisons en temps réel, et les fiches de notes d'information étaient entièrement réalisées de manière manuelle, ce qui augmentait les risques d'erreurs et de retard. Après la mise en place de la digitalisation, les opérations sont devenues plus rapides et plus efficaces, la sécurité et l'archivage des documents sont mieux assurés, un site web permet désormais aux clients de suivre leurs cargaisons, et les fiches de notes d'information sont établies en ligne, facilitant ainsi le traitement, le stockage et le partage des informations.

L'un des aspects les plus significatifs observés dans cette entreprise concerne l'étendue des processus digitalisés. La digitalisation ne s'est pas limitée à un service spécifique, mais a concerné plusieurs fonctions clés. La Direction des Ressources Humaines (DRH), par exemple, dispose d'un logiciel intégré couvrant la gestion des ressources humaines et de la paie, complété d'une application développée en interne pour la gestion des prestations sociales du personnel. Cette volonté de combinaison entre solutions intégrées et développement présente sur-mesure des solutions numériques adaptées à l'organisation montre une volonté de déclencher une véritable promesse vis-à-vis des modèles de stock actuels de produits manufacturés, en fournissant aux clients les outils les plus optimisés en termes d'organisation, dans une finalité bien évidemment de maximisation de la profitabilité ! En outre, chaque direction dispose de ses propres solutions numériques adaptées à ses missions, ce qui permet d'informatiser et de fluidifier le traitement des documents et des informations. Cette autonomie numérique des directions permet une meilleure réactivité opérationnelle tout en conservant une cohérence globale grâce à la supervision de la DSI.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Par ailleurs, l'entreprise semble disposer de plusieurs applications et logiciels adaptés aux besoins spécifiques de chaque direction. Ce choix d'outils n'a pas été fait au hasard, mais en fonction de leur aptitude à répondre de façon efficace aux besoins fonctionnels des services concernés. Cette logique de sélection guidée par l'utilité opérationnelle vient conforter l'idée que la digitalisation à l'EPB est pragmatique et axée performance. Une stratégie digitale existe bel et bien, même si elle n'est pas formalisée de façon rigide, dans les pratiques, les décisions et l'organisation mise en place autour du numérique. Voici un aperçu sur les applications et les logiciels qui sont utilisés au sein de l'entreprise :

TABLEAU 3 : OUTILS DE DIGITALISATIONS ET LEUR FONCTIONS

Outils	Fonction
1. l'APCS	Algerian Port Community System est une plateforme numérique communautaire portuaire en ligne, mise en place en 2021, elle a été lancée officiellement le 07 juin 2021 à la faveur de la publication au Journal officiel N°31 du 27 avril 2021 du décret exécutif N°21-147 portant sa mise en place et fixant les règles de son fonctionnement. au profit des acteurs portuaires à savoir la direction exploitation, la direction capitainerie, les consignataires, les transitaires, les inspecteurs DCW (direction du commerce) et les inspecteurs DSA (direction des services agricoles : phytosanitaires et vétérinaires).
2. GED	Gestion Electronique des Documents, est une application déployée depuis 2017 à l'ensemble du personnel administratif afin de pouvoir consulter facilement les courriers officiels dispatchés par les différentes directions du port de Bejaia. Aussi, le logiciel permet l'établissement des autorisations d'absence, des bons de sortie, des ordres de mission et des demandes de congé de manière électronique sans renseigner le papier. Les validations de ses workflow par les directeurs des structures atterrissent à la DRH pour traitement électronique également.
3. Le site web	www.portdebejaia.dz a été redéveloppé par la Direction

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

	Digitalisation depuis 2019, un portail en ligne avec toutes les informations ayant trait à l'EPB.
4. HELP DESK	est un dispositif mit à disposition du personnel depuis 2023 pour formuler un ticket portant sur une demande d'intervention informatique d'ordre technique (application, équipements informatiques, changement de mot de passe, ...)
5. E-paiement	est dispositif mis à disposition de nos clients depuis 2024 pour le paiement de leurs factures et créances en ligne.
6. LOGIFACT	logiciel de facturation utilisé par la Direction Commerciale pour faciliter l'édition des factures aux clients (transitaires, consignataires, armateurs, clients finaux, groupeurs dérouleurs)
7. LOGIMAC	Logiciel de manutention et acconage développé pour les éléments de la Direction Exploitation (pointage des marchandises, saisie des quantités, ...)
8. BIG	logiciel intégré pour la gestion des tâches en interne pour les Directions : RH, FC.
9. ESCALE	application utilisée par la Direction capitainerie dans le traitement des données liées aux navires annoncés.

Source : Entreprise Portuaire de Bejaia.

Cette transformation digitale a été facilitée par plusieurs éléments. La sensibilisation du personnel, le soutien continu et l'assistance technique ont été essentiels pour favoriser l'acceptation du changement. En s'adjoignant les services de prestataires externes, l'entreprise a pu profiter d'une expertise technique supplémentaire et a ainsi accéléré le déploiement de ses solutions digitales. Un facteur essentiel de ce succès a été la formation des employés à l'utilisation des outils numériques. Il est vrai que l'efficacité des technologies déployées dépend directement de la compétence numérique des utilisateurs.

Comme toute transformation organisationnelle, la digitalisation n'a pas été exempte d'obstacles. Une certaine résistance au changement a été observée au début du processus, mais celle-ci a été rapidement maîtrisée grâce aux séances de sensibilisation et d'accompagnement organisées par l'entreprise. Cette gestion proactive de la résistance montre que l'EPB a compris que la digitalisation est avant tout un projet humain avant d'être un

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

projet technologique. Actuellement, aucun frein majeur à la digitalisation n'est signalé, ce qui traduit un niveau élevé d'appropriation des outils numériques par les employés.

D'après notre étude, la digitalisation a complètement accompli ce que l'entreprise espérait au départ. Les améliorations en matière de gain de temps, d'efficacité, de traçabilité et de sécurité prouvent que les objectifs ont été réalisés avec succès. La réussite est aussi visible à travers l'évaluation du niveau de maturité digitale de l'entreprise, qui est considéré comme « avancé ». On peut comprendre ce niveau avancé grâce aux efforts humains, techniques et organisationnels déployés pour digitaliser les processus. L'entreprise ne se limite pas à employer des outils numériques ; elle a intégré le digital dans son fonctionnement quotidien.

Enfin, l'EPB prévoit de continuer ses initiatives numériques avec de nouveaux cahiers des charges en préparation, ce qui montre que la transformation digitale est vue comme un processus continu et en évolution. Il est fort probable que les futures améliorations se concentrent sur le renforcement de l'intégration des systèmes en place, sur une optimisation supplémentaire des flux d'information et sur un accompagnement des évolutions des besoins de l'activité portuaire. Par conséquent, l'expérience de l'EPB montre de manière exemplaire que la digitalisation peut être un véritable levier pour améliorer la performance organisationnelle, à condition qu'elle soit stratégiquement planifiée, qu'elle bénéficie d'un accompagnement humain et qu'elle soit soutenue par une structure dédiée.

Section 03 : Traitement des données et discussion des résultats

Dans cette section, nous allons présenter le traitement statistique des données collectées à travers le questionnaire destiné au personnel de l'entreprise Portuaire de Bejaia, ainsi que l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus. Cette étude repose sur une approche mixte combinant une étude quantitative basée sur un questionnaire et une étude qualitative fondée sur un entretien réalisé avec une agente de maîtrise du service de digitalisation.

L'objectif principal est d'évaluer la contribution de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise sur les plans économique, organisationnel, humain et social.

3.1. Méthodologie de traitement des données

Afin d'analyser les données recueillies auprès des employés de l'entreprise, nous avons utilisé une méthode quantitative basée sur un questionnaire élaboré selon l'échelle de Likert à cinq

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

niveaux, allant de « fortement en désaccord » à « fortement d'accord ». Cette échelle permet de mesurer le degré d'accord des répondants vis-à-vis des affirmations proposées dans le questionnaire.

Le questionnaire comporte 41 questions réparties en trois axes principaux :

- Le premier axe concerne les informations socioprofessionnelles des répondants.
- Le deuxième axe porte sur la digitalisation au sein de l'entreprise.
- Le troisième axe traite de la contribution de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise à travers trois dimensions : économique, organisationnelle, humaine et sociale.

Par ailleurs, les résultats quantitatifs ont été complétés par une analyse qualitative de l'entretien réalisé avec la responsable du service de digitalisation, afin d'obtenir une compréhension plus approfondie du phénomène étudié. L'objectif principal de cet entretien était de recueillir des informations qualitatives concernant la stratégie de digitalisation adoptée par l'entreprise, les outils numériques utilisés ainsi que les effets de la digitalisation sur la performance économique, organisationnelle, humaine et sociale de l'entreprise.

3.2. Test de fiabilité Alpha de Cronbach

Afin de vérifier la fiabilité du questionnaire utilisé dans cette étude, nous avons réalisé le test de cohérence interne Alpha de Cronbach à l'aide du logiciel SPSS v 26 .

TABLEAU 4 : TEST DE FIABILITE

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,919	51

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Les résultats obtenus montrent un coefficient Alpha de Cronbach égal à 0,919 pour un total de 51 items et 30 observations valides.

Cette valeur étant supérieure à 0,90, indique une excellente fiabilité du questionnaire. Ainsi, les différents items présentent une forte cohérence interne, ce qui confirme la qualité et la crédibilité de l'outil de collecte des données utilisé dans cette recherche.

3.3. Présentation de l'échantillon

Cette partie est dédiée à l'interprétation des données à partir du traitement de questionnaire à l'aide du logiciel SPSS version 26 .

AXE 01 : information socioprofessionnelles

TABEAU 5 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE SEXE

Sexe	fréquence	Pourcentage (%)
Masculin	13	43,3
Féminin	17	56,7
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Le tableau présente la répartition des répondants selon le sexe dans l'échantillon étudié. Sur un total de 30 personnes interrogées, 17 sont de sexe féminin, soit 56,7 %, tandis que 13 sont de sexe masculin, soit 43,3 % .

Ces résultats montrent une légère domination de la population féminine dans l'échantillon. Cela signifie que les femmes représentent la majorité des répondants ayant participé à l'enquête.

TABEAU 6 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON L'AGE

Age	Fréquence	Pourcentage (%)
25 – 34	7	23,3
35 – 44	11	36,7
45 – 54	11	36,7
55 <	1	3,3
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Le tableau présente la répartition des répondants selon l'âge. Les résultats montrent que les catégories d'âge de 35 à 44 ans et de 45 à 54 ans sont les plus représentées dans l'échantillon, avec chacune 11 personnes, soit 36,7 % des répondants . La tranche d'âge de 25 à 34 ans compte 7 personnes, représentant 23,3 % de l'échantillon. En revanche, les personnes âgées de plus de 55 ans sont faiblement représentées avec seulement 1 personne, soit 3,3 %.

Ces résultats indiquent que la majorité des répondants appartient à une population d'âge moyen, ce qui peut refléter une expérience professionnelle importante et une meilleure connaissance des pratiques de l'entreprise. La faible présence des personnes âgées de plus de 55 ans montre que cette catégorie est minoritaire dans l'étude.

TABLEAU 7 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE NIVEAUX D'ETUDE

Niveaux d'étude	Fréquence	Pourcentage (%)
Secondaire	9	30
Licence	16	53,3
Ingénieur	4	13,3
Master ou plus	1	3,3
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Le tableau présente la répartition des répondants selon le niveau d'étude. Les résultats montrent que la majorité des personnes interrogées possède un niveau licence, avec 16 répondants, soit 53,3 % de l'échantillon . Le niveau secondaire occupe la deuxième position avec 9 personnes, représentant 30 % des répondants. Ensuite, 4 personnes ont un niveau ingénieur, soit 13,3 %. Enfin, une seule personne possède un niveau Master ou plus, ce qui représente 3,3 % de l'échantillon.

Ces résultats indiquent que l'échantillon est dominé par des individus ayant un niveau universitaire, principalement la licence. Cela peut refléter un personnel relativement qualifié et capable de s'adapter aux nouvelles pratiques liées à la digitalisation et à l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

TABEAU 8 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LA CATEGORIE

Catégorie	fréquence	Pourcentage (%)
Cadre	22	73,3
Agent de maîtrise	8	26,7
Totale	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Le tableau présente la répartition des répondants selon la catégorie professionnelle. Les résultats montrent que la majorité des personnes interrogées occupent le poste de cadre avec un effectif de 22 personnes, soit 73,3 % de l'échantillon total. En revanche, les agents de maîtrise représentent 8 personnes, soit 26,7 % des répondants.

Ces résultats indiquent une forte dominance des cadres dans l'échantillon étudié. Cela peut s'expliquer par le fait que les cadres sont davantage impliqués dans les processus décisionnels et les pratiques liées à la gestion et à la digitalisation au sein de l'entreprise. La présence des agents de maîtrise permet également d'avoir une vision complémentaire des différents niveaux hiérarchiques de l'organisation.

TABEAU 9 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON L'EXPERIENCE

Expérience	Fréquence	Pourcentage (%)
< 1 ans	1	3,3
1-5 ans	2	6,7
6-10 ans	9	30
>10 ans	18	60
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Le tableau présente la répartition des répondants selon leur expérience professionnelle. Les résultats montrent que la majorité des personnes interrogées disposent d'une expérience supérieure à 10 ans, avec 18 répondants, soit 60 % de l'échantillon total. Les employés ayant une expérience comprise entre 6 et 10 ans représentent 9 personnes, soit 30 %. En revanche, les catégories ayant moins de 5 ans d'expérience sont faiblement représentées : 2 personnes ont une expérience de 1 à 5 ans (6,7 %) et une seule personne possède moins d'un an d'expérience (3,3 %).

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Ces résultats indiquent que l'échantillon est principalement composé de salariés expérimentés. Cela peut constituer un avantage pour l'étude, car les répondants possèdent une connaissance approfondie du fonctionnement de l'entreprise ainsi qu'une meilleure capacité à évaluer l'impact de la digitalisation sur sa performance.

AXE 02 : la Digitalisation

TABEAU 10 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON RELATIVES A L'INTEGRATION EFFICACE DE LA DIGITALISATION DANS L'ENTREPRISE

	fréquence	Pourcentage (%)
Oui	29	96,7
Non	1	3,3
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats indiquent que les outils numériques sont largement perçus comme étant efficacement intégrés dans les processus de travail. En effet, 96,7 % des répondants ont répondu positivement à cette affirmation, contre seulement 3,3 % qui ont exprimé un avis contraire. Cette forte adhésion témoigne d'une intégration réussie des outils numériques au sein de l'organisation, facilitant probablement l'exécution des tâches et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. La faible proportion de réponses négatives peut s'expliquer par des expériences individuelles différentes ou par certaines difficultés ponctuelles rencontrées dans l'utilisation de ces outils .

TABEAU 11 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DIGITALES DANS LA REALISATION DES TACHES

	Fréquence	Pourcentage (%)
Pas du tout d'accord	2	6,7
Neutre	2	6,7
D'accord	16	53,3
Tout a fait d'accord	10	33,3
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Les résultats présentés dans ce tableau révèlent une perception largement positive de la contribution des technologies digitales à l'exécution des tâches . En effet, 16 répondants (53,3 %) se déclarent « d'accord » et 10 répondants (33,3 %) « tout à fait d'accord », soit un total de 86,6 % d'opinions favorables. Ces résultats montrent que les technologies digitales sont perçues par la majorité des participants comme des outils facilitant la réalisation des tâches quotidiennes et soutenant le travail des employés. En revanche, 2 répondants (6,7 %) adoptent une position neutre et 2 autres (6,7 %) se déclarent « pas du tout d'accord », ce qui peut traduire des expériences différentes ou certaines réserves quant à l'utilité de ces technologies dans l'exercice de leurs activités professionnelles.

TABLEAU 12 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LES OUTILS NUMERIQUE UTILISE PAR L'ENTREPRISE

Utilisation d'Outils	Oui (%)	Non (%)	Total (%)
Logiciel	80	20	100
Système d'information portuaire	90	10	100
Email / communication digital	100	0	100
Application	93,3	6,7	100
Progiciel de gestion intégrée (ERP)	36,7	63,3	100
CRM, SRM	43,3	56,7	100
Autre	0	100	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que les technologies digitales sont largement utilisées au sein de l'entreprise. L'email et la communication digitale représentent les outils les plus utilisés avec 100 %, suivis des applications digitales (93,3 %), du système d'information portuaire (90 %) et des logiciels informatiques (80 %). En revanche, les outils de gestion avancés comme les ERP (36,7 %) et les systèmes CRM/SRM (43,3 %) sont moins utilisés .Cette tendance peut s'expliquer par le fait que ces outils sont généralement destinés à des fonctions spécifiques ou à certaines catégories d'employés, contrairement aux outils de communication et aux applications numériques qui sont utilisés par l'ensemble du personnel. Elle peut également refléter un niveau de déploiement encore limité de ces systèmes ou un recours plus fréquent à d'autres solutions adaptées aux besoins opérationnels de l'entreprise.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

TABLEAU 13 : REPARTITION D'ECHANTILLON RELATIVE A L'INVESTISSEMENT ET INFRASTRUCTURE NUMERIQUE

	Pas du tout d'accord (%)	Plutôt pas d'accord (%)	Neutre (%)	D'accord (%)	Tout a fait d'accord (%)	Total (%)
Investissement dans le développement de système numérique	3,3	3,3	16,7	46,7	30	100
Disposition d'infrastructure numérique performante et fiable	0	10	20	46,7	23,3	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que la majorité des répondants considère que l'entreprise investit dans le développement de ses systèmes numériques et dispose des ressources technologiques nécessaires pour soutenir ses activités. En effet, 46,7 % des participants se déclarent « d'accord » et 30 % « tout à fait d'accord », soit un total de 76,7 % d'opinions favorables. Ces résultats traduisent une perception positive des efforts déployés par l'entreprise en matière de développement numérique et suggèrent que les investissements réalisés répondent globalement aux besoins des utilisateurs. Toutefois, 16,7 % des répondants adoptent une position neutre, tandis que 6,6 % expriment une opinion défavorable (3,3 % « plutôt pas d'accord » et 3,3 % « pas du tout d'accord »). Cette répartition indique que, malgré une appréciation majoritairement positive, certains employés estiment que les ressources technologiques pourraient être davantage développées ou mieux adaptées aux exigences de leurs activités .

Concernant l'infrastructure numérique, les résultats révèlent également une perception globalement favorable. En effet, 46,7 % des répondants se déclarent « d'accord » et 23,3 % « tout à fait d'accord », représentant ainsi 70 % d'opinions positives. Cela suggère que l'infrastructure numérique mise en place est jugée performante et suffisamment fiable pour soutenir les activités de l'entreprise. Néanmoins, 20 % des participants adoptent une position neutre et 10 % se déclarent « plutôt pas d'accord », ce qui peut refléter certaines limites

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

perçues en matière de performance, de disponibilité ou de fiabilité des infrastructures numériques existantes.

TABLEAU 14 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LA REALISATION DES OPERATIONS PORTUAIRES VIA DES SYSTEMES NUMERIQUES

	Fréquence	Pourcentage (%)
Totalement	9	30
Majoritairement	13	43,3
Partiellement	8	26,7
Total	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que les opérations portuaires sont largement réalisées à travers les systèmes numériques. En effet, 43,3 % des répondants déclarent que ces opérations sont réalisées majoritairement via les systèmes numériques, tandis que 30 % estiment qu'elles sont réalisées totalement de manière numérique. En revanche, 26,7 % des participants considèrent que les opérations sont seulement réalisées partiellement à travers les outils numériques. Ces résultats indiquent donc une forte intégration de la digitalisation dans la réalisation des opérations portuaires de l'entreprise, ce qui contribue à améliorer l'efficacité et la rapidité de ses activités.

TABLEAU 15 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON RELATIVE AU PROCESSUS INTERNE ET ECHANGE D'INFORMATION

	Toujours(%)	Souvent(%)	parfois(%)	Jamais(%)	Total(%)
Processus interne reposent fortement sur le digital	33,3	43,3	23,3	0	100
Les échanges d'information avec les partenaires s'effectuant par le numérique	10	53,3	33,3	3,3	100

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats indiquent que les processus internes de l'entreprise reposent largement sur les technologies digitales. En effet, 33,3 % des répondants déclarent que les processus internes reposent « toujours » sur le digital et 43,3 % répondent « souvent », soit un total de 76,6 %. Ces résultats montrent que les outils numériques occupent une place importante dans l'organisation et la gestion des activités internes. Par ailleurs, 23,3 % des participants estiment que le recours au digital n'est que « parfois » observé, tandis qu'aucun répondant n'a indiqué « jamais », ce qui confirme la présence généralisée du numérique dans les processus de l'entreprise.

Concernant les échanges d'information avec les partenaires, les résultats révèlent également une utilisation significative des moyens numériques. En effet, 53,3 % des répondants affirment que ces échanges s'effectuent « souvent » par voie numérique et 10 % déclarent qu'ils se réalisent « toujours » de cette manière, soit 63,3 % des réponses. De plus, 33,3 % des participants indiquent que les échanges numériques ont lieu « parfois », tandis que seulement 3,3 % répondent « jamais ». Ces résultats suggèrent que le numérique constitue un canal privilégié de communication et de partage d'informations avec les partenaires, même si certaines interactions continuent d'être réalisées par d'autres moyens selon les besoins ou les circonstances.

TABLEAU 16 : REPARTITION D'ECHANTILLON SELON LE SOUTIEN DE LA DIRECTION DES TRANSFORMATION DIGITALES ET DE L'INNOVATION NUMERIQUE

	Pas du tout d'accord(%)	Plutôt pas d'accord(%)	Neutre (%)	D'accord (%)	Tout a fait d'accord(%)	Total (%)
La direction soutient activement la transformation digitale	3,3	3,3	16,7	63,3	13,3	100
L'entreprise encourage l'innovation numérique	6,7	3,3	13,3	50	26,7	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que la direction soutient activement la transformation digitale au sein de l'entreprise. En effet, 63,3 % des répondants sont d'accord et 13,3 % sont tout à fait

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

d'accord avec cette affirmation, ce qui reflète l'implication de la direction dans le développement numérique.

De plus, l'entreprise encourage l'innovation numérique selon la majorité des participants, avec 50 % des répondants d'accord et 26,7 % tout à fait d'accord. Toutefois, une minorité des répondants reste neutre ou en désaccord.

Dans l'ensemble, ces résultats indiquent que l'entreprise adopte une orientation favorable à la transformation digitale et encourage l'innovation numérique afin d'améliorer ses performances et son fonctionnement.

TABLEAU 17 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LES OBSTACLES DE LA DIGITALISATION

	Oui(%)	Non(%)	Total(%)
Manque de formation	23,3	76,7	100
Résistance aux changements	86,7	13,3	100
Manque de moyen technologique	20	80	100
Problème technique	16,7	83,3	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que la principale difficulté rencontrée dans la transformation digitale est la résistance au changement, mentionnée par 86,7 % des répondants. Cela indique que l'adaptation des employés aux nouvelles pratiques numériques représente un obstacle important pour l'entreprise. En revanche, le manque de formation (23,3 %), le manque de moyens technologiques (20 %) et les problèmes techniques (16,7 %) sont moins fréquemment cités. Aucun répondant n'a mentionné d'autres difficultés.

AXE 03 : La contribution de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise

Cet axe est consacré à l'analyse de la contribution de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise à travers trois dimensions principales .

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

1. Dimension économique :

TABEAU 18 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE ROLE DE LA DIGITALISATION DANS L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ECONOMIQUE

	pas du tout d'accord(%)	Plutôt pas d'accord(%)	Neutre (%)	D'accord (%)	Tout a fait d'accord(%)	Total (%)
La digitalisation réduit les coûts de l'entreprise	3,3	6,7	10	26,7	53,3	100
La digitalisation optimise les ressources de l'entreprise	0	0	10	43,3	46,7	100
La digitalisation réduit les pertes du temps dans les processus	0	6,7	23,3	40	30	100
La digitalisation améliore la productivité de l'entreprise	3,3	6,7	20	36,7	33,3	100
La digitalisation augmente l'efficacité opérationnelle	0	3,3	30	30	36,7	100
La digitalisation améliore la rentabilité	0	6,7	10	50	33,3	100
la digitalisation permet d'accéder a de nouveaux marchés	3,3	0	26,7	36,7	33,3	100
La digitalisation renforce la compétitivité économique	0	3,3	16,7	46,7	33,3	100

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que la majorité des répondants perçoivent positivement l'impact de la digitalisation sur la performance de l'entreprise. En effet, plus de la moitié des participants considèrent que la digitalisation permet de réduire les coûts, d'optimiser les ressources, d'améliorer la productivité, la rentabilité et l'efficacité opérationnelle.

Les répondants estiment également que la digitalisation contribue à réduire les pertes de temps dans les processus, à renforcer la compétitivité économique et à faciliter l'accès à de nouveaux marchés. Toutefois, certaines réponses neutres montrent que quelques participants restent réservés concernant certains effets de la digitalisation. Dans l'ensemble, ces résultats confirment que la digitalisation joue un rôle important dans l'amélioration de la performance économique de l'entreprise.

2. Dimension organisationnelle :

TABEAU 19 : REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE ROLE DE LA DIGITALISATION DANS L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ORGANISATIONELLE

	Pas du tout d'accord(%)	Plutôt pas d'accord(%)	Neutre (%)	D'accord (%)	Tout a fait d'accord(%)	Total (%)
La digitalisation améliore la fluidité des processus de travail	0	3,3	20	36,7	40	100
La digitalisation facilite la circulation de l'information	3,3	6,7	3,3	46,7	40	100
Les Outils numérique réduisent les délais d'exécution des taches	10	3,3	16,7	43,3	26,7	100
La digitalisation permet une décision plus rapide et fiable	0	6,7	16,7	53,3	23,3	100
Technologies	3,3	0	26,7	53,3	16,7	100

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

numérique permettre adaptation aux changements						
La digitalisation améliore la communication interne	3,3	0	20	60	16,7	100
La digitalisation améliore les relations des Partenaires externe	3,3	0	23,3	43,3	30	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats montrent que la digitalisation contribue fortement à l'amélioration de l'aspect organisationnel de l'entreprise. La majorité des répondants considèrent que les outils numériques améliorent la fluidité des processus de travail, facilitent la circulation de l'information et renforcent la communication interne. Les participants estiment également que la digitalisation permet une prise de décision plus rapide et plus fiable, réduit les délais d'exécution des tâches et aide l'entreprise à mieux s'adapter aux changements. De plus, elle améliore les relations avec les partenaires externes.

Dans l'ensemble, ces résultats confirment que la digitalisation joue un rôle important dans l'amélioration de l'efficacité organisationnelle et de la communication au sein de l'entreprise.

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

3. Dimension humaine et sociale

Tableau 20: REPARTITION DE L'ECHANTILLON SELON LE ROLE DE LA DIGITALISATION DANS L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE HUMAINE ET SOCIALE

	Pas du tout d'accord (%)	Plutôt pas d'accord(%)	Neutre (%)	D'accord (%)	Tout a fait d'accord (%)	Total (%)
La digitalisation augmente la motivation des employés	3,3	6,7	13,3	53,3	23,3	100
La digitalisation améliore la productivité individuelle	3,3	6,7	10	53,3	26,7	100
La digitalisation réduire les charges de travail répétitive	3,3	3,3	16,7	60	16,7	100
Les outils Numérique facilitent l'apprentissage Continue	6,7	0	10	73,3	10	100
La digitalisation améliore Les condition de travail	6,7	0	20	60	13,3	100
La digitalisation réduit les conflits Organisationnelles	6,7	3,3	16,7	60	13,3	100
La digitalisation renforce la coopération entre les équipes	0	3,3	16,7	40	40	100

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

Les résultats montrent que la digitalisation a un impact positif sur les employés et l'environnement de travail au sein de l'entreprise. La majorité des répondants estiment que la digitalisation améliore la motivation des employés, augmente la productivité individuelle et réduit les tâches répétitives. Les participants considèrent également que les outils numériques facilitent l'apprentissage continu, améliorent les conditions de travail et contribuent à réduire les conflits organisationnels. De plus, la digitalisation renforce la coopération entre les équipes grâce à une meilleure communication et coordination.

Dans l'ensemble, ces résultats confirment que la digitalisation contribue à améliorer la performance humaine et sociale de l'entreprise en favorisant un environnement de travail plus efficace et collaboratif.

Tableau 21: CORRELATION ENTRE LA DIGITALISATION ET LES DIFFERENTES DIMENSIONS DE LA PERFORMANCE

Le relation entre digitalisation et performance	Performance économique	Performance organisationnelle	Performance humaine	Performance globale
Digitalisation	0.615**	0.713**	0.675**	0.715**

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

Source : Données réalisées à base de logiciel SPSS v 26

Les résultats de l'analyse de corrélation mettent en évidence une relation positive, forte et statistiquement significative entre la digitalisation et les différentes dimensions de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia, au seuil de significativité $\alpha < 0,01$.

En effet, la digitalisation est fortement corrélée à la performance globale ($r = 0,715^{**}$; $p < 0,01$), ce qui indique qu'un niveau plus élevé de digitalisation est associé à une amélioration significative de la performance générale de l'entreprise (EPB). De manière similaire, une relation très proche est observée avec la performance organisationnelle ($r = 0,713^{**}$; $p < 0,01$), suggérant que la digitalisation contribue de façon importante à l'amélioration de la coordination, de l'organisation du travail et du processus de gestion interne.

Concernant la performance humaine, la corrélation reste également forte ($r = 0,675^{**}$; $p < 0,01$), ce qui montre que la digitalisation joue un rôle significatif dans l'amélioration des conditions de travail, de la communication interne et de l'implication des employés. Enfin, la performance économique présente une corrélation positive légèrement plus modérée ($r =$

Chapitre 02 : étude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amélioration de la performance de l'entreprise portuaire de Bejaia

0,615** ; $p < 0,01$), indiquant que la digitalisation influence également les résultats économiques de l'entreprise (EPB) , bien que cet impact soit relativement moins prononcé que pour les autres dimensions.

Dans l'ensemble, ces résultats permettent de confirmer l'existence d'une relation significative entre la digitalisation et la performance de l'entreprise (EPB) au seuil de 1 %, ce qui valide l'hypothèse selon laquelle la transformation digitale constitue un levier important d'amélioration des différentes dimensions de la performance de l'entreprise (EPB) .

Ainsi, les résultats de l'analyse de corrélation permettent de confirmer l'hypothèse n°2, qui stipule que la digitalisation exerce une influence positive sur les différentes dimensions de la performance de l'entreprise (EPB) .

Conclusion :

En conclusion, la digitalisation apparaît comme un levier majeur dans l'amélioration des performances de l'Entreprise Portuaire de Béjaïa. À travers le déploiement des technologies numériques et des systèmes d'information, l'entreprise a pu renforcer la rapidité des opérations, fluidifier la circulation de l'information entre les différents partenaires et améliorer la qualité des services offerts aux clients.

Par ailleurs, la transformation digitale a contribué à accroître la productivité, à optimiser la coordination entre les différents services et à renforcer la capacité d'adaptation de l'entreprise dans un environnement en constante évolution. Malgré certains défis liés à l'appropriation et à l'adaptation aux nouvelles technologies, cette transformation constitue un axe stratégique essentiel pour la modernisation et le développement durable de l'Entreprise Portuaire de Bejaia.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

Aujourd'hui, la digitalisation est un levier stratégique incontournable pour toute entreprise qui souhaite améliorer sa compétitivité et renforcer sa performance globale. Cette étude sur la contribution de la digitalisation à la performance de l'Entreprise Portuaire de Bejaia montre clairement que l'intégration des outils numériques a entraîné des changements importants dans le fonctionnement de l'entreprise.

L'analyse des entretiens et le traitement des données recueillies ont permis d'obtenir des résultats montrant que la digitalisation a permis d'améliorer plusieurs dimensions de la performance organisationnelle. Elle a permis en effet de réduire les délais de traitement des opérations, d'améliorer la circulation de l'information, de mieux coordonner les différents services entre eux. Par ailleurs, les solutions numériques mises en place ont permis d'augmenter la productivité des employés, d'améliorer la qualité des services rendus aux clients et d'optimiser les procédures administratives et opérationnelles.

L'étude montre également que la digitalisation est un levier d'innovation et de modernisation pour l'entreprise portuaire, notamment par l'automatisation de certaines tâches et par l'utilisation des systèmes d'information facilitant le suivi des activités portuaires. Cependant, malgré les bénéfices constatés, quelques défis demeurent, notamment la nécessité de former en continu les collaborateurs, l'adaptation au changement organisationnel et les contraintes des infrastructures technologiques.

Ainsi, la réussite de la transformation digitale ne dépend pas uniquement de l'acquisition des technologies, mais également de la capacité de l'entreprise à accompagner le changement, à développer les compétences numériques de ses ressources humaines et à instaurer une culture organisationnelle favorable à l'innovation.

En conclusion, cette recherche confirme que la digitalisation joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la performance de l'Entreprise Portuaire de Bejaia. Elle constitue un véritable moteur de développement et de modernisation permettant à l'entreprise de répondre plus efficacement aux exigences de son environnement économique et concurrentiel.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages

1. Aubry, M. &. (2021). *La transformation digitale en entreprise*. Eyrolles.
2. Aubry, M. &. (2021). *La transformation digitale en entreprise – 100 questions-réponses pour en comprendre les enjeux, la mettre en place et en bénéficier pleinement*. Ellipses.
3. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, États-Unis : MIT Press, 1ère éd.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. États-Unis : Pearson, 14e éd.
5. Kotler, P., Hermawan, K., & Iwan, S. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. Hoboken, New Jersey, États-Unis : Wiley, 1ère éd.
6. Lorino, P. (2003). *Méthodes et pratiques de la performance : le pilotage par les processus et les compétences*. 3e éd.
7. Métais-Wiersch, D. A. (2016). *La transformation digitale des entreprises – les bonnes pratiques*. paris: Eyrolles.
8. Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink your business for the digital age*. . Columbia University Press.
9. Schaltegger, S. (2000). *Contemporary Environmental Accounting: Issues, Concepts and Practice*. Sheffield, Royaume-Uni : Greenleaf Publishing, 1ère éd.
10. Pesqueux, Y. (2004). *La notion de performance globale*. Tunis, Tunisie : Forum ETHICS.
11. Welford, R., & Starkey, R. (1996). *The Earthscan Reader in Business and the Environment*. Royaume-Uni : Earthscan.
12. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston, États-Unis : Harvard Business Review Press, 1ère éd.

Articles scientifiques

1. Bouhadjar, M. (. (2022). Les effets de la transformation numérique sur l'écosystème des entreprises : cas du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord. *Politique Mondiale.*, 6(2), p 1078-1079.

Bibliographie

2. Bourguignon, A. (1998). « Peut-on définir la performance ? ». *Revue Française de Comptabilité*, pp. 269-273.
3. Brynjolfsson, E. (2011). « ICT, Innovation and Economy ». *EIB Papers (European Investment Bank)*, Vol. 16, No. 2, pp. 60-76.
4. Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2000). « Beyond Computation: Information Technology, Organizational Transformation and Business Performance ». *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 14, No. 4, pp. 23-48.
5. Hamhami, A., & Smahi, A. (2012). « Management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises ». Vol. 8, No. 1, pp. 22-23.
6. kasmia, L., & chafik, D. (2021). La digitalisation des entreprises : une opportunité pour leur performance. *Journal of Contemporary Business and Economic Studies* Vol.(48) No.(2), p 519.
7. Lebas, M. (1995). « Performance Measurement and Performance Management ». *International Journal of Production Economics*, Vol. 41, No. 1-3, pp. 23-35.
8. Marmuse, C. (1997). « Performance ». *Encyclopédie de Management*, pp. 2194-2208.
9. McAfee, A. (2006). « Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration ». *MIT Sloan Management Review*, Vol. 47, No. 3, pp. 21-28.
10. Rachedi, A. Z. (2023). Analyse du degré de transformation digitale des processus RH en période de COVID. Cas des organizations françaises. *Journal of Contemporary Business and Economic Studies*, 6(1), p 400.

Table des matières

Remerciement

Dédicace

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale1

Chapitre 01 : la digitalisation et performance en entreprise3

Introduction.....3

Section 01 : Fondements théoriques de la digitalisation.....3

1.1. Évolution historique de la digitalisation :3

1.2. Concept et définitions de la digitalisation :4

1.3. Les principaux outils et domaines de la digitalisation :5

1.3. 1. Les outils de la digitalisation :6

1.3. 2. les domaines de la digitalisation :6

1.4. Les avantages et limites de la digitalisation:.....7

1.4 1. Les avantages de la digitalisation :7

1.4 2. Les limites de la digitalisation :8

Section 02 : la performance de l'entreprise : concepts et fondements.....8

2.1 : Définition de la performance :8

2.2. Les types (dimensions) de la performance :9

2.2 1. Performance économique9

2.2 2. Performance organisationnelle9

2.2 3. Performance social et humaine	9
2.3. Les indicateurs de performance :	9
Section 3 : Le rôle de la digitalisation dans l'amélioration de la performance de l'entreprise.....	11
Conclusion :	13
Chapitre 02 : etude pratique sur la contribution de la digitalisation sur l'amelioration de la performance de l'entreprise portuaire de bejaia	14
Introduction	14
Section 01 : présentation de l'entreprise portuaire de Bejaia (EPB).....	14
1.1 Présentation de l'entreprise :	14
1.2 fiche signalitique.....	15
1.3 Mission et activite de l'EPB.....	15
1.4 Organisation	17
Section 02 : La transformation digitale au sein de l'entreprise portuaire de bejaia	21
Section 03 : Traitement des données et discussion des résultats.....	25
3.1. Méthodologie de traitement des données.....	25
3.2. Test de fiabilité Alpha de Cronbach.....	26
3.3. Présentation de l'échantillon.....	27
Conclusion	42
Conclusion générale	43
Bibliographie	
Table des matières	
Résumé	

Annexe 01 : Questionnaire

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 maitrise ☐ Agent d'exécution ☐

5. Expérience :

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

Axe 02 : La Digitalisation

1. Les outils numériques (de transformation digital) sont efficacement intégrés dans les processus de travail :

Oui ☐ Non ☐

2. L'entreprise dispose de plateformes numériques adaptées à ses besoins :

Oui ☐ Non ☐

3. Vous utilisez régulièrement les technologies digitales dans la réalisation de vos tâches (activités) :

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

4. Quels types d'outils numériques (digitales) utilisez-vous ?

- ☐ Logiciels
- ☐ Système d'information
- ☐ Email \ Communication Digitale
- ☐ Applications
- ☐ Progiciel De Gestion Intégrée ERP
- ☐ CRM, SRM ...etc.
- ☐ Autres

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

5. L'entreprise investit dans le développement de ses systèmes numériques (ressources technologiques) qui sont suffisants pour soutenir ses activités :

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

6. L'entreprise dispose d'infrastructure numérique performante, fiable et sécurisée :

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

7. Les différentes opérations portuaires, telles que le chargement et le suivi ...etc , sont réalisées via des systèmes numériques :

- | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| ☐ Totalement | ☐ Majoritairement | ☐ Partiellement | ☐ Pas du tout |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|

8. Les activités du terminal (Les processus internes) reposent fortement sur l'utilisation des systèmes numériques (digitales) :

- | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| ☐ Toujours | ☐ Souvent | ☐ Parfois | ☐ Rarement | ☐ Jamais |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

9. Les échanges d'information avec les différents partenaires (client, Douanes ...etc.) s'effectuent par voie électronique (numérique) :

☐Toujours ☐ Souvent ☐Parfois ☐ Rarement ☐ Jamais

10. La direction soutient activement les initiatives de transformation digitale, qui font partie intégrante de la stratégie de l'entreprise :

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

11. L'entreprise encourage l'innovation numérique et développe une culture digitale au sein de l'organisation :

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

12. Les principaux obstacles (freins) à la digitalisation sont :

- ☐ Manque de formation
- ☐ Resistance aux changements
- ☐ Manque de moyens technologiques
- ☐ Problèmes techniques
- ☐ Autres

.....
.....

Axe 03: La Contribution De La Digitalisation Dans L'amélioration De La Performance De L'entreprise

3.1. Dimension Économique :

1. La digitalisation permet de réduire les coûts de l'entreprise :

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

2. La digitalisation permet d'optimiser l'utilisation des ressources de l'entreprise :

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

3. La digitalisation permet de réduire les pertes de temps dans les processus de production:

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

4. La digitalisation améliore la productivité de l'entreprise :

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

5. L'intégration des technologies numériques augmente l'efficacité opérationnelle de l'entreprise :

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

6. La digitalisation permet d'améliorer la rentabilité de l'entreprise :

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

7. Les canaux numériques permettent d'accéder à de nouveaux marchés :

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

8. La digitalisation renforce la compétitivité économique de l'entreprise :

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

3.2. Dimension Organisationnelle :

1. La digitalisation améliore la fluidité des processus de travail et permet une meilleure organisation de l'entreprise :

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

2. La digitalisation facilite la circulation de l'information et améliore la coordination entre les différents services :

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

3. Les outils numériques réduisent les délais d'exécution des tâches :

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

4. La digitalisation améliore la qualité de l'information disponible, permet une prise de décision plus rapide et renforce la fiabilité des décisions managériales :

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

5. Les technologies numériques facilitent la réorganisation rapide des activités et permettent une meilleure adaptation aux changements de l'environnement :

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

6. La digitalisation améliore la communication interne et facilite le partage des connaissances au sein de l'entreprise :

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

7. La digitalisation permet d'améliorer les relations avec les différents partenaires (fournisseurs, clients, sous-traitants...etc.) :

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

8. La digitalisation permet d'améliorer le suivi et le contrôle des différentes activités de l'entreprise :

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

9. La digitalisation permet d'améliorer la performance organisationnelle de l'entreprise :

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

3.3. Dimension Humaine et Sociale :

1. La digitalisation augmente la motivation des employés et renforce leur engagement au travail :

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

2. La digitalisation améliore la rentabilité et la productivité individuelle :

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

3. Les outils numériques réduisent la charge de travail répétitive et diminuent le stress lié aux tâches administratives :

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

4. Les outils numériques facilitent l'apprentissage continu, ce qui favorise le développement et l'acquisition de nouvelles compétences :

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

5. La digitalisation améliore les conditions de travail, favorise les relations entre les employés et contribue à un climat social positif :

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

6. La digitalisation réduit les conflits organisationnels et améliore la satisfaction des employés :

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

7. Les plateformes digitales renforcent la coopération entre les équipes et encouragent une culture organisationnelle plus inclusive :

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

Résumé :

Depuis quelques années le monde est entré en révolution numérique. L'avènement des TIC dans les années 90 marque le début de ce tournant. Allant de découvertes en découvertes, les grands noms de l'Internet tels que Sergueï Brin et Larry Page pour Google, Steve Jobs pour Apple ou encore Jeff Bezos pour Amazon ont révolutionné notre vie toute entière. Le digital a aussi obligé les entreprises à s'adapter et à faire de ces outils une force pour rester compétitifs. Ces outils affectent l'ensemble des fonctions de l'entreprise, contribuent à une plus grande efficacité et transforment de manière considérable les modes de gestion du management, du pilotage, de l'organisation du travail, des relations interpersonnelles et des communications. En effet, l'évolution de ce phénomène est si rapide et irréversible si bien que chaque entreprise doit prendre des mesures internes pour s'approprier efficacement à ce phénomène et l'intégrer dans sa gestion.

Mots clés : Digital, numérique, digitalisation, transformation numérique, TIC

Abstract:

In recent years the world has entered a digital revolution. The advent of ICT in the 90s marked the beginning of this turning point. Going from discovery to discovery, the big names of the Internet such as Sergei Brin and Larry Page for Google, Steve Jobs for Apple or Jeff Bezos for Amazon have revolutionized our entire lives. Digital has also forced companies to adapt and make these tools a force to remain competitive. These tools affect all the functions of the company, contribute to greater efficiency and significantly transform the management methods of management, steering, work organization, interpersonal relations and communications. Indeed, the evolution of this phenomenon is so rapid and irreversible so that each company must take internal measures to effectively appropriate this phenomenon and integrate it into its management.

Keywords: Digital, digitization, digital transformation, ICT