

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des
Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion



Mémoire de Fin d'étude

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Option : Management

Thème



Préparé par :

Bedhouche Wassilla.

Azerradj Fatiha.

Encadré par :

Pr. CHABI Tayeb.

Jury :

Présidente : Mme. KHARBACHI. S

Examineur : Mme. MESSAOUDI .W

Rapporteur : CHABI Tayeb

Promotion juin 2023

Remerciement

Nous remercions en premier lieu *ALLAH* de nous avoir donné la volonté et la patience nécessaire pour accomplir ce travail.

Un grand merci à notre encadreur « Pr. Chabi Tayeb » pour ses conseils et son suivi tout au long de ce travail de fin de cycle.

Nous tenons à remercier tout le personnel de « CO.G.B. Labelle » pour son accueil et son aide, plus particulièrement un grand merci à Mme « Lila » pour ses précieuses orientations.

Nous remerciant également tous nos enseignants durant les années des études.

Nous tenons aussi à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Merci à vous tous.



Dédicaces

Je dédie ce travail à :

- *A la mémoire de « mon cher et regretté père »- paix a son ame .*
- *A « ma cher mère » qui sa vieller sur moi et m'encourager pendent toutes mes années d'étude que dieu la protège pour nous .*
- *A mon cher frère .*
- *A mes chères sœurs.*
- *A ma nièce MIMA et chers neveux.*
- *A mes chères amies, sans oublié « HABAYEB ».*
- *A ma partenaire de ce mémoire WASSILA et sa famille.*
- *A tous ce qui me connais de prés et de loin .*

FATIHA



Dédicaces

Je dédie ce travail comme preuve de respect, de gratitude et de reconnaissance à:

- *A l'être le plus cher de ma vie, « ma mère ».*
- *A la source de courage et d'affection, « mon père ».*
- *A mes chers frères : ABDELHAK, REYADH, YOUNES, AIMAD.*
- *A mes chères sœurs : FAHIMA et AICHA.*
- *A mon cher fiancé : MOHAMMED et sa famille.*
- *A ma chère binôme FATIHA et toute sa famille.*
- *A mes chers amis (es) « HABAYEB » et leurs familles.*

- *Et à tous ceux qui m'ont soutenu durant l'élaboration de ce travail.*

WASSILA

Liste des tableaux

N° Tableau	Titre	Page
N°1.1	La définition des TIC selon les auteurs	08
N°1.3	La comparaison entre la performance interne et externe	31
N°2.1	Le potentiel de production	49
N°2.2	La diversification des produits de CO.G.B	56
N°2.3	La répartition de l'échantillon selon le genre	58
N°2.4	La répartition de l'échantillon selon l'âge	59
N°2.5	La répartition de l'échantillon selon le niveau d'étude	60
N°2.6	Les catégories socioprofessionnelles de l'entreprise CO.G.B LABELLE	60
N°2.7	La répartition de l'échantillon selon expérience des salariés	61
N°2.8	La répartition de l'échantillon sur les connaissances de base d'informatique	62
N°2.9	La signification de la technologie selon la répartition de l'échantillon	62
N°2.10	Les outils de communication utilisés à l'interne de CO.G.B	63
N°2.11	Les outils utilisés pour communiquer avec les partenaires	64
N°2.12	Les réseaux utilisés au sein de l'entreprise labelle	64
N°2.13	Les progiciels utilisés	65
N°2.14	l'utilisation de GROUPWARE selon les effectifs interrogés	66
N°2.15	Adoption des nouveaux outils numériques	67
N°2.16	La répartition des effectifs ayant bénéficié une formation lors de l'utilisation des outils numériques	67
N°2.17	Le stockage d'information	68
N°2.18	L'avis des employés à travers l'utilisation des outils pour changer leurs habitudes	69
N°2.19	L'intérêt de la numérisation pour les différentes fonctions	69
N°2.20	Utilisation des outils de marketing numérique pour faire la publicité	70

	sur les produits et services	
N°2.21	Impact de la numérisation sur la diminution des délais	71
N°2.22	Impact de la numérisation sur le partage de l'information plus facilement	72
N°2.23	Impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité de service clientèle	72
N°2.24	Impact de la numérisation sur la flexibilité de l'entreprise	73
N°2.25	Impact de la numérisation sur la prise de décision plus rapide et plus éclairée	74
N°2.26	Impact de la numérisation sur le rendement des salariés	74
N°2.27	Impact de la numérisation sur la rentabilité de l'entreprise	75
N°2.28	Impact de la numérisation sur la productivité de l'entreprise	76
N°2.29	Impact de la numérisation sur l'augmentation de la part de marché	76
N°2.30	Impact de la numérisation sur le chiffre d'affaire.	77

Liste les figures

N° de figure	Titre	Page
N°1.1	Les composantes des TIC	13
N°1.2	Les fonctionnalités d'intranet	16
N°1.3	La structuration de l'extranet	17
N°1.4	Principales fonctionnalités d'un CRM	19
N°1.5	Les composantes de la performance	28
N°1.6	Les types de la performance	30
N°1.7	Les indicateurs de pilotage	40
N°1.8	Les indicateurs de suivi	41
N°2.1	Historique et évolution de CO.G.B	56
N°2.2	Représentation les activités de CO.G.B	57
N°2.3	Organigramme de CO.G.B	63

LISTE DES ABREVIATION

TIC : Technologies d'Information et de Communication

CO.G.B : Corps Gras de Bejaia.

EDI : Échange de Données Informatisées.

ERP: Enterprise Resource Planning.

LAN: Local Area Network.

MAN: Metropolitan Area Network.

WAN: Wide Area Network.

TCP: Transmission Contrôle Protocole.

IP: Internet Protocole.

HTML: Hyper Text Markup Language.

SMTP: Simple Mail Transport Protocol.

GRC: Gestion de Relation Client.

AFCET: Association Française pour les Cybernétiques Économique et Technologique.

PGI : Progiciels de Gestion Intégrée.

SI : Système d'Information.

RH : Ressource Humaine.

RM : Ressource Matériel.

RL : Ressource Logiciel.

NTIC : Nouvelles Technologies de L'Information et de Communication.

PDM : Part de Marché.

CA : Chiffre D'affaires.

ISO : Organisation Internationale de Normalisation.

SIAN : Société Industrielle D'Afrique de Nord.

SNCG : Société Nationale des Corps Gras.

CDH : Service Conditionnement des Huiles.

DG : Directeur Générale.

Sommaire

Remerciement	
Dedicaces	
Liste des tableaux	
Liste de figures	
Introduction générale.....	1
Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise.....	3
Introduction	4
Section 01 : Généralités sur les TIC.....	5
Section 02 : généralités sur la performance d'entreprise	22
Section 03 : L'impact des TIC sur la performance d'entreprise	39
Conclusion de Chapitre	43
Chapitre II :L'impact de la numérisation sur la performance d'entreprise	
CO.G.B labelle	44
SECTION 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	46
Section 02 : Méthodologie de recherche.....	57
Section 03 : l'analyse des résultats issus des questionnaires	58
Conclusion.....	78
Conclusion Générale	79
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

Introduction

Générale

Introduction générale

Aujourd'hui la société s'orientée de plus en plus vers le monde numérique qui vise à modifier tous les domaines de l'entreprise pour améliorer sa performance.

La numérisation signifie comme un processus qui consentir un document papier en un document numérique. Elle peut également être appréhendée comme « chaîne de numérisation » distinguée comme une série d'action comprenant la numérisation, l'analyse intelligente et l'indexation des documents, qui met en œuvre tous les processus actuellement disponibles pour répondre au mieux aux désirs et des utilisateurs.

La numérisation est un élément très important dans l'entreprise vue l'usage des technologies d'information et de communication qui sont devenus de plus en plus un nouveau transmetteur important de la croissance de l'entreprise pour assurer sa survie.

De ce fait, une performance est une mesure des résultats et conséquences obtenus par un individu ou l'ensemble des individus. Cette capacité à fixer et à réaliser les objectifs de façon peut être fortement influencée par la numérisation et utilisation des technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise. En effet, la numérisation peut réaliser la performance de l'entreprise de diverses façons.

Le présent travail a pour objet de mieux cerner la relation entre la numérisation et la performance d'entreprise, Dans ce cas il s'agit de répondre à la problématique suivante.

Problématique

Aujourd'hui, la numérisation et les technologies d'information et de communication considèrent comme un moyen essentiel d'atteindre la performance. Cette étude consiste à répondre à la question suivante :

« Quel l'impact de la numérisation sur la performance de l'entreprise CO.G.B labelle ? »

Dans ce contexte nous répondrons aux questions suivantes :

- Existe-t-elle une relation entre la numérisation et la performance au sein de l'entreprise CO.G.B labelle ?

- Manque d'outils de numérisation au sein de l'entreprise, a-t-ils un impact-ils sur sa performance?

Pour réaliser ce travail nous avons formulé deux hypothèses permettant de cerner notre étude :

Hypothèse 01 : le facteur humain et la numérisation sont complémentaire pour atteindre la performance d'entreprise.

Hypothèse 02 : la numérisation contribue à la performance de l'entreprise.

La méthodologie de la recherche :

Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons eu recours à des investigations théoriques et empiriques à travers une étude au niveau de l'entreprise CO.G.B labelle Bejaia. La structure du travail s'articule en conséquence en deux chapitres.

Le premier chapitre consacre sur le cadre théorique tandis que le deuxième chapitre constitue une étude empirique.

Notre travail sera achevé par une conclusion générale.

Chapitre I

**La numérisation et la performance
d'entreprise**

Introduction

De nos jours, La technologie à fait de grands progrès dans divers secteurs, et cela grâce à l'information qui étudie à son tour diverses techniques de traitement automatique de l'information, elle joue un rôle majeur dans le développement et la pérennité de l'entreprise.

Les TIC introduisant des nouvelles manières d'organiser et de faciliter la circulation de l'information dans les bonnes conditions au sein de l'entreprise.

Ce chapitre sera devisé en trois sections, dans la première section nous allons présenté généralités sur les TIC, dans la seconde section nous parlerons de la performance d'entreprise, et on va finir par la troisième section qui porte sur l'impact des TIC sur la performance d'entreprise.

Section 01 : Généralités sur les TIC

Dans cette section, nous allons présenter la notion des TIC et leurs évolutions, puis nous allons citer leurs caractéristiques, les composantes, et enfin exposer leurs différents outils et leurs avantages et inconvénients.

1.1 Notion des TIC

1.1.1 Nature des TIC

L'origine des Technologies de l'information et de la communication se confond avec l'apparition des premiers ordinateurs dans les entreprises, dans les années 1960.

A partir du principe technique du traitement électronique de l'information. Donc aujourd'hui l'entreprise montre que ces technologies ont des effets sur ses objectifs.

Les TIC ont une dimension sociale car elles sont souvent associées à la société de l'information, puisque ont des impacts très divers, en d'autres termes, l'avènement des TIC représente un énorme changement dans notre société. Parce que permet entre les gens de se former s'informer, se divertir ou communiquer, de transmettre les informations dans de meilleurs conditions en éliminant tout notion de distance. donc offre un nouveau mode de fonctionnement de la société qui passe de la société industrielle à société de l'information.¹

DONC avant de définir les technologies de l'information et de communication, il est nécessaire d'abord définir **l'information, la technologie et la communication.**

La technologie :

Les définitions de la technologie sont nombreuses, **Le dictionnaire FRANÇAIS LAROUSSE, Définit** cette notion comme suit : « un ensemble de savoirs et pratiques cohérent dans un domaine technique spécifique basé sur des principes scientifique. »²

Pour **HAWTHORNE (1971)** la technologie est un ensemble de processus, comportement ordonnés, organisés basés sur les connaissances utilisées dans la production.³

¹ Emmanuel-Arnaud PATEYRON, Robert Salmon, « les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise », édition, ECONOMICA, paris, 1996, P175.

² Définition de LAROUSSE, disponible sur : <https://www.Larousse.fr/dictionnaire/francais/technologie.consulté> le 15/04/2022 à 9h.

³ Hubert DROUVET, Gérard VERRA , « Les politiques de développement Technologique », Edition de L'IHEAL , 1994,p15.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

La technologie joue un rôle très important au sein de l'organisation, elle permet de communiquer et discuter plus efficacement entre les personnes et les clients et d'une manière efficace et fluide.

L'information

Le mot « informer » signifie : « faire savoir quelque chose à quelqu'un, attirer son attention, lui apprendre. »⁴.

On peut définir l'information comme un ensemble des données traitées ayant un sens, Elle nous permet d'avoir des renseignements sur une personne ; ou un group d'individu, sur un objet, un événement, et c'est un élément qui peut être transmis et stockée.

Ensuite, l'information sert de représentation d'objets et de faits, confirmant ou corrigeant nos idées préconçues. Essentiellement, elle prend une forme sous la forme de données, qui sont la manifestation de l'information.⁵

LAUDON K et LAUDON L (2000), considèrent que l'information comme des données traitées et organisées dans un format significatif et pratique à utiliser pour les individus....En revanche, les données elles-mêmes sont une collection de faits bruts qui représentent divers événements se produisant au sein d'une organisation ou de son environnement.⁶

La communication

La communication est envisagée comme une matière première dans l'entreprise pour planifier sa stratégie conçue.

Le mot communication, apparu dans la langue FRANCAISE au XIV siècle, vient du latin *communicare*, qui signifie « mettre en commun » puis « entrer en relation » et « être en relation, mettre en relation ». Après le mot communication a un sens général comme « la façon d'être ensemble ».⁷

La communication est définie comme une action d'offrir les données, les informations, les connaissances à l'autre .peut également créé un échange et un dialogue entre les individus.

⁴Jérémie GRALL, « Mieux communiquer avec la presse », Ellipses, Paris, 2020, p 15.

⁵ Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », CPU, 2005, p06.

⁶ Jacques PANSARD, « Réussir son projet système d'information les règles d'or », Edition d'organisation, 2000, p 15.

⁷ I. Célestin – L HOPITEAU, P. THIBAUT-WANQUET, « Guide des pratiques psycho –corporelles », MASSON, paris, 2006, p23.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Selon **SIMON PIERRE** : « la communication est tout comportement qui à l'objectif de susciter une réponse ou un comportement spécifique de la part d'une personne ou d'un group spécifique ». ⁸

Selon **CHARRON** : « la communication organisationnelle c'est comme la création et l'échange de messages par un réseau d'éléments interdépendants. » ⁹

D'après ses définitions, la communication distingue divers composantes : ¹⁰

Les acteurs sont les individus qui conduisent l'action de communication

Le message est un ensemble de signes transmis entre un émetteur et un récepteur

Le canal le contenu doit être transmis par une voie

Le support c'est un intermédiaire et un moyen par lequel une donnée est livrée ou reçus

La relation est le lien existant à l'occasion des échanges avec les autres

La stratégie est mise en œuvre par les personnes pour circuler leurs informations

L'interprétation distingue la compréhension de message à partir des notifications et représentation partagées par les acteurs

Le contexte ensemble des normes, codes, symboles, et des processus d'expression identitaires.

Après avoir la définition de chaque terme lié aux TIC, nous passerons à la définition de la notion TIC.

Tableau N°1.1 : Résume les différents des TIC selon divers auteurs.

⁸ PIERRE SIMON, « Les relations interpersonnelles », édition, Agence d'arc, Montréal, 1975, p342.

⁹ Philippe BOISTE, « Gestion de la communication d'entreprise Aspects théoriques et pratiques », Hermès science publications, Paris, 2007, p 34.

¹⁰ C.CHAMPAGNE, A.GÉRONIMI, P.LEJEUNE, J.THÉDIE, « Assistant de gestion PME/PMI », Hachette éducation, janvier 2015, P123.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

L'auteur	La définition
CASTELLS(1988)	Les TIC comprennent tout ce qui concerne l'informatique, la communication, la microélectronique et les télécommunications
DIEAZEIDE (1994)	Considère que les Technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent tous les outils qui véhiculent des informations immatérielles (images-sons-chaines de caractères).
CHAPRON(2006)	Pour lui les technologies de l'information et de la communication sont assez vagues avec le développement des réseaux de communication, fait référence tout ce qui fait parti à l'internet et multimédia
BEHETON(2010)	. Les TIC comme un ensemble de toutes les technologies qui assurent communiquer, transmettre, stocker, créer, partager ou échanger des informations .pour lui, ces techniques se divisent en deux catégories : la première catégorie ; les technologies de traitement de l'information, telles que les ordinateurs et les logiciels et concernent ce que l'on appelle un « système informatique » deuxième catégorie comme la radio, téléphone, internet utilisent pour diffuser l'information.
ANDERSON (2010)	Estime que les TIC est pluriel et indique tous les Technologies autorisées de communiquer ou transférer des informations avec autrui.

Source : Mohammed MASTAFI, Définition des TIC(E) et acception, Hal open science, MAROC, 2019, p 02, Disponible en ligne : <https://hal-amu.archives-ouvertes.fr/hal-02048883>.

1.1.2. Définition des TIC

Après avoir la définition des TIC selon les auteurs, les technologies de communication et de l'information : « représentent un large éventuel de biens et de services, notamment des

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

technologies traditionnelles telles que les téléphones et les télévisions ainsi, les technologies plus récentes comme les ordinateurs, les logiciels, messagerie électronique permettent d'échanger, traiter et partager les informations au sein de l'entreprise ». ¹¹

1.2. L'évolution des TIC¹²

On distingue quatre phases de l'évolution des TIC

-En 1970 c'est la phase d'automatisation, dans cette dernière existe un type d'innovation (robots, ordinateurs et les machines...) caractérisée par l'accroissement du capital physique qui un impact économique gains de productivité. L'automatisation permis aux grands entreprises de construire

De grands systèmes d'infrastructure pour leur disposition des clients.

-En 1980 c'est la phase d'intégration et transformation de l'organisation marquent l'arrivée massive de l'ordinateur personnel. Ce changement a conduit à la démocratisation de la technologie.

La technologie devient abordable aux petites entreprises, une grande délocalisation de ces développement et activités technologique.

A partir de cette durée les TIC ont un impact sur l'innovation organisationnelle.

-En 1990,c'est la phase de communication, caractérisée par la globalisation des réseaux informatiques standardisation des interfaces utilisées. C'est l'accès à internet et les ordinateurs personnels.des ce moment les technologies ne permettant plus uniquement d'améliorer la performance interne de l'organisation et c'est tout la chaine de valeur qui se voyait transforme, et les personnes peuvent être de manière identique.

-En 2000, c'est la phase de l'interaction et individualisation.

Les individu cherchent l'information par l'utilisation de sites web et les outils comme :FACEBOOK ou MYSPACES, permet de créer des communautés virtuelles réelle de la technologie ,localiser et intégrer avec des objets distants à l'aide de techniques de

¹¹<http://www23.statcan.gc.ca> consulté le 07/03/2023 à 10 :40

¹²BENOIT AUBERT, PATRICH COHENDET, LAURENT DA SILVA, DAVID GRANDADAM, JASON GUIMARON, BENOIT MONTREUIL, « L'innovation et les technologies de l'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010, p09.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

connectivité comme le système d'identification par radio fréquence et de positionnement connectés à l'internet et au site WEB 2.0.

Cette phase a un impact économique comme : Améliorer la productivité, réduire les couts de transmettre interne et externe.

1.3. Les Caractéristiques des TIC :

R.REIX à résumé les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication en quatre points : la compression du temps, la compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information et la flexibilité de l'usage.¹³

1.3.1. La compression du temps :

Dans ce contexte, l'ordinateur offre des moyens rapides de traiter les informations qui ne peuvent pas être faites manuellement, ainsi des millions d'information sont traitées par seconde, et cela est considéré comme un gain de temps.

1.3.2. La compression de l'espace géographique :

La technologie et l'information jouent un rôle important dans la communication, faisant en général la monde un petit village et dépassé les barrières géographique entre les pays, et en particulier permettant aux entreprises d'échanger et de transférer facilement de grandes quantités de données entre des points éloigner du monde.¹⁴

1.3.3. La réduction de l'espace de stockage de l'information :

Les technologies magnétique (disque et bondés) et optiques (CD-Rom) jouent un rôle majeur dans le stockage, car elles stockent un grand volume de données dans des conditions très compressées par rapport aux formes de stockage traditionnelle.¹⁵

¹³ R.REIX, B.FALLERY, M.KALIKA, F.ROWE, « Systèmes d'information et management des organisations »,sixième édition, 2016, P78.79.

¹⁴ DEFLAOUI Lahlou, « Impact de la numérisation sur le processus décisionnel », mémoire de Master en science de gestion, Université de Bejaia, 2021/2022, P06.

¹⁵ M.GERMANI, « Intranet », ECONOMICA, 1998, P13.

1.3.4. La flexibilité de l'usage :

Les technologies de l'information se déclinant sur un très large éventail de possibilités d'utilisation et permettent la restitution de l'information dans les différents supports pour répondre aux besoins des usages.¹⁶

1.4. Les composantes des TIC :

Selon LAUDON K. et LAUDON L « le terme informations recouvre les données qui sont présentées sous une forme utile et utilisable par les personnes ». ¹⁷

Le système d'information s'appuie sur un ensemble des ressources, dans ce point nous allons aborder les différentes ressources qui sont :¹⁸

1.4.1. Ressources matériel (RH) : Comprennent les périphériques physique et toutes les machines pour traiter les informations telles que les ordinateurs, ces ressources comptent également sur les supports de stockage (papier, disques magnétiques ...) et les réseaux de télécommunication (téléphone et l'internet).

1.4.2. Ressources logiciels (RL) : L'ensemble d'instruction qui traitent des informations.

1.4.3. Ressources humaines (RH) : Ce sont tous les utilisateurs impliqués dans le processus système d'information.

1.4.4. Procédures (p) : C'est un ensemble d'instructions destinées aux utilisateurs de système d'information et expliquant son fonctionnement.

Figure N°1.1 : Les composantes des TIC



Source : <https://apcpedagogie.com/composantes-dun-systeme-dinformation/> Consulté le 02/04/2023 à 17h.

¹⁶ Idem ,P14 .

¹⁷ LAUDON.K, LAUDON.J, « Management des systèmes d'information », P14.

¹⁸ <https://apcpedagogie.com/composantes-dun-systeme-dinformation/> Consulté le 02/04/2023 à 17h.

1.5. Les outils des TIC

Après avoir expliqué un certain nombre de la notion des TIC, On passera à l'application et le fonctionnement de ces technologies. Pour l'entreprise les technologies de l'information et de communication considèrent comme des ressources permettent de partager et échanger les informations entre ses acteurs. Elles constituent d'outils de communication, les outils de gestion et intégration matérielle.

- **Les outils de communication** : sont but diffuser un message et de faire montrer des services et produits auprès de prospect et client .et y on trouve : le téléphone, le fax, réseau Internet, intranet et extranet.
- **Les bases de données** : dans cette famille on trouve, le data WAREHOUSE, le data MINING), et Échange des Données Informatisés (EDI).
- **L'intégration matérielle** : On trouve : Le GROUPWARE, PGI et WORKFLOW.

1.5.1. Les outils de communication :

1.5.1.1. Le Téléphone

C'est un outil de communication, une appareil qui permet de transmettre à distance la parole .et on distingue le téléphone fixe et le téléphone mobile.

1.5.1.2. Le fax ¹⁹

Le fax est un appareil qui permet d'adresser et accueillir des documents numérisés.

Le téléphonique fait référence à un document numérisé envoyé sur une ligne téléphonique et imprimé à l'aide d'un récepteur.

1.5.1.3. Le réseau :

C'est une composition d'éléments en interaction dont l'instabilité est soumise à certaine règle de fonctionnement, ce qui fait une architecture d'interconnexion variable dans le temps.²⁰

Le réseau distingue différents types²¹ selon leur vitesse de transfert des données, selon leur taille (nombre des machines) ainsi que leur étendue.

¹⁹<https://www.linernaute.fr/dictionnaire/fr/definition/fax> consulté le 02/05/2023 à 15: 30.

²⁰Daniel PAROCHIA, « Penser les réseaux », Édition champ vallon, 2001, p 214.

²¹ Philippe ATELIN, « Réseaux informatiques », 3^{ème} édition ENI, FRANCE, janvier 2009, P11.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Réseau personnel : ou (PERSONAL AREA Network) ce réseau fait référence à l'interconnexion en matière d'équipements dans un espace d'une dizaine de mètres autour de Celui-ci, ce type à plusieurs appellations comme : réseau individuel et réseau domestique.

Réseau local : en anglais local Area Network ou LAN, C'est un réseau informatique relie entre des ordinateurs, des serveurs ...etc. Il permet de partager des ressources communes par exemple : des données des applications...Etc.

Réseau métropolitain : (en anglais Métropolitain Area Network, Man) il s'appelle aussi fédérateur, son rôle assurer les informations et les transmissions sur de plus longues trajets. Il permet de servir à interconnecter par distants de quelques dizaines.

Réseau étendu : Ce réseau est nommée en anglais WAN (Wide Area Network) .C'est un réseau informatique ou réseau de télécommunications permet de transmettre et transférer les informations sur des milliers de kilomètres à travers le monde entier.

1.5.1.4. Internet

Internet c'est un vaste réseau interactif qui connecte des dizaines de millions d'ordinateurs dans le monde entier, et c'est un réseau de réseaux, reliant divers réseaux informatiques de différents types, ou les individus échangent du courrier électronique (e-mail), des fichiers et les informations. Internet donne accès à des vastes banques d'information que les utilisateurs peuvent consulter.²²

Ensuite, Internet à plusieurs caractéristiques comme ²³:

- Permet de réserver sur un court délai, Transmettre et récupérer des données avec un coût faible.
- La rapidité de transmettre les idées et les informations.
- Facile à communiquer sous des formes très variées.

Enfin, Ce réseau offre plusieurs services comme :

• Le courrier électronique

²²Caroline OUELLET, « Qui fait la loi sur internet ? », les presses de l'université Laval, Canada, 1998, p 04.

²³P. MALAVAL, J-M. DÉCAUDIN, C. BÉNAROYA, « PENTACOM, Communication : Théorie et pratique », Pearson éducation, France, 2005, p 469.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

C'est une méthode d'envoi de messages textuels, vocaux, sonores ou visuels via un réseau ou un équipement terminal au destinataire. Le message reste dans l'appareil du destinataire jusqu'à ce qu'il soit récupéré par Celui-ci.²⁴

• la messagerie électronique

C'est un réseau utilisé entre les membres personnes connectées pour échanger des messages, s'étendant de la vaste étendue d'internet à des réseaux locaux plus petits, qu'à des réseaux longues distance publics et privés. L'utilisation de cet outil peut entraîner les résultats suivants : Une multiplication de message sature certaines destinataires, réduire les échanges directs entre les individus dans l'organisation, les ressources stockées sont consommées excessivement si on diffuse très largement des documents importants en volume.²⁵

1.5.1.5. Intranet

Intranet c'est un réseau conçu pour une entreprise spécifique, contrairement à internet, qui utilise des techniques, des protocoles similaires à ceux d'internet.

L'intranet est réservé aux postes de travail d'un réseau local ou d'un réseau bien défini et inaccessible de l'extérieur. Par conséquent, il n'est pas ouvert aux connexions publiques et ce réseau permet aux employés de l'entreprise de faciliter de sortir les documents.²⁶

Le réseau intranet repose généralement sur plusieurs caractéristiques :²⁷

- Les intranets gèrent le transfert d'information Dans le domaine local.
- À l'intérieur et extérieure de l'organisation adopte le protocole TCP/ IP.
- Simplifier les flux d'information et les données entre les acheteurs et les serveurs par application de HTML, SMTP (simple mail transport protocole) et divers standard ouverts.
- C'est un réseau appartient totalement au secteur propre de l'entreprise

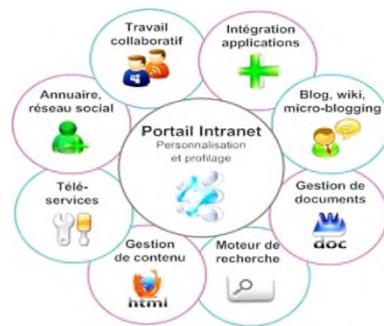
²⁴ Samuel ISSOWA LYONI, « Les droit des réseaux et services de communication électroniques au Cameroun », édition l'harmattan, Paris, 2023, p 30.

²⁵ Jacques PANSARD, op.cit., p170.

²⁶ Corine HERVO, « l'ordinateur et internet», ENI édition, France 2006, p 52.

²⁷ Melissa SAADOUN, « Avec le temps», édition d'organisation, 1998, p 146.

Figure N°1.2 : Les fonctionnalités d'intranet



Source : Mahdi AZZOUZ, « la place des réseaux de correspondants auprès des utilisateurs finaux d'intranet 2,0 », Communication et organisation,44/2013,mis en ligne le 01décembre 2016.Consulté le 17/04/2023 à 9 :13,Disponible sur <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/4367>;

1.5.1.6. Extranet

Extranet c'est un réseau informatique compose des intranets contient aux entreprises qui communiquent entre elles. C'est un réseau qui ressemble à Internet mais avec des protocoles de sécurité externalisée. ²⁸Et d'après **Bob METCALF** l'extranet c'est un outil utilise par l'organisation pour réaliser ses clients.²⁹

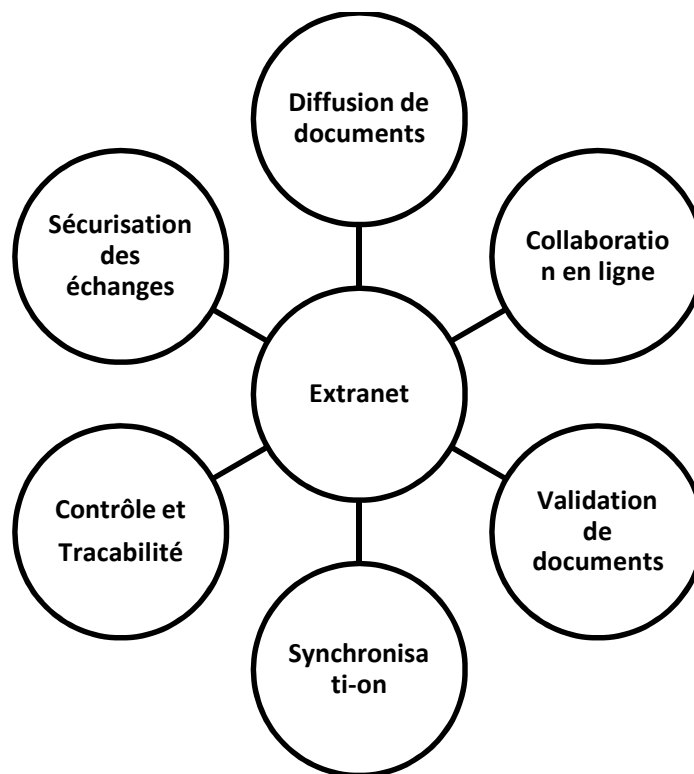
Le réseau extranet et intranet sont sous- ensemble de l'Internet et pour distinguer la différence entre eux, nous avons expliqué cet exemple : dans le cadre la gestion informatisée de le rapport client, une part de pratique relèvera d'une approche extranet (offre aux clients, à les partenaires un accès à certains ressources informatiques de l'entreprise) une partie intranet (entre les dirigeants, les salariés et administratifs) enfin, la partie de l'Internet (catalogue en ligne).³⁰

²⁸ Nicolas DESMOULINS, « Maîtriser le levier informatique », Pearson éducation, Paris, 2009, P245.

²⁹ <https://excerpts.numilog.com/books/978286601574> Consulté le 20/03/2023 à 14 :23.

³⁰ Nicolas HUMEA, « Intranet – management », éditions economica, Paris, 2005, p 13.

Figure N°1.3 : La structuration de l'extranet



Source : ATMANI Mohamed lamine, BEDJOU Youghourta, «l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les conditions de travail cas de la SPA Général emballage AKBOU », Mémoire de Master en sciences de gestion, Université A.MIRA Bejaia, 2016/2017, p38.

1.5.2. Les outils de base de données :

Dans l'entreprise la gestion des données est assurée par l'utilisation de plusieurs logiciels (en anglais SOFTWARE), ces derniers peuvent être définies comme : différents techniques, des plans, et des processus liés au fonctionnement de traitement de l'information.³¹

1.5.2.1. Les bases de données :

«C'est ensemble de fichiers contenant toutes les informations d'un composante de base pour construire un système d'information, et permettent de mémoriser et stocker les informations. »³²

³¹ Jean-Louis BOULANGER, Techniques de sécurisation des applications à base de logiciel », ISTE Editions, 2015, P32.

³²Hugues ANGOT, « Système d'information de l'entreprise », 4 ème édition, 2002, p 86.

1.5.2.1.1. Data WAREHOUSE :

Le Data warehouse c'est une nouvelle technologie qui fournit aux utilisateurs les outils nécessaires pour stocker les informations. Bill INMON, le définit comme suit : « Un data warehouse est une collection de données thématiques, intégrées non volatiles et historiées pour la prise de décisions.»³³ le rôle principal de data warehouse ce n'est pas la production des informations, mais aussi s'appuie sur les données existantes à l'intérieur et à l'extérieur des entreprises.

1.5.2.1.2. Data MINING :³⁴

Le Data MINING ou l'exploration de données, c'est un processus répétitif et interactif pour un objectif de créer des nouveaux prototypes et valables.

L'exploration de données identifier des méthodes, des stratégies pour extraire des informations en grande quantité de base de données .et selon le **groupe Gartner** le data mining : c'est applications des techniques, des figures et statistiques pour chercher des nouvelles relations et modèles.

1.5.2.1. 3. Échange de données Informatisées (EDI)

En anglais c'est Électronique Data Interchange, c'est un système qui remplace les documents papiers par les documents numériques, et le transfert d'une pratique à l'autre, ainsi que entre deux ordinateurs, et des données ordonnées et organisées par des messages fixés et normalisés. Cet outil contribue à l'échange des données normalisées selon un langage convenu entre les applications.³⁵

EDI : C'est une méthode de communication plus rapide et moins coûteuse par rapport à les moyens traditionnels comme le courrier, le téléphoneÉchange des données informatisées distinguent trois éléments essentiels³⁶ : l'électronique, l'échange, et les données formatées.

³³Jean – François - PILLOU, «Tout sur les systèmes d'information», Dunod, Paris, 2006, p 114.

³⁴ CHAMI Djazia, « Une plateforme orientée agent pour le data mining », Mémoire de magister en sciences et technologies de l'information et de la communication », Université Hadj LAKHDAR-Batna, 2009/2010, P04.

³⁵Salma Arbaoui, Joëlle Morane, « Réflexion sur l'élaboration d'un guide EDI pour les PMI », Revue des sciences de gestion, n°222,6/2006.

³⁶ A.ELMOUHAB, D.HART, L.SALMI,«Laboratoire réseaux et serveurs d'information », Revue de l'information scientifique et technique, Volume 9, n°1,01-03-1999.

•L'électronique :

Dans le domaine de l'informatique, l'électronique fait référence aux machines, qui non seulement lisent le texte alphanumérique et aussi le traitent .Cela facilite la communication entre les ordinateurs distants via des réseaux publics ou privés.

•L'échange :

La notion d'échange ne se limite pas aux entreprises commerciales, industrielles ou de transport, au contraire il englobe toutes les organisations y compris les services administratifs, peut communiquer.

•Données formatées :

Les données importantes pour l'expéditeur et le destinataire prennent la forme de lettre, des symboles et de mots.... Ces données formatées peuvent être interprétées et traitées par l'ordinateur .ce qui les rend plus que lisibles.

L'application EDI a plusieurs domaines comme : les échanges d'informations commerciales, financières...

1.5.3. Intégration matérielle :

Cette famille comporte trois outils : Le GROUPWARE, ERP et WORKFLOW

1.5.3.1. GROUPWARE :

GROUPWARE c'est un ensemble de procédures, de processus et techniques qui facilitent l'échange d'information entre les groupes de travail impliqués dans un effort collaboratif.

Cela englobe à la fois des factures organisationnels et des TIC. [Obs. 98] Ensuite, « est un concept qui englobe à la fois les aspects humains et organisationnels du travail de groupe ainsi que les outils technologiques qui lui permettent.». [Pra 98].³⁷

Par ailleurs, L'AFCEC (Association Française pour les Cybernétique Économique et Technologique) « le GROUPWARE comme l'ensemble des techniques et les méthodes contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs séparés ou réunis par le

³⁷Philippe DUGERDIL, « Impact des décisions informatique», presses polytechniques et universitaires ramandes, Lausanne, 2005, p 121.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

temps de l'espace , à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'information ,aux télécommunications et aux méthodes de conduits de groupe ». ³⁸

Le GROUPWARE permet à l'entreprise de simplifier ses trois mécanismes : la communication, la coordination et la coopération. Ces derniers contribuent à réduire les défis d'un environnement compliqué et change dans le temps. ³⁹

1.5.3.2. Entreprise Ressource planning :

Entreprise Ressource planning (ERP) aussi appelés **PGI** (Progiciels de Gestion intégrés), sont : l'ensemble des logiciels intégrés, utilisés par l'organisation pour vérifier divers flux, comme les flux financiers, humains et informations⁴⁰. Et selon le dictionnaire Terminologique 2001, les entreprises ressources planning ou les progiciels de gestion intégrés : «sont les appareils dans les années 1990, pour gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines la gestion comptable, financière, mais aussi la vente , la distribution, l'approvisionnement ,le commerce électronique.»⁴¹

ERP à plusieurs caractéristiques comme : ⁴²

- ERP émaner d'un seul concepteur.
- Garantir une assurance basée sur la piste d'audit de la traçabilité des activités de gestion.
- Permet de découvrir et évaluer facilement la source de chaque élément d'information.

1.5.3.3. WORKFLOW :

On appelle WORKFLOW en français (flux de travail), il considère comme un élément essentiel pour les entreprises.

Le WORKFLOW : c'est l'ensemble des activités à réaliser à chaque étape d'atteindre un processus métier par des personnes physiques, des machines ou des traitements. ⁴³

³⁸ BRIFAUT Jean-Pierre, « Processus d'entreprise pour la gestion», édition Lavoisier, paris, 2004, P70.

³⁹Melissa SAADOUN, «Intranet et Groupware : pour travailler en équipe.», Revue de l'information scientifique et technique, volume10,n°1,04-04-2000.

⁴⁰MARK DUMÉNIL, « Le contrôle de gestion »,3 ème ÉDITION GERESO, 2018, page 145.

⁴¹ M Thévenet, C DEJOUX, É MARBOT, É NORMAD, Anne- Françoise BENDER, S FRANÇOIS, « Fonctions RH politiques, métiers et outils des ressources humaines» ,3 ème édition PEARSON, 2018, p 456.

⁴²Philippe NORIGEON,« Cours PGI, ERP : Master CCA »2010, p08, Disponible sur <HTTPS://www.guillaumeriviere.name/estia/si/pub/cours-ERP-PGI-2010> .

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Les types de WORKFLOW :⁴⁴

- **Le WORKFLOW procédurale :** (aussi appelé WORKFLOW de production ou WORKFLOW directif) relatif à des processus d'emplois établis au sein de l'organisation qui sont soumis à des processus prédéterminés. Par conséquent, la progression du flux de travail est principalement fixe.
- **Le WORKFLOW ad hoc :** il repose sur une approche collaborative où les personnes physiques interviennent dans le processus de prise de décision. Le parcours du WORKFLOW est dynamique.

Les fonctionnalités du WORKFLOW :⁴⁵

L'évolution et l'historique d'un dossier sont accessibles à tout utilisateur autorisé, qu'il soit le gestionnaire ou leur responsable direct :

- Tâches réalisées : date de réalisation
- Tâches restant à réaliser.

Un gestionnaire doit avoir la capacité de générer et de présenter divers rapports analytiques notamment : le nombre de dossiers traités par un acteur pendant une période donnée et le nombre de paniers en cours de traitement.

1.6 .les avantages et les inconvénients des TIC :

1.6.1 .les avantages des TIC :

- . Les TIC permettent de réduire les coûts.
- . Utilisation des TIC au sein de l'organisation contribue à l'amélioration de la productivité des employés.
- . Diminuer le stress de boulot pour les travailleurs.
- . Amélioration l'efficacité de prise de décision
- .dont une valeur ajoutée économique

⁴³ Claude COUDERC, «Workflows Share point designer pour Share point », édition lulu .Com, juin 2018, p08.

⁴⁴ Jean-François PHILLOU, Op.cit., p170.

⁴⁵ Jacques PANSARD, op.cit., p 173.

- . Augmenter la souplesse de l'entreprise.
- . Les employés peuvent être livré à des activités personnelles pendant les heures de travail et de travailler pendant une partie de leur temps libre.
- . Grâce aux TIC, les environnements professionnels qui autrefois isolaient les individus des sphères privées s'ouvrent désormais à communication en face à face.⁴⁶

1.6.2. Les inconvénients des TIC :⁴⁷

Perte de certains emplois :

La mise en oeuvre des Technologies d'information et de communication, contribuent à l'efficacité et l'automatisation cela peut souvent à mener des pertes d'emplois, en particulier dans les postes de travail manuel et de fabrication.

- Perte du langage corporel :

Le langage corporel n'est pas pris en compte d'après l'utilisation les mémos vocaux ou des messages instantanés, on peut dire que les signaux non verbaux, sont une partie importante de la communication humaine, avec environ 55% de la forme des messages liés aux émotions et aux attitudes représentées uniquement par les expressions de visages.

- Problèmes de sécurité :

Utilisation des technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise permettent aux voleurs d'entrer aux informations personnelles des personnes de plusieurs manières, ce qui peut entraîner une perte d'argent et réputation pour l'entreprise.

- Difficulté à former les employés :

Lorsque une entreprise acquérir des nouveaux logiciels, elle doit payer des frais supplémentaires pour former des acteurs pour un but de certains salariés apprenant avant d'autres, ce peut conduire au chômage.

-Coût : Dans l'entreprise ou d'une maison, l'installation d'un outil de Technologie peut coûter très cher. Et acquérir des appareils technologiques pour créer une base de données, et investir dans la formation efficace de ces personnes.

⁴⁶ Cindy FELIO, Loïc LEROUGE, " Les cadres face aux TIC ,enjeux et risques psychosociaux »,L'harmattan, Paris ,2015,p81-85.

⁴⁷[HTTPS://www.Thpanorama.com/blog/tecnologia/has-10-ventajas-y-desventajas-de-las-tics-principales.html](https://www.thpanorama.com/blog/tecnologia/has-10-ventajas-y-desventajas-de-las-tics-principales.html)
Consulté le 25/ 03/ 2023 à 13 :45.

Section 02 : généralités sur la performance d'entreprise

Aujourd'hui, la performance est l'un des défis majeurs pour les organisations,

La performance est au cœur des organisations, fait référence à la capacité d'un individu ou d'une organisation à atteindre ses objectifs prédéterminés de manière plus efficace et pour maintenir son avantage concurrentiel et sa continuité.

Dans cette section, nous allons essayer de présenter le concept de performance en général.

2.1. Origine de la performance

La notion de performance vient du latin qui désigne l'action de « performance » signifie (exécuter, accomplir, parfait)

En 1839, le mot performance entre dans les dictionnaires français, et il est emprunté de mot anglais to performe il s'agit de tous ceux qui ont accompli une opération importante avec les résultats qui s'ensuivent et le succès qu'on peut leur être attribuées, initialement limitée à la performance des courses de chevaux et la réussite dans cette compétition. Sans sens évolua au cours de 20^{ème} siècle, elle indiquait de manière chiffrée les possibilités d'une machine et désignait par extension un rendement exceptionnel, puis au 21^{ème} siècle, la performance exprime le niveau de compétitivité de l'entreprise.

2.2. Définition la performance

La notion de performance est dimensionnelle et il est difficile de la définir, cela conduit au fait que la performance est un concept très large et qu'il n'existe pas de définition absolue et exacte de celle – ci en raison de la variété des domaines aux quels elle est associée.

« What is performance, dans ce contexte nous présenterons un ensemble de définition de concept de performance, ainsi que quelques composantes de la performance de l'entreprise.

Ce terme peut avoir plusieurs définitions du fait de sa complexité, et la définition peut changer d'un auteur à l'autre, ainsi ci- dessous quelques définitions de la performance données par les auteurs.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Selon Philippe Iorino : « performance dans l'entreprise tout ce qui contribue à atteindre les objectifs stratégiques ». ⁴⁸

Tchankam (2000), définit l'entreprise performante comme celle qui fait mieux que ses concurrents sur les courts, moyens et longs termes. ⁴⁹

Pour DIMITRI WEISS : « la performance pour un salarié, pour un chef d'entreprise, peut être pour une équipe dans la direction, le résultat global, le profit apprécié sur une ou plusieurs années, mesurant objectivement l'efficacité de la gestion ». ⁵⁰

Katz et Kahn montrent que la performance organisationnelle consiste à maximiser les revenus que l'organisation peut tirer de son travail par des moyens efficaces et efficaces, économiques et techniques mais aussi grâce à un système de gestion de la qualité. ⁵¹

Pour BOURGUIGNON, considéré que la définition de la performance basée sur trois sens à savoir : le succès, le résultat et l'action.

La performance est succès : il s'agit d'un élément essentiel de l'auto-évaluation de la performance d'une entreprise et varie selon les entreprises et les acteurs.

L'action : signifie le processus ou élaboré des stratégies à suivre, cela consiste à avoir une bonne gestion des activités.

Résultat de l'action : ici la performance fait référence au résultat d'une action, et la capacité de l'entreprise à prévoir et utiliser de manière optimale la facturation externe dans l'exécution des activités pour réaliser les objectifs de l'entreprise afin d'atteindre les résultats obtenus.

2.3. Les composantes de la performance

L'efficacité, l'efficience et la pertinence sont des concepts fondamentaux de la performance des entreprises voir la figure ci-dessous :

⁴⁸ Michel DAVAGLE, « La bonne gouvernance dans les ASBL », Edipro, 2011, P170.

⁴⁹ Saida HABHAB-RAVE, « Intelligence économique et performance des entreprises : le cas des PME de haute technologie », Vie sciences de l'entreprise, n°174-175, 2007/1-2, p100 à 118 .

⁵⁰ Dimitri WEISS, « La fonction RH », édition d'organisation, Paris, 1998, p675.

⁵¹ Katz, D et Kahn, R « la psychologie sociale des organisations », New York, 1966. <https://www.cairn.info/revenue-projective-2017-2-Page-93.htm> .

Figure N°1.4 : Les composantes de la performance



source : www.piloter.org/mesurer/tableau-de-bord/mesurer-la-performance.htm consulté le 01/06/2023 à 00 :45

Nous sommes constatés que la performance de l'entreprise repose sur trois concepts fondamentaux qui sont : l'efficacité, l'efficience et pertinence, sans ces trois concepts réunis aucune entreprise ne peut réussir.

1-L'efficacité : une entreprise est efficace lorsqu'elle atteint les objectifs.

2-L'efficience : c'est-à-dire minimise les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

Ces deux éléments (efficacité et l'efficience) l'un ne peut pas fonctionner sans l'autre.

3-La pertinence : est la capacité de l'entreprise à sélectionner et allouer des ressources humaines, financières et matérielles appropriés conformément aux objectifs fixés.

La flèche de pertinence reliant les moyens aux objectifs est une première étape, sans moyens suffisants, il ne pas possible d'atteindre les objectifs.

En fin, nous pouvons dire que la performance c'est : efficacité + efficience.

2.4. Objectifs de la performance

La performance de l'entreprise s'articule autour de tout ce qui contribue à l'amélioration de la valeur et des coûts, et tend ainsi à maximiser la création de valeur nette.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Pour améliorer ou piloter la performance d'une entreprises,, voici un exemple du buts à suivre⁵²:

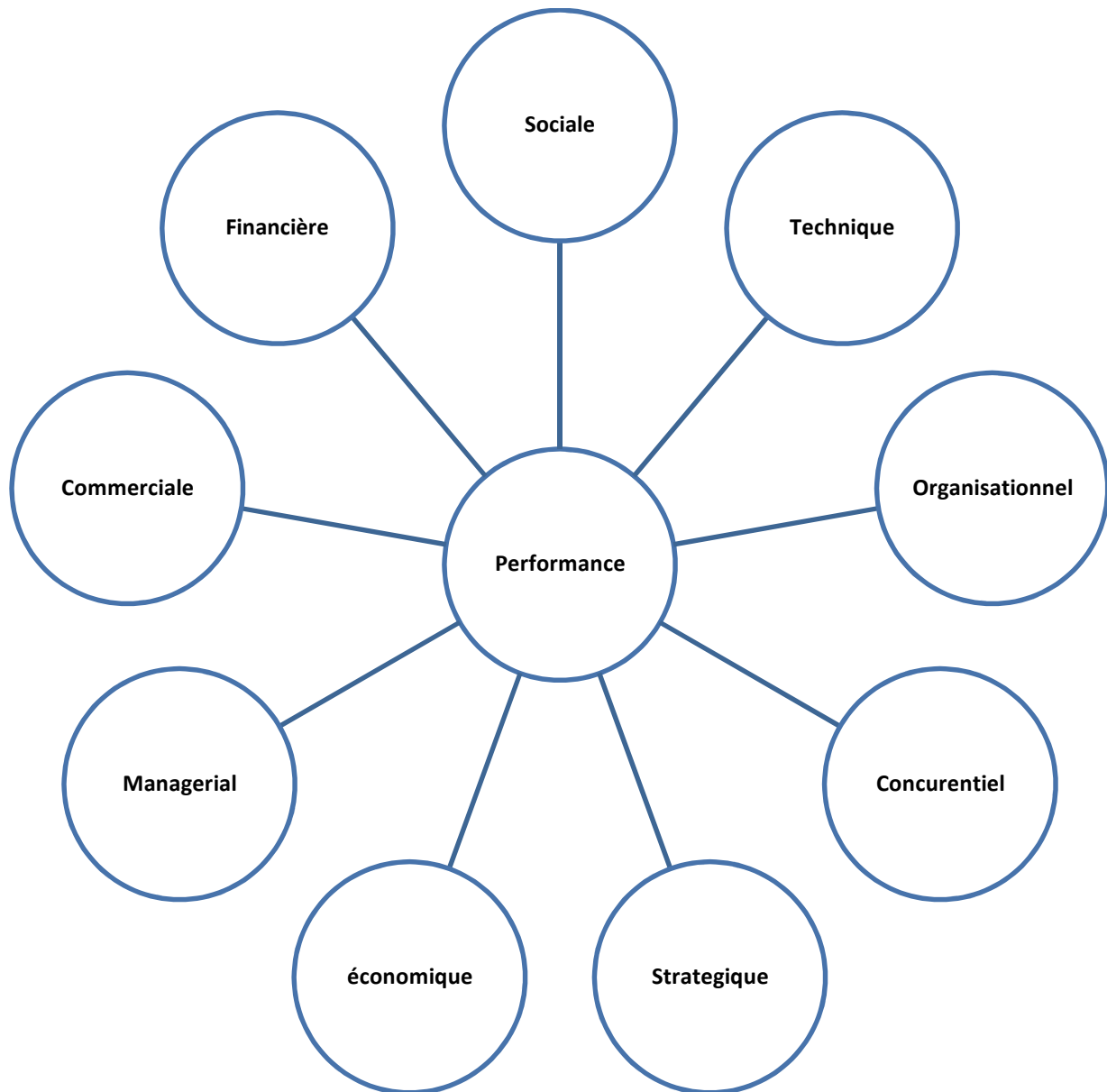
- L'amélioration de motivation et augmente la responsabilité au sein de l'organisation ;
- Favorise le climat de travail pour les salariés ;
- Optimiser la production par l'amélioration des processus de fabrication et réduire les coûts de production ;
- Accroître la croissance de l'entreprise ;
- Investir dans la technologie : l'utilisation de la technologie peut améliorer le flux de travail numérique, les processus opérationnels et développer la créativité du personnel ;
- Renforce et développe les savoir-faire ;
- Trouver les factures clés du succès pour obtenir comme un avantage concurrentiel ;
- Renforcement et l'amélioration de la sécurité au travail ;
- Renforce la stabilité économique de l'entreprise ;
- Dynamise la culture de l'entreprise ;
- Développer les parts de marché ;
- Améliorer le traitement des réclamations ;

2.5. Les types de la performance

La performance d'entreprise correspond à la capacité d'atteindre des résultats en utilisant les ressources de manière optimale, on peut dire qu'il existe plusieurs types :

Figure N°1.5 : Les types de la performance

⁵²<https://www.perf-actor.com/piloter-performance-action-com/piloter-performance-entreprise> consulté le 28/04/2023 à 14:45



Source : Etabli par nous même à partir des données collectées

2.5.1. La performance technique:

La performance technologie joue un rôle majeur sur l'amélioration des résultats souhaités dans l'organisation, cette dernière signifie une utilisation efficace des ressources de l'entreprise, l'amélioration du processus de production, la croissance de degré d'innovation dans les systèmes de gestion de l'entreprise.

2.5.2. La performance Sociale

«La performance sociale repose sur la capacité de l'entreprise à rendre les hommes acteurs et auteurs »⁵³

On encore, la capacité de l'organisation à mobilisé efficacement ces ressources humaines pour cela elle doit s'assurer de leur bien-être. Concrètement, l'organisation doit mener des actions visant à améliorer les conditions de travail ou la rémunération afin de donner envie aux salariés de s'investir, le but de ce type de performance est satisfaire les besoins des acteurs internes et externes de l'organisation.

2.5.3. La performance humaine

La performance humaine concerne les personnes qui font leur travail, et peut être considérée comme « le produit des comportements et des résultat des activités humaines associée à l'accomplissement de tâches »⁵⁴

La performance humaine est différente de performance sociale, la performance sociale cherche à satisfaire les parties prenantes, en revanche, la performance humaine elle considère que le capitale humain comme investissement durable pour l'efficacité de ses activités.

2.5.4. La performance organisationnelle

La performance organisationnelle c'est une composante de la performance globale, et selon **AICHARD, DEVINNEY, YIP** et **JOHNSON (2009)**⁵⁵ considèrent que la performance organisationnelle englobe trois résultats distincts pour une entreprise :

A- La performance financière peut être déterminée en examinant la marge bénéficiaire, le rendement des actifs et le retour sur investissement.

b-La performance du produit sur le marché, en particulier ses ventes et sa part de marché, en mettant l'accent sur l'orientation vers le marché.

c- Le rendement pour les actionnaires peut être mesuré à l'aide d'indicateurs tels que le rendement total pour les actionnaires et la valeur économique ajoutée.

Selon **bouquin** considère la performance organisationnelle comme la compétence et l'aptitude d'une organisation à établir et à exécuter des stratégies solides qui s'alignent sur ses objectifs.⁵⁶

⁵³ Le guide de la performance, deuxième tirage 2006, p 10.

⁵⁴ GILBERT, T.F, Humain competence: engineering worthy performance, 1978.

⁵⁵ Mathieu WINAND, Thierry ZINZTS, « Management et évaluation de la performance », de boek, 2014, P128.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

En effet, selon **Lynch et cross** la performance organisationnelle comme l'évaluation par unités, sans tenir compte de leur contribution à la performance globale, est une approche fragmentée qui ne fournit pas une vue complète de la performance.⁵⁷

Enfin, la performance organisationnelle consiste la façon dont l'organisation est organisée, planifiée pour atteindre ses objectifs comme : maximiser sa productivité et son profit et la meilleure manière dont elle parvient à les atteindre.

Selon **Michel KALIKA** quatre factures pour une organisation être efficace ⁵⁸:

a)le respect de la structure formelle :

Alors que la divergence entre la structure organisationnelle «formelle » et «réelle» est un résultat courant de l'adaptation le fait de ne pas tenir compte de la structure formelle reflète une certaine forme de dysfonctionnement au sein de l'organisation.

b) Les relations entre services :

La propriété absolue de la direction est d'atténuer, rétrécir et voire d'éliminer et résoudre tout conflit interministériel entre les services, la coordination requis pour les résultats optimaux.

c)la qualité de la fluidité et la diffusion de l'information :

La manifestation de ladite coordination sert d'éléments unificateurs pour la communication et la prise de décision.

d) La flexibilité de la structure :

C'est la capacité d'adaptation de la structure d'une organisation est cruciale pour sa capacité à naviguer dans les contraintes environnementales et à anticiper l'évolution stratégique.

2.5.5. La performance managériale

En général, la performance managériale est définie comme la capacité du manager et de l'équipe de direction à atteindre les objectifs fixés, dans ce contexte le manager influence

⁵⁶ Bouquin H, « le contrôle de gestion », pue, Paris, 2004, p107.

⁵⁷ Pierre voyer, « Le tableau de bord de gestion et indicateurs de performance », 2^{ème} édition, presse de l'université de Québec, 2006, p 89.

⁵⁸ Christian Marmuse, « Politique générale »,2^{ème} édition economica, 1996, P111-112.

positivement l'équipe de travail, améliorer leur compétences et renforce les relations, cela contribue à l'augmentation de la productivité et le développement des activités qui est une source de performance.

2.5.6. La performance économique

La performance économique reflète les résultats présentés par les comptes, considéré essentiellement des soldes de gestion intermédiaire, il s'agit de mesurer les composantes de la compétitivité de l'entreprise.

2.5.7. La performance financière

C'est la capacité d'une entreprises à faire du profit, à être rentable en faisant de la valeur ajoutée et en atteignant ses objectifs fixés à partir d'une stratégie.

La performance financière est étroitement liée à la performance économique, elle mesurée par plusieurs raisons comme la rentabilité.

2.5.8. La performance commerciale

La performance commerciale peut être définie comme la capacité de l'organisation à satisfaire ses clients en proposant des produits ou/et service de qualité qui répondent aux exigences des consommateurs.⁵⁹

On parle de cette performance, de faire mieux d'atteindre un meilleur rendement et de commerce, il s'agit donc de mieux vendre, vendre plus.

Ainsi, la performance commerciale ne consiste pas seulement à acquérir de nouveaux clients mais aussi à fidéliser les existants.

2.5.9. La performance stratégique

⁵⁹<http://blog.hubspot.fr/sales/performance-commerciale> consulté le 06/06/2023 à 1 : 30 .

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

La performance stratégique de l'entreprise peut être évaluée en premier lieu par la capacité de l'entreprise à atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, en fonction des ressources dont elle dispose et des compétences qu'elle a acquises.⁶⁰

On parle alors d'évaluer son efficacité, donc l'efficacité (est l'atteinte des buts), alors que l'efficience (minimisation de la consommation des ressources pour réaliser une activité donnée).

Dans ce cadre, l'efficacité de l'entreprise est vue comme le résultat de la capacité de l'entreprise à valoriser ses actifs (sa position sur le marché, son potentiel produit....)

2.5.10. La performance concurrentielle

La performance concurrentielle est liée à l'environnement concurrentiel et le succès qui en découle s'incarne non seulement dans les actions de l'organisation seule, mais également dans sa capacité à s'adapter aux règles du jeu dans son secteur d'activité.⁶¹

2.6. Les sources de la performance⁶²

La performance de l'organisation est évaluée différemment selon les acteurs, clients, salariés, actionnaires, manager et financière, car ils ont des objectifs différents. C'est ainsi que nous distinguons la performance interne de la performance externe.

2.6.1. La performance externe

La performance externe généralement destinée à des acteurs en relation contractuelle avec l'organisation, il s'adresse principalement aux actionnaires et les organismes financiers, et porte sur les résultats actuels et futurs.

2.6.2. La performance interne

La performance interne est celle qui concerne principalement les acteurs internes à l'organisation. L'information financière qui privilégie la communication sur la rentabilité et les grands équilibres de l'entreprise reste une information orientée vers la performance, notamment pour les actionnaires.

⁶⁰ Alain MARION, Alain ASQUIN, « Dans le diagnostic de la performance de l'entreprise », 2012, P13-45.

⁶¹ BERTRAND SOGBOSSI BOCCO, « Perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique », Le Revue des sciences de gestion, n°241, 2010, p117 à 124

⁶² Gestion facile .blogs pot .com./2014/04/la-performance dans-les-entreprises-html consulté le 28/04/2023 à 19 :30.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Cependant, les gestionnaires de l'organisation qui sont responsables de la performance, s'intéressent plus au processus d'atteinte des résultats.

Pour eux, il s'agit de prendre, d'organiser et d'exécuter toutes les décisions pour développer les ressources internes et externes afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise.

Tableau suivant met en évidence les détails de chaque performance

Tableau N°1.2 : La comparaison entre la performance interne et externe

Performance externe	Performance interne
Est tournée principalement vers les actionnaires et les organismes financiers	Est tournée vers les managers
Porte sur le résultat, présent ou futur	Porte sur le processus de construction du résultat à partir des ressources de l'organisation
Nécessite de produire et de communiquer les informations financières	Nécessite de favoriser les informations nécessaires à la prise de décision
Génère l'analyse financière des grands équilibres	Aboutit à la définition des variables d'action
Donne lieu à débat entre les différentes parties prenantes	Requiert une vision unique de la performance afin de coordonner les actions de chacun vers un même but

Source : DORIATH B, GOUJET C , « Gestion prévisionnelle et mesure de la performance »,Dunod,2011,P173

2.7. Les caractéristiques de la performance :

La performance de l'entreprise se base sur l'atteinte des objectifs fixés, pour cela l'entreprise doit être performante en termes organisationnelle : sa productivité, sa flexibilité, son management, une culture d'entreprise dynamique, production de bonne qualité, sont autant d'atouts pour sa réussite.

Il existe d'autres caractéristiques qui distinguent le degré de performance d'une entreprise :

·elle s'apprécie, en s'appuyant sur des comparaisons entre les résultats atteints et les résultats souhaités.

·la performance est basée sur l'innovation et le processus de gestion.

·Les membres de l'entreprise sont considérés comme une source dans l'atteinte des objectifs fixés pour cela l'entreprise améliore le climat de travail.

2.8. Les critères de la performance⁶³

La performance peut être mesurée par des critères quantitatifs tels que la part de marché, le bénéfice ou le chiffre d'affaires, ou qualitatifs tels que la capacité d'innovation, la satisfaction et la fidélité des consommateurs, leur perception de la qualité et l'image de l'entreprise (image de marque de l'entreprise)

2.8.1. Les critères quantitatifs : est le signe d'une position représentative, on peut citer :

2.8.1.1. La part de marché (PDM): est une donnée chiffrée qui permet à une entreprise de se positionner face à ces concurrents sur un marché donné, la part de marché est exprimé en pourcentage des ventes totales d'un produit ou d'un service particulier. La part de marché est ainsi un indicateur clé pour mesurer la compétitivité d'une offre et l'importance d'une entreprise, en d'autres termes, le PDM du produit/service fait la comparaison à des produits/service similaires proposés par des marques concurrentes.

2.8.1.2. Le chiffre d'affaires (CA)

Le chiffre d'affaires est un élément clé de l'entreprise, il permet d'évaluer le niveau d'activité de l'entreprise et sa compétitivité.

Il sert de base au calcul de nombreuses ratios financières et constitue un indicateur clé de performance pour une entreprise.

2.8.2. Les critères qualitatifs : reposent sur des appréciations, au contraire des critères quantitatifs, ils ne sont pas quantifiables, parmi les critères qualitatifs on retrouve :

⁶³<http://www.sago.com> consulté le 07/06/2023 à 9 :15

2.8.2.1. La capacité d'innovation

Pour de nombreuses entreprises, l'innovation est devenue essentielle en raison de la concurrence croissante et des exigences des clients.

La capacité d'innovation est définie comme l'amélioration continue des compétences et des ressources que l'entreprise possède afin d'explorer ou d'exploiter les opportunités de développement d'un nouveau produit qui répond à la demande du marché.

Pour cela, nous résumerons quatre éléments importants de la performance des entreprises en matière d'innovation :

- les ressources contrôlées par l'entreprise.
- Ses capacités managériales générales, notamment en Ce qui concerne les activités d'innovation.
- Compétences du personnel et méthodes de gestion des ressources humaines.
- la capacité à développer et à utiliser des outils technologiques et des ressources de données, qui deviennent de plus en plus important pour l'innovation.

2.8.2.2.La qualité

La qualité est synonyme de performance et de compétitivité.

Selon la définition de l'organisation internationale de normalisation (ISO) continue dans la norme ISO 9000 :2015, la qualité est « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet (produit, service, etc.) à satisfaire des exigences »

La qualité du produit/service peut être définie comme l'écart entre les attentes des clients vis-à-vis du produit/service et la perception de la qualité après utilisation du produit/service.

*La qualité à deux aspects : un aspect externe et aspect interne.

2.8.2.2.1. La qualité externe : c'est lorsqu'un produit ou un service répond parfaitement aux besoins et aux attentes des clients, à pour objectif de l'amélioration de sa part de marché.

2.8.2.2.2. La qualité interne : il s'agit du suivre et d'améliorer les performances de l'entreprise, tels que le personnel de l'entreprise, les actionnaires et bien sûr les clients.

Y a une relation complémentaire entre la qualité externe et la qualité interne, car c'est difficile de faire de la qualité externe sans qualité interne.

2.8.2.2.3. L'image de l'entreprise

L'image de marque d'une entreprises est un référence car elle contribue à la transmission d'une identité visuelle cohérente : logo , conception d'un site web, marque de produit, création d'un nom, à partir de laquelle le consommateur sera guidé dans ses choix, cette dernière considérée comme un élément clé pour la création de valeur pour les entreprises.

Une image de marque forte et positive peut aider une entreprise à se démarquer de la concurrence à attirer de nouveaux clients et à fidéliser les clients existants.

2.9. Les indicateurs de la performance d'entreprise

Afin de définir les indicateurs de la performance d'entreprise, nous mettons le point sur la notion d'indicateur de performance.

2.9.1. La notion d'indicateur de performance.⁶⁴

Est une information permet aider l'individu ou groupe d'individus, à construire le cours d'une action vers l'atteint les objectifs et permettre de mesurer le résultat

D'après cette définition, nous pouvons immédiatement voire que l'indicateur n'est pas une mesure «objective» mais l'attribution du phénomène évaluer indépendant de l'observation, mais structure pas l'acteur [LORINO, CRP 195].

Un indicateur c'est un élément, une technique de gestion élaboré à plusieurs d'information notamment :

- Sa raison d'être : l'indicateur à un objectif stratégique, il incorpore la cible chiffrée et datée.
- Sa technique : Formule et accord, informatique, les sources d'information requises pour la production exemples : applications informatiques, bases de données, salaires manuelles,
- La liste de diffusion.

⁶⁴ Philippe LORINO, « Méthodes et pratiques, de la performance », Édition d'organisation 2001, p 148-149.

- Des méthodes de surveillance (budgété, réel, écart budgété ...)
- Le cycle de production et de surveillance des informations.

La Définition d'indicateur retenu par quelques auteurs :

Pierre voyer : « un indicateur est un élément ou un ensemble d'éléments d'information significative, un ciblée et contextualité, selon une préoccupation de mesure, résultat de la collecte de données sur un état, sur la manifestation observable d'un phénomène ou sur un élément lié au fonctionnement d'une organisation.»

Et selon, Alain – Charles MARTINET et Ahmed SILEM : « notion générale désignant un outil de mesure ou un critère d'appréciation de l'état d'un phénomène à un moment donnée». ⁶⁵

2.9.2. Indicateurs de reporting et indicateurs de pilotage⁶⁶

On distingue deux types d'indicateurs selon leur positionnement par rapport à la structure de pouvoir et de responsabilité.

- Les indicateurs de reporting :

Utilisés pour communiquer aux niveaux supérieurs les performances réalisées et l'évaluation dans laquelle les objectifs ont été atteints. Ils ne sont pas forcément directement utilisés pour gérer les niveaux de reporting.

L'indicateur de reporting correspond souvent à des promesses formelles (contractuelles) fait par le manager à leur hiérarchie et permet d'évaluer leur réalisation (dans le cadre de la gestion par objectifs), il concerne d'un aboutissement, d'un constat a posteriori.

- Les indicateurs de pilotage :

Utilisés pour le Propre conseil de l'acteur permet de l'aider et orienter ses activités, l'indicateur de pilotage doit aider l'activité qui n'est pas achevée. Et il n'est pas obliger à montrer aux supérieurs pour permettre un contrôle a posteriori, pour la majorité ,la matricule directrice ne devrait pas augmenter ,et en fait, si elle augmente trop, les niveaux supérieurs se bouchent et perdent de vie de leurs propres objectifs.

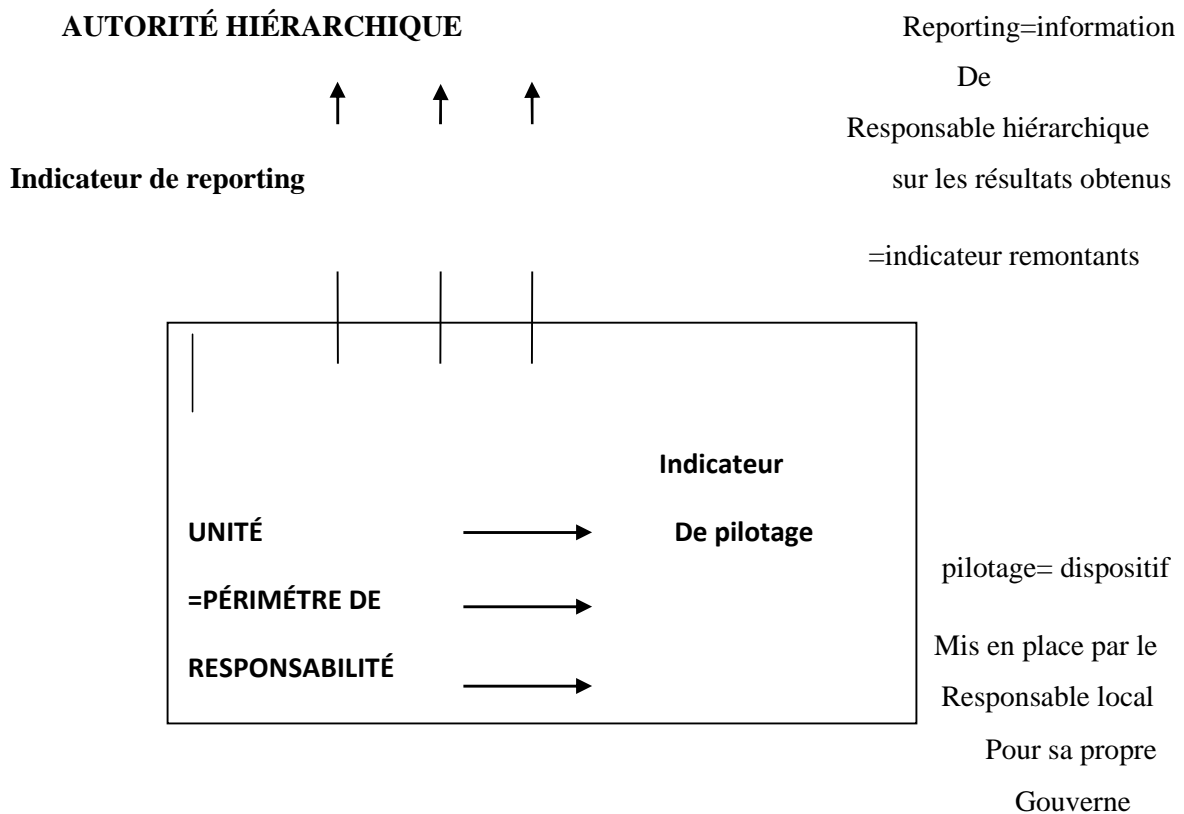
⁶⁵ Ludovic AUBUT-LASSIER, « Tableau de bord, ABC et meilleurs pratiques », février 2013,p04.

⁶⁶ Philippe LORINO, « Méthodes et pratiques de la performance »,3ème édition d'organisation, paris, 2003, p132-133.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Les indicateurs de gestion sont associés soit suivi l'action en cours, ou à des points sur lesquels les managers souhaitent rester vigilants en passant régulièrement en revue les résultats obtenus.

Figure N°1.6 : Les indicateurs de pilotage



Les indicateurs de résultat et indicateurs de suivi:⁶⁷

On distingue deux indicateurs selon leur positionnement par rapport aux activités.

La définition proposée distingue deux situations concernant des fonctions distinctes de l'indicateur selon son positionnement par rapport à l'action.

·supposons, IL s'agit de mesurer les résultats finaux de l'activité complète (degré de performance, de réalisation des objectifs). Donc correspondant à l'indicateur de résultat.

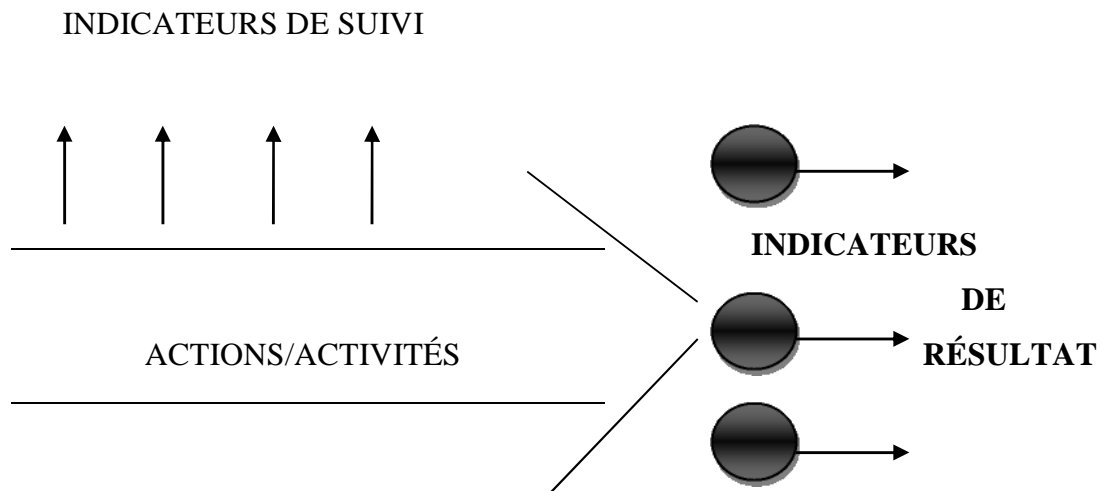
⁶⁷ Ibid, P131.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

L'indicateur de résultat permet de consulter juste de vérifier et formaliser les buts. . Donc, l'indicateur de résultat : c'est un moyen de formalisation et de vérification d'objectif .soit IL s'agit de guider une activité n'est pas complète, d'en jalonner, il s'agit d'un problème moteur permanent sa progression est déterminée en autorisant (si nécessaire) des réactions (actions correctives) avant que les résultats ne soient consommés .on parlera alors d'indicateur de suivi.

L'indicateur de suivi doit montrer les tendances du processus afin que vous puissiez anticiper ou réagir en temps opportun. Citons, MASSAKI Imai : « D'un côté, l'encadrement a besoin de concevoir des critères tournés vers les processus (n.d.a : indicateur de suivi) .De l'autre, l'encadrement du genre contrôle ne s'intéresse qu'aux seuls critères tournés vers les résultats. La seule mesure dont le chef d'entreprise occidentale dispose de vérifier si l'objectif a été atteint ou non.»

Figure N°1.7 : Les indicateurs DE SUIVI



Indicateur financière versus indicateur non financière ⁶⁸

Utilisation des données comptables et financières (exemple : retour sur investissement, prix de revient d'un produit...etc.) et de données psychologique (exemple : volume temps, inventaire fréquence de certains événements,etc.) permettent de créé un indicateur.

⁶⁸ R. DEMEESTÉTRE, P.LORINO, N.MOTTIS, « Contrôle de gestion et pilotage de l'entreprise », 3^{ème} édition Dunod, paris, 2006, P86.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

Ainsi, l'indicateur doit être proche de les processus industriels ou purement administratifs et de réalité du fonctionnement, plus il doit s'appuyer sur des données physiques opérationnelles.

Indicateur synthétique versus indicateur ciblé⁶⁹

Une variété d'information permet de Construire un indicateur pour dépeindre une situation de façon très complète (par exemple : le prix de revient Moyen d'un produit, Indice de qualité totale). Au lieu de cela, il peut être très ciblé.

Autrement dit, concentré sur un aspect clair et spécifique de la performance (par exemple : les temps de chargement d'outil sur cette poinçonneuse).

Un indicateur ciblé est beaucoup plus simple pour expliquer et interpréter les actions, mais il suppose de choisir au préalable les bonnes questions, la où des centaines d'indicateurs valent la peine d'être amassés.

Un indicateur synthétique présente l'inconvénient d'être très difficiles à interpréter, d'autre part, en raison du grand nombre de ses composantes.

Il peut couvrir un espace très large.

Les qualités d'un bon Indicateur ;⁷⁰

Régulier : l'indicateur doit être disponible au bon moment.

Lisibilité : indicateur facile à comprendre, interpréter et expliquer.

Accessible : l'accès à l'information et son traitement avec un coût raisonnable.

Pertinente : comprendre sur les bons enjeux correspondent à la stratégie d'entreprise. Finalisé : Il doit y avoir un objectif qui lui est associé.

⁶⁹ Idem, p86.

⁷⁰ Nicolas MOTTIS, « Le contrôle de gestion », 2 ème édition Ems, Paris 2006, p 108.

Section 03 : L'impact des Tic sur la performance d'entreprise

Les entreprises ont connu une augmentation significative de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, ce qui a contribué à améliorer les performances, notamment dans le domaine de la concurrence.

De nombreuses études ont prouvé l'existence d'une relation positive entre l'utilisation du tic et la performance des entreprises, cela se traduit sur le rôle qu'il joue dans la réalisation des objectifs stratégiques fixés pour les entreprises.

Dans cette section nous aborderons en premier lieu l'apport des TIC sur la productivité, dans deuxième point le rôle des TIC sur la prise de décision et en fin dans un dernier point l'apport des TIC pour les différentes opérations de l'entreprise.

3.1. L'apport des TIC sur la productivité :

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication a un impact positif et significatif sur la productivité et performance des entreprises, et considèrent comme un moteur de la croissance.

Dans ce contexte, les TIC peuvent aider les entreprises à gagner des parts de marché, ce qui traduit à améliorer la productivité globale

De plus, l'utilisation des TIC peuvent aider les entreprises à élargir leur gamme de produit. On autre, les TIC peut aider à réduire les coûts et répondre rapidement aux exigences des clients.

Ces études montrent plus larges de changement qui contribue à améliorer la productivité en particulier et la performance en général.

3.2. Le rôle des TIC sur la prise de décision :

Le monde a pris connaissance de la révolution de l'information et de la communication de divers mouvements, développements et changements rapides. Les entreprises doivent tirer parti des opportunités et éviter les effets et les résultats négatifs. Pour cette raison,

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

l'information est devenue une ressource de base sur laquelle l'organisation peut s'appuyer. Pour savoir ce qui se passe dans l'environnement et ce se passe en termes d'événements⁷¹.

Ainsi, la prise de décision stratégique dépend en grande partie de la disponibilité de l'information, de son type, de son exhaustivité et des degrés de son analyse et de sa traduction.

Les applications des technologies de la communication sont devenues un élément important de l'activité exercée par les organisations car cette technologie fournit des informations précises et rapides pour aider la gestion.

Il existe une relation importante d'intégration et d'influence entre les TIC et la prise de décision dans les entreprises, de sorte que si l'entreprise en fait un bon usage et en fait le centre de la mise en œuvre de ses différentes opérations administratives et en tire le meilleur parti, elle reflète au final sur l'existence la qualité des décisions prises pour atteindre les objectifs requis.

3.3. Le rôle des TIC sur La performance financière :

De nombreuses études montrent l'impact des TIC sur la performance financière d'une entreprise résulte dans les points suivants ⁷²:

Augmenter la valeur financière de l'entreprise et réduire le gain attribué aux TIC.

Les effets de valorisation financière du marché sont plus élevés pour les entreprises qui ont des niveaux élevés d'investissement dans les tic.

Le rôle des TIC dans l'augmentation du volume d'affaires des entreprises.

Une augmentation des investissements dans les TIC entraîne une amélioration de relation des stocks et une réduction des coûts de stockage.

⁷¹<https://despace.Univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/7514><http://archives.Univ-biskra.dz> Consulté 07/06/2023 à 09 :40 .

⁷² MASSIOUN Thileli, ZIDANE Siham, « L'impact des Technologies de l'information et de la communication sur la performance de l'entreprise : cas d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaïa », Mémoire de Master en sciences de gestion, Université de Bejaia, juin 2018, P37.

3.4. Amélioration la qualité des biens et services vendus par l'entreprise

Les TIC permettent d'améliorer la qualité des produits et services que les entreprises vendent de plusieurs façons d'après un nouveau rapport de l'information Technology and Innovation fondation, publié en mars 2007 aux États-Unis.⁷³

D'abord, la collecte et le traitement des grandes quantités d'information peut aidé les organisations à améliorer la qualité des services, En offrant des services personnalisés, un facteur clé de qualité.

Exemple : Les systèmes de gestion de la relation client (CRM) peuvent aider les organisations à mieux comprendre les besoins de leurs clients et offrir des services personnalisés.

Ensuite, les technologies d'information et de communication contribuent à l'entreprise d'accéder à de nouveaux marchés en terme d'achats d'intranets (matières premier, machines, employés...).

Enfin ,À travers la messagerie et les systèmes informatiques, semblent faciliter la mise en place de démarche qualité au sein des entreprises, l'amélioration de la qualité des processus de l'entreprise affecte la qualité des biens.

3.5. Création d'innovation :

Les TIC peuvent motiver les organisations à innover de développer de nouvelles façons de travailler et de nouvelles sources de revenus .par exemple : les plateformes de collaboration basés sur les TIC peuvent aider les employés à travailler en group d'une façon plus efficace. Ils augmentent les chances de Contact entre deux esprits locaux.

Les TIC peuvent être utilisés pour anticiper les futurs besoins des consommateurs. En particulier contribuent à rapprocher les clients de l'entreprise par la collecte une grande quantité d'information de ces derniers. Pour mieux comprendre leurs besoins qui n'ont pas encore satisfaits ou exprimés.

Les technologies d'information et de communication sont mis en service des systèmes d'information de l'organisation sans contribuent à la multiplication des rencontres entre idées

⁷³ Laurent GILLE, « Les dilemmes de l'économie numérique », fyp édition, 2009, P18.

Chapitre I : la numérisation et la performance d'entreprise

locales, en d'autre terme, la TIC fait à la réalisation de l'innovation peut dépendre du type d'organisation dans laquelle elle se manifeste.⁷⁴

3.6. Améliorer la flexibilité de l'entreprise :

Les TIC changent la façon dont l'espace est géré au sein des organisations, cela permet aux gens de travailler en déplacement, ou même facilite les initiatives d'externalisation, pour tous ces raisons, les TIC sont devenues une source de flexibilité pour les organisations, Tant au sein de leurs organisations que dans leurs relations avec les clients.⁷⁵

Les TIC sont souvent décrits comme un outil rigoureux, et leur utilisation peut nécessiter le strict respect de normes imposées par le pré-paramétrage de l'outil.

Exemple : Un progiciel de gestion intégré donne aux entreprises une plus grande flexibilité pour intégrer leurs clients et leurs fournisseurs.

Ainsi, une source de rigidité liés aux pratiques de travail et donc aux processus de l'entreprise, et utilisation des systèmes de visioconférence permettre de travailler à distance ou d'accéder à un environnement de travail même si l'on ne se trouve pas physiquement sur son lieu de travail.

Et d'après (REIX ,1999) :« la flexibilité c'est l'aptitude de l'entreprise à répondre aux modifications de l'environnement pour assurer le maintien de ses objectifs fondamentaux. »⁷⁶

3.7. Impact stratégique :

Les TIC ont un impact sur la stratégie de l'entreprise, comme l'ai si bien souligné M porter «se donner une stratégie fait gagner en rapidité»,(porter ,2001).

«Si l'information est porteuse de sens pour les entreprises, c'est-à-dire de valeur à créée sur le marché, et si la maîtrise de son contenu et de sa diffusion comporte un caractère stratégique pour l'entreprise alors que la mise en ouvre de systèmes d'information stratégique dans les organisations apparait comme évidente ». (Bounfour, 1998).⁷⁷

⁷⁴ Ibid, p26.

⁷⁵ Ibid, P20.

⁷⁶ RACHEDI Abdelkader, « L'apport des TIC sur la performance de l'entreprise Algérienne »,Revue d'économie et de Management, volume 10,n°01,01-10-2011.

⁷⁷ Idem,p88.

Conclusion de Chapitre

Après avoir les différents concepts sur TIC, ses outils, une généralité sur la performance et impact des technologies d'information et de communication sur la performance d'entreprise On à constater que Les technologies d'information et de communication est un Levier major au sein des entreprises, car l'un des outils d'amélioration de la performance d'entreprise.

Aujourd'hui les technologies d'information et de communication considèrent comme un élément qui vit quotidiennement avec l'humain et joué un rôle important au sein des organisations.

CHAPITRE 02

**Le rôle de la numérisation sur la
performance d'entreprise cas CO.G.B**

Labelle

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Dans cette étude empirique, la numérisation joue un rôle très important dans l'amélioration des performances des entreprises.

Dans ce contexte, nous avons établi un questionnaire destiné à identifier les différents impacts résultant de l'intégration des TIC dans l'entreprise CO.G.B labelle.

Ce chapitre sera divisé en trois sections, dans la première nous présenterons l'organisme d'accueil de CO.G.B labelle, ainsi nous allons présenter ses activités, ses produits et ses objectifs

Puis dans la seconde section nous allons faire une présentation de la méthodologie de recherche de notre travail, enfin nous analysons les résultats de notre recherche.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

SECTION 01 : Présentation de l'organisme d'accueil

Notre recherche à été menée au sein de l'entreprise CO.G.B labelle, avec le personnel de l'entreprise .Dans cette section nous allons présenter l'évolution de cette entité économique, ensuite de présenter ses produits et nous allons faire connaitre ses objectifs et missions.

1-1-L'évolution de l'entreprise CO.G.B labelle

L'entreprise de corps gras à été créé au début de 20^{ème} siècle sous le nom industrielle d'Afrique de nord (SIAN) , la mission de cette société est l'extraction d'huile , principalement axée sur l'extraction d'huile de colza et d'huile de tournesol et la fabrication de savon à partir e 1940.

En 1953, la société a connu la diversité de ces produits par la fabrication du savon de ménage sous le nom « mon savon » et savon de toilette.

La société SIAN commencé à produire et à conditionner ses propres savons et s'est fait connaitre dans tous les pays. En 1968 elle devient la société nationale des corps gras (SNCG).

En 1974 a vu la naissance de SOGEDIA (société de gestion et de développement des industries alimentaire), cette société contrôlait le secteur des corps gras, du sucre et des conserves avec le soutien de l'Etat.

Le complexe a été exploité pendant huit ans sous SOGEDIA qui a été restructuré en 1982 avec la naissance de trois entreprises à savoir :

- ENCG (entreprise nationale des corps gras)
- ENJUC (entreprise nationale des jus des conserves)
- ENASUCRE (entreprise nationale de sucre)

En 1988, L'installation d'une nouvelle unité de production à la zone industrielle de Bejaia qui est le complexe des corps gras de Bejaia.

En 1990, démarrage de la production de la graisse végétale et du produit végétal aromatisé.

En 1997, il y a eu la naissance de la filiale CO.G.B.

En 1999, le démarrage de la margarinerie.

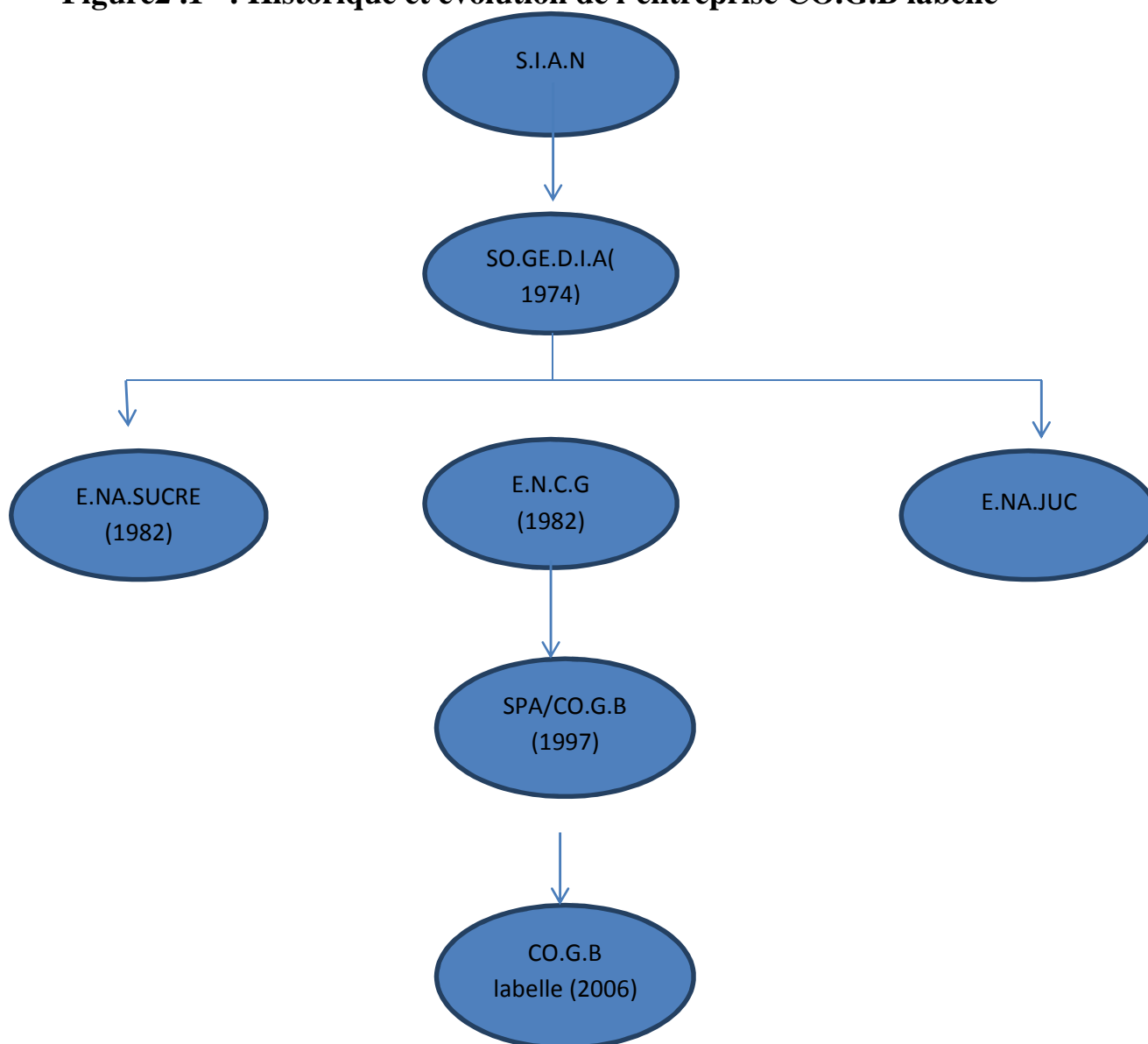
Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

En 2006, c'est ainsi que le groupe labelle a acquis 70% des actions de CO.G.B et 30% appartient au groupe E.N.C.G/SPA, à cet effet la naissance de l'entrepris CO.G.B labelle se fit le 14 mai 2006.

En 2011, démarrage de processus de certification ISO 9000 et 14000, et acquisition d'une ligne complète de conditionnement d'huile 2 litres.

En 2013, acquisition de nouvelles machines pour la production et le conditionnement de la margarine.

Figure2 .1 : Historique et évolution de l'entreprise CO.G.B labelle



Source : document interne de l'entreprise.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

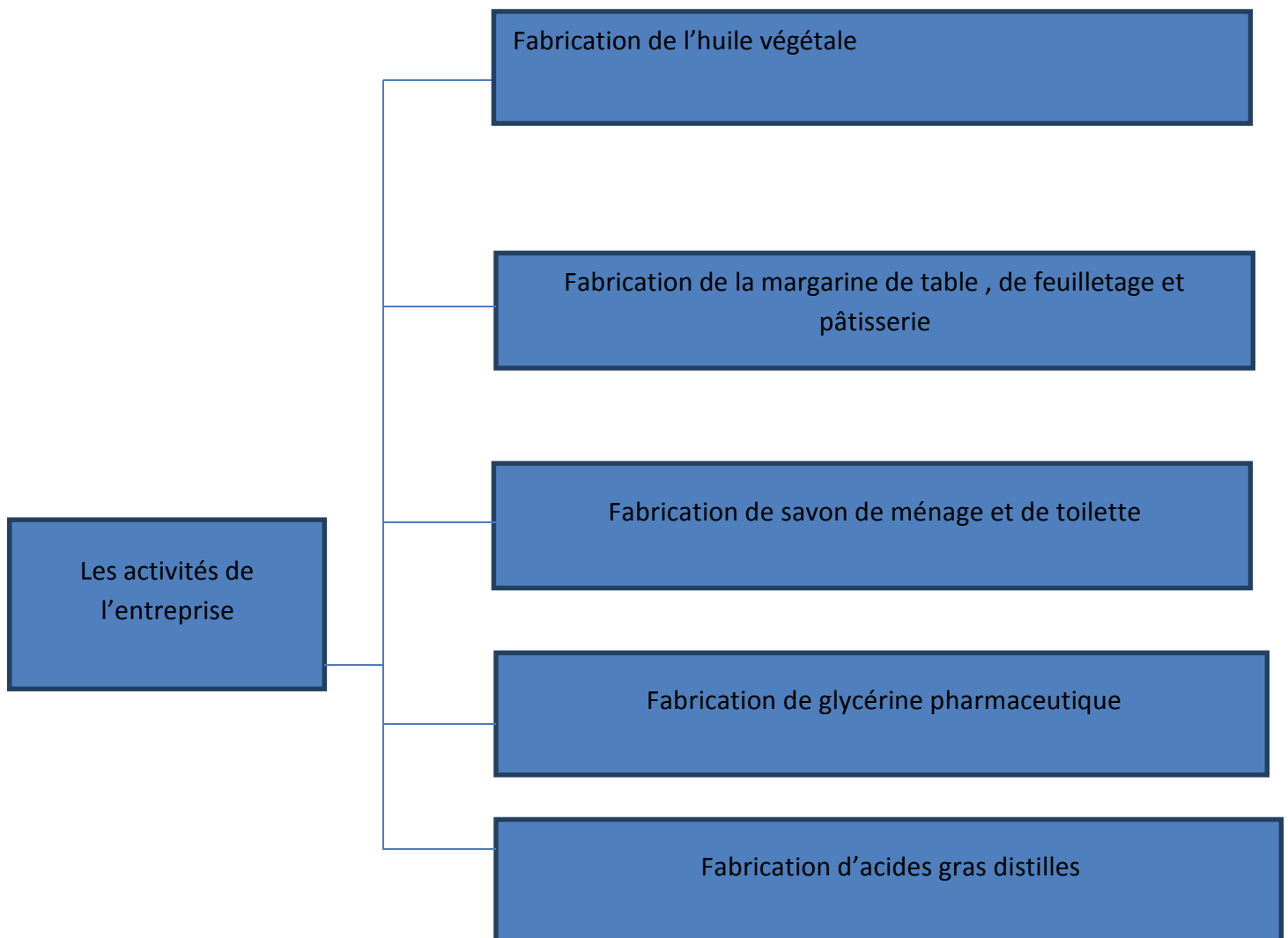
1-2- Zone géographique de l'entreprise

L'entreprise CO.G.B se trouve dans la willaya de Bejaia, cette unité est dans la zone industrielle de Bejaia il est limité par :

- La route des Aurès et L'ENTP/SPA à l'ouest ;
- ALCOST/SPA et OUEDSEGHIR au nord ;
- SNLB liège et cité CHERCHARI au sud ;
- OUED SEGHIR et la centrale L4EDIMIA à l'est ;

1-3- Les activités de l'entrepris

Figure N°2.2 : Les activités de l'entreprise



Source : document de l'entreprise

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

1-4- Potentiel de production

les capacités de production de CO.G.B labelle indiquent qu'elle jouit d'une position confortable sur le marché agroalimentaire national.

Tableau N°2.1 : Le potentiel de production

produits	Capacité de production
Huile bouteilles 1 litre	100
Huile bouteilles d'un 5 litre	200
Savon de ménage	150
Savon de toilette	50
Glycérine pharmaceutique	80
Raffinage	400
Acide gras distille	20
Conditionnement	300
Margarine	80
Hydrogénation	120
Smen	20

Source : Établi par nous –même d'après les données de l'entreprise.

1-5- Missions et objectifs de l'entreprise

1-5-1- Mission

Les principale missions d'entreprise CO .G.B labelle sont :

- Elaborer et mettre en œuvre des plans annuels de production et de vente ;
- Assurer les vente des produits sur le marché national ;

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

- La satisfaction des besoins des consommateurs en matière de l'huile alimentaire , de savon ,de margarine et d'autre dérivées de corps gras ;
 - Organiser et développer des structures de maintenance permettant d'optimiser les performances de l'appareil de production ;
 - Procéder à des études de projet pour répondre aux besoins de la demande nationale ;
 - Assister les unités de production pour assurer une politique uniforme en matières : production, distributions, maîtrise des couts ;
 - Mettre en place les voit et les moyens en vue d'une assimilation progressive de la technologie et de son activités.
- Transformer les matières d'origine animale et végétale en vue de la fabrication de produits de grande consommation et de produits destinés à l'industrie;
- Contribuer au développement;

1-5-2- Objectifs

- Augmentation de chiffre d'affaire ;
- Accroître les capacités de production par la création d'autres unités de production ;
- Création de postes d'emplois ;
- La satisfaction des besoins nationaux en matière des produits alimentaires ;
- Lancement de nouveaux produits et élargir sa gamme de production ;
- Réparations des risques ;
- Accroître la compétitivité ;

1.6- Les différents départements et services :

1-6-1 - Département de production :

Avec un effectif qui travaille 24/24, partagé en quatre équipes de 8 jours , ce département est composé de quatre services :

1-service raffinage

La mission est la transformation de l'huile brute alimentaire destinée au conditionnement.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

2-service conditionnement des huiles (CDH)

Ce service est partagé en deux ateliers :

- **Atelier plastique** : Son rôle est la fabrication de bouteille en plastique
- **Atelier conditionnement** : Son rôle est la mise en bouteille de l'huile pour la Commercialisation.

3-service margarine

Sa mission est la production d'hydrogène d'huile hydrogène et la margarine.

4-service savonnerie

Son rôle est la fabrication du savon de ménage, savon de toilette ainsi que la glycérine Pharmaceutique.

1-6-2 -Département des ressources humaines

Il s'occupe de la gestion du personnel, il est composé des sections suivant :

- **Section personnel**

Cette section assure le pointage, les absences autorisées et irrégulières, elle gère aussi la

Carrière des travailleur maladies et recrutements.

- **Section paie**

Elle s'occupe de la gestion des fiches de paie du mois.

- **Section moyen généraux**

La structure des moyens généraux est chargée deux travaux : la répartition du matériel bureau et la démarche auprès des assurances contre les incendies ou tous autres dégâts.

- **Section social**

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Elle s'occupe de toutes les affaires sociales du personnel : les allocations familiales et la Sécurité sociale.

1-6-3- Département technique

Son travail consiste à entretenir les équipements de production. Composé des services

Suivants :

- **Service étude et méthodes**

Ce service est chargé de l'organisation du département technique de renouveler les équipements, de procéder aux différentes études (investissements, projet).

- **Service mécanique**

Ce service est chargé de la maintenance mécanique.

- **Service électricité**

Son rôle est d'exécuter les plans d'action gérer le curatif rembobiner les moteurs électriques.

- **Service utilité**

Couvre tous les besoins énergétiques de votre usine de production, y compris la vapeur, l'eau Adoucie, la diluée, l'air comprimé.

- **Service informatique**

Il est chargé de la gestion de tous les systèmes informatiques, logiciels de facturation et de la Comptabilité de l'entreprise.

1-6-4-Département comptabilité et finance

Ce service est responsable de l'enregistrement, de l'analyse et de la gestion de toutes les

Opérations comptables effectuées par l'entreprise, ainsi que du suivi des stocks et des

Mouvements de stocks dans les magasins.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

1-6-5-Département d'approvisionnement

Il est composé de trois services à savoir :

1. Service approvisionnement en matière première : Est chargé de satisfaire l'unité en

Matière première comme l'huile brute, stéarine

2. Service approvisionnement en matières auxiliaire : Il est chargé d'approvisionner les

Services de production en matières auxiliaires nécessaires pour la fabrication des produits

Finis exemple : terre décolorantes, plastique, carton, sulfurique, acide citrique, acide

Phosphorique, palettes.

3. Service des pièces de rechange : Chargé de la disponibilité des pièces de rechanges pour

Les différents ateliers.

1-6-6- Service laboratoire

Ce service est responsable de contrôler la qualité de tous les produits entrant dans le

Processus de production.

1-6-7- Service transport

Il constituée d'ateliers de réparation, garantit l'approvisionnement de l'entreprise en

Matières premières et consommables, et assure la distribution des produits finis à ses clients.

1-6-8- Direction commerciales

Après le conditionnement des huiles et autres produits la direction commerciale intervient

Pour la commercialisation et la distribution des produits finis.

1-6-9- Département hygiène et sécurité

Il s'occupe sur les conditions d'hygiène de la sécurité en matière de protection individuelle et Collective et la Sensibilisation sur les risques d'accident.

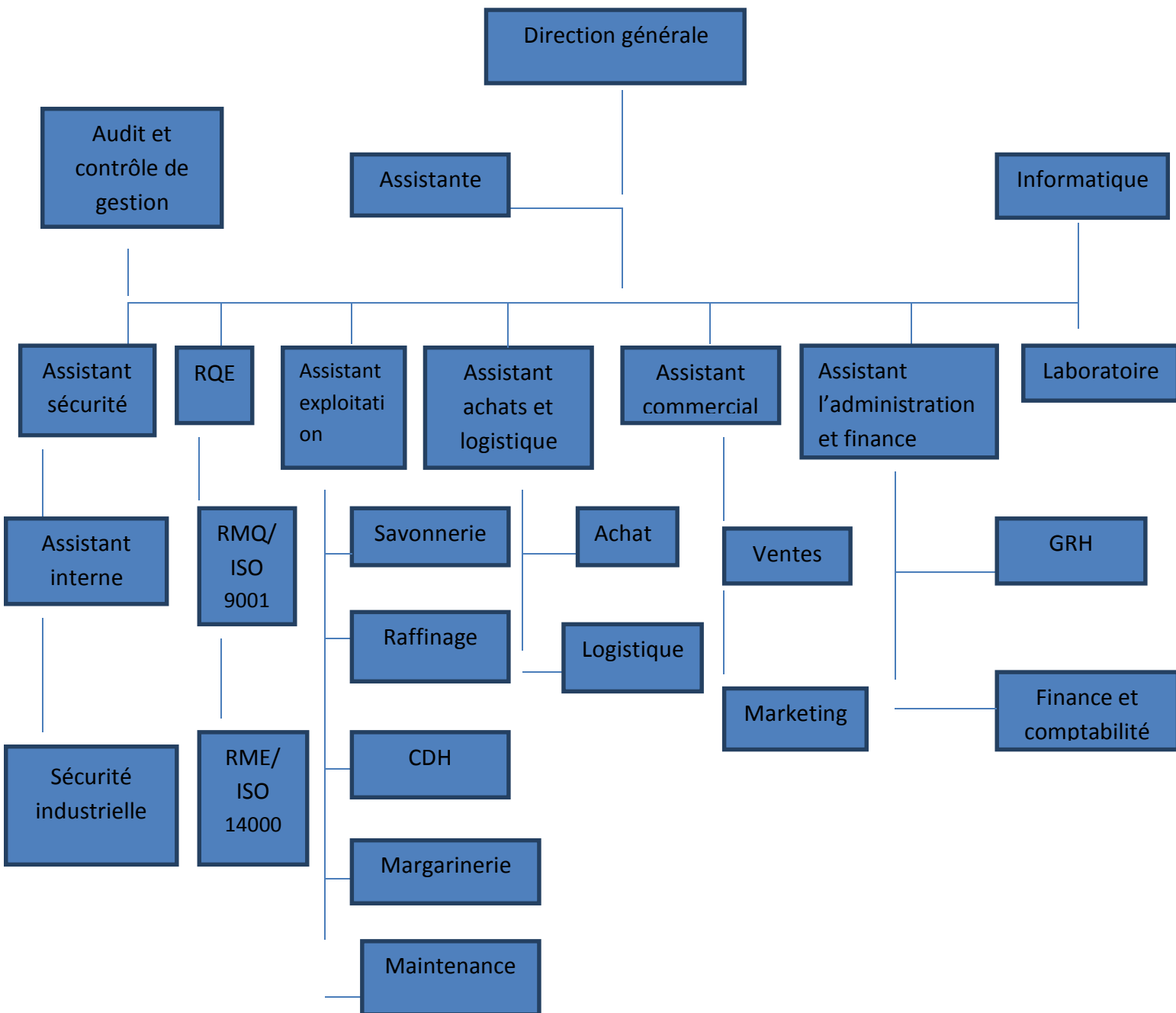
Tous ces départements et services dépend d'une seul personne qui 'est le directeur générale

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

(DG) qui gère l'entreprise et prend les décisions stratégiques ce lien représenté dans

L'organigramme suivant :

Figure N°2.3 : Organigramme de C.O.G.B LABELLE



Source : document de l'entreprise.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

1-7- Les Concurrents de l'entreprise

L'entreprise C.O.G.B Labelle est spécialisée dans la production de corps gras .il existe plusieurs entreprises implantées dans le même secteur au niveau national, toutefois les concurrentes directes de l'entreprise sont réparties comme suit :

·**CEVITAL** : en vue de l'importante similitude de la gamme de production .CEVITAL s'est lancée dans la production de margarine (fleurial, Mâtina, la parisienne) l'huile (Elio, Fleurial) faisant d'elle la principale concurrente de l'entreprise C.O.G.B labelle.

·**SAVOLA** : cette marque et la détentrice de l'huile AFIA qui connait une forte demande dans le pays.

·**PROLIPOS** : cette marque se spécialise dans les corps gras sa production se base sur trois produits, ses produits sont répartis comme suit : margarine (LYNA, HANA), l'huile(LYNOR) et le savon de ménage (citadelle).

·**MATEG** : dont le produit principal est la margarine SOL.

1-8- Parts de marché de l'entreprise

Les parts de marché constituent pour l'entreprise C.O.G.B Labelle le pourcentage de vente sur son marché comparé aux ventes totales sur ce même marché soit la position qu'occupe l'entreprise sur son marché par rapport à ses concurrents.

Les parts de marché de l'entreprise se présentent comme ceci :

·L'huile représente entre 25% et 30% des parts de marché de l'entreprise.

·La margarine apporte à l'entreprise un pourcentage estimé entre 65% et 75% soit une importante part de marché.

1-9- La diversification de la gamme des produits de C.O.G.B

L'entreprise C.O.G.B labelle étend sa gamme de produit (voir le tableau N°2.2) dans le but de cibler d'autres segments et satisfaire les besoins des consommateurs.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.2 : La diversification des produits de C.O.G.B

Désignation	Conditionnement
Margarine	
LABELLE	Plaquette 250 g
LABELLE	POT 500g
LABELLE	POT 250g
LABELLE Feuilletage	Patch 500g
LABELLE	Patch 5kg
Smen SAMSA	Pot 1.9kg
Smen SAMSA	Pot 900 g
Shortening (graisse végétale)	Carton 20kg
Huiles	
LABELLE	Bidon 5L
LABELLE	Bouteille 2L
LABELLE	Bouteille L
GOUTTE D'ORE	Bidon 5L
GOUTTE D'ORE	Bouteille 2L
FLORA	Bidon 5L
FLORA	Bouteille 2L
FLORA	Bouteille 1L
SAVON	
ANTILOPE (savon de ménage)	400g
La CAILLE (savon ménage)	400g
La CAILLE (savon ménage)	300g
La CAILLE (savon ménage)	250g
PALMED'OR (savon de toilette)	75g
NESRIA(savon de toilette)	75g

Source : direction commerciale de CO.G.B

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Section 02 : Méthodologie de recherche

Dans cette deuxième section, Nous allons traiter la démarche méthodologique qui devise en plusieurs étapes :

- La méthodologie de recherche
- Choix de l'étude quantitative (questionnaire)
- Echantillon d'étude
- les obstacles rencontrés.

Enfin, nous allons présenter les résultats de notre enquête afin de faire une synthèse sur la manière dont la technologies d'information et de communication influencent sur la performance d'entreprise au sein de l'entreprise CO.G.B LABELLE.

2-1- Méthodologie de recherche

Pour entamer une recherche scientifique, nécessite l'utilisation de méthodes adéquates à notre thématique. Dans notre recherche nous avons choisi comme méthode de données, l'enquête par un questionnaire administré aux salariés de divers catégories socioprofessionnelles de l'entreprise CO.G.B LABELLE.

Cet outil permet d'obtenir le maximum d'information pour avoir des résultats possibles pour notre recherche.

2-2- les outils de collecte de données

Dans cette section, Nous allons traiter et étudier des résultats sur le rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise à l'aide d'un questionnaire.

2-2-- le choix d'un questionnaire

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Le questionnaire :

Est un moyen de collecte l'ensemble de données quantitatives qui se présente sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre bien précis. Il permet de recueillir un grand nombre d'avis. Dans notre étude nous avons élaboré un questionnaire composé de 28 questions entre des questions ouvertes questions fermés.

2-3- L'échantillon d'étude

Pour bien mener notre recherche sur le terrain nous avons ciblé nombre d'effectif de 16 personnes selon différentes catégories socioprofessionnelles.

2-4- Les problèmes rencontrés

- Une période de stage écourté (seulement un mois)
- Manques de données pour entamer notre recherche.

Section 03 : l'analyse des résultats issus des questionnaires

Tableau N°2.3 : La répartition de l'échantillon selon le genre :

Genre	Effectifs	%
Masculin	9	56.25%
Féminin	7	43.75%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

D'après le tableau N°2.3 ci-dessous qui représente notre échantillon selon le genre, Nous constatons que la tranche prédominante des employés est celle des hommes avec un taux de 56,25%, par contre 43,75% représente les femmes. Cela montre que les populations masculines s'impliquent beaucoup plus que les femmes à l'entreprise CO.G.B LABELLE, car cette dernière considérée comme une unité industrielle, Dans ce contexte la nature de

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

l'activité à besoin d'un effort musculaire, et dans la sécurité et l'approvisionnement l'entreprise a besoin des hommes que des femmes (surtout la nuit).

Tableau N°2.4 : La répartition de l'échantillon selon l'âge :

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
De 20 à 30 ans	2	12,5%
De 30 à 40 ans	6	37,5%
De 40 à 50 ans	3	18,75%
De 50 à 60 ans	4	25%
Plus de 60 ans	1	6,25%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire

Le tableau N°2.4 ci- dessus représentent notre échantillon selon l'âge, et montrent que la tranche d'âge la plus dominante est celle de 30-40 ans avec un taux de 37,5% . suivie par la tranche d'âge de 50-60 ans avec un taux de 25% , ensuite , la tranche d'âge de 40-50 ans avec un pourcentage de 18,75% , en quatrième lieu la tranche d'âge de 20-30 ans qui représente un pourcentage de 12,5% et en dernier lieu la tranche d'âge de 60 ans et plus avec un pourcentage de 6,25% .

A partir de ces résultats, nous remarquons que la majorité de notre échantillon sont des jeunes entre 30 et 40 ans car l'entreprise à besoin de recruter cette catégorie qui ont des connaissances et l'expérience sur l'utilisation des TIC.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.5 : La répartition de l'échantillon selon niveau d'étude

Niveau d'étude	Effectifs	%
Primaire	0	0%
Moyen	0	0%
Secondaire	6	37,5%
Universitaire	10	62,5%
TOTAL	16	100%

Source : Réalisé par nous- même à partir des données de l'enquête de terrain

Commentaire :

Selon les données de tableau N°2.5, Ont constaté que la part des effectifs ayant un niveau universitaire est plus important avec un pourcentage de 62,5%, ensuite, les employés ayant un niveau secondaire avec un taux de 37,5%, par un pourcentage de 0% entre les deux niveaux (primaire et moyen).

Cette domination du niveau universitaire montre que l'entreprise CO.G.B LABELLE, accorde une importance au personnel qualifié et est exigeante en termes de niveau d'études.

Tableau N°2.6 : Les catégories socioprofessionnelles de l'entreprise C.O.G.B LABELLE

Catégorie	Nombre	%
Exécution	2	12,5%
Maitrise	4	25%
Cadre	10	62,5%
Total	16	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

A partir de tableau N°2.6, représente notre population d'étude selon la catégorie socioprofessionnelle. Nous constatons que la catégorie de cadre constitue le plus grand nombre avec un taux de 62,5%, suivi d'un pourcentage de 25% pour les maîtrises, et agents d'exécution avec 12,5%.

Se que signifie la majorité des employés de notre échantillon sont des cadres et montre que occupent un travail d'administration et participent à la prise de décision, l'élaboration de la stratégie, reconnue des compétences.

Tableau N°2.7 : La répartition de l'échantillon selon expérience des salariés

L'expérience	Effectifs	%
1 à 5 ans	3	18,75%
5 à 10 ans	6	37,5%
10 à 20 ans	4	25%
Plus de 20 ans	3	18,75 %
TOTAL	16	100%

Source : Etablir par nous –même à partir des données collectées

Commentaire :

Le tableau ci- dessus indique la répartition de notre échantillon d'étude selon l'expérience professionnelle au sein de CO.G.B LABELLE.

On remarquons que la plupart des salariés de l'échantillon enquêtés ont une ancienneté de 5 - 10 ans avec un taux de 37,5% , suivi par 10 à 20 ans dont le pourcentage de 25 % et en dernier lieu 1 à 5 ans , et plus de 20 ans avec un taux de 18,75% .

Le taux élevé entre [5-10 ans] explique que l'entreprise CO.G.B LABELLE recrute des effectifs ayant des compétences en communication puis, participent au travail d'équipe et

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

résoudre des problèmes. Cette ancienneté permet s'adapter facilement à l'utilisation des outils des TIC pour aider à atteindre la performance de l'entreprise.

Tableau N°2.8 : la répartition de l'échantillon sur les connaissances de base d'informatique

	Nombre	%
Oui	14	87,5%
Non	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

Nous remarquons à partir de ce tableau ci-dessus que la majorité des effectifs ont répondu par un oui et avec un taux élevé de 87,5%, et un pourcentage de 12,5% qui ont répondu par un non.

Cela montre que la majorité des salariés ont une base d'informatique qui permet de faciliter l'exécution des tâches au sein de l'entreprise pour avoir une amélioration continue.

Tableau N°2.9 : Signification de la technologie selon la répartition de l'échantillon

Significatif de la technologie	effectifs	%
Stock des données	3	18,75%
Un ensemble des techniques	10	62,5%
Avoir un intérêt pour l'entreprise	2	12,5%
Un réseau	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Source : Etabli par nous-même à partir des résultats

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

D'après le tableau N°2.9 ; Montre la signification de la technologie par le nombre enquêtés, On remarque que 10 salariés ont constaté que la technologie c'est un ensemble des techniques avec un taux de 62,5%, suivi de 18,75% pour eux la technologie signifie un stock des données, avoir un intérêt pour l'entreprise avec un pourcentage de 12,5% et en dernier lieu, la technologie signifie comme un réseau avec le pourcentage restant de 6,25%.

Ce résultat indique que la majorité des employés ont une information à propos de la technologie comme un ensemble des techniques (logiciels, réseaux ...) Aider de ne trouvent pas des difficultés au sein de l'entreprise. , On peut dire que les salariés de labelle sont on courant avec les outils numériques.

Tableau N°2.10 : Les outils de communication utilisés à l'interne de COGB LABELLE

Les outils de communication utilisés à l'interne	Nombre	%
Fax	5	16%
Courrier électronique	7	22%
Téléphone	11	34%
Contact direct	7	22%
Autre	2	6%
TOTAL	32	100%

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

Commentaire :

Les résultats récoltés sur ce tableau ci-dessous indique que l'entreprise CO.G.B LABELLE utilise plusieurs outils de communication dont le téléphone occupe la première place avec un pourcentage de 34 %, suivi par courrier électronique et contact direct avec un taux de 22%, Le fax avec un taux de 16% enfin, l'utilisation des autres outils avec un taux de 6%.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Ce résultat signifie que le téléphone le plus utilisé au sein de l'entreprise .du fait que c'est un moyen le plus adapté pour communiquer entre les services et les départements ,accessible pour tous le monde et rapidement .

Tableau N°2.11 : Les outils utilisés pour communiquer avec les partenaires

Les outils de communication utilisés avec les partenaires	Fréquences	%
Email	8	30%
Web	5	18%
Téléphone	10	37,5%
Courrier électronique	4	15%
Total	27	100%

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

Commentaire :

D'après le résultat de tableau N°2.11 ci-dessous ,indique que l'entreprise CO.G.B LABELLE communique avec leurs partenaires à partir de l'utilisation de téléphone et Email qui occupent respectivement la première et la deuxième place avec un taux de 37% et 30% , Web avec 18% et en dernière lieu le courrier classique d'un pourcentage de 15% .

Le taux important d'utilisation du téléphone représente que les salariés sont habitués à ce moyen, permet d'échanger et obtenez des informations instantanées sans déplacement.

Tableau N°2.12 : Les réseaux utilisés au sein de l'entreprise LABELLE

Réseaux	Fréquences	%
Internet	13	55,7%
Intranet	8	34,8%
Extranet	2	8,7%
TOTAL	23	100%

Source : Etabli par nous -même à partir des données du questionnaire

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

À partir de tableau ci-dessus, On constaté que l'internet est plus élevé avec un pourcentage de 55,7%, suivi par le réseau intranet avec le taux de 34,8% et enfin, l'extranet d'un pourcentage de 8,7%.

Se signifie que le réseau internet est accessible par tout le monde utilisé pour améliorer la communication et diminuer les coûts.

L'intranet c'est un réseau privé pour l'entreprise permet de stocker l'information utile aux salariés pour exécuter leurs tâches, l'utilisation minimale de l'extranet signifie que l'entreprise ne connecte pas avec leurs partenaires externes avec l'utilisation de l'extranet, elle utilise beaucoup plus le téléphone.

Tableau N°2.13 : Les progiciels utilisés

Progiciels	Fréquence	%
ERP	5	29,5%
EDI	4	23,5%
WORKFLOW	0	0%
CRM	1	5,9%
Datawarehouse	1	5,9%
Logiciels	6	35,3%
Datamining	0	0%
Autres	0	0%
TOTAL	17	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

le tableau ci-dessus, indiquent que d'après les enquêtés, le progiciel le plus utilisé est logiciel avec une part de 35,3% suivi, de ERP avec 29,5% et après EDI avec un pourcentage de 23,5%, le CRM et Datawarehouse dont même taux de 5,9%, et on dernière 0% pour le WORKFLOW et Datamining.

Les logiciels sont plus utilisés dans CO.G.B LABELLE car permettent de récupérer plus rapidement les informations et travailler plus efficace.

ERP occupe la deuxième place même si permet de piloter et centraliser toutes les activités au sein de l'entreprise.

EDI occupe la troisième place, ensuit le CRM et Datawarehouse occupent la quatrième place, le CRM permet à l'entreprise explorer ses relations avec ses clients et grâce à Datawarehouse les employés permettent de prendre des décisions.

Enfin, l'entreprise n'utilise pas le WORKFLOW et datamining d'après les interrogés.

Tableau N°2.14 : l'utilisation de Groupware selon les effectifs interrogés

Utilisation de Groupware	Nombre	%
Oui	3	18,75%
Non	9	56,25%
Pas de réponse	4	25%
TOTAL	16	100%

Source : Etablit par nous- même à partir des données collecté

Commentaire :

Le tableau ci-dessus, montre l'utilisation de Groupware au sein de l'entreprise et d'après les enquêtés, on remarque que la majorité n'utilisent pas avec un taux de 56, 25%, suivi par 25% qui n'ont pas répondu enfin, restent 18,75% répondent par oui.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

D'après ces résultats, ont constaté que un groupe de personnes éloignés géographiquement ne travaillent pas ensemble pour partager des informations.

Tableau N°2.15 : Adoption des nouveaux outils numériques ou non par l'entreprise d'après les avis des enquêtés

Les nouveaux outils	Effectifs	%
Non	10	62,5%
Oui	6	37,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

Le tableau N°2.15 ci dessous montre que 62,5% pour eux, l'entreprise n'a pas adopté des nouvelles outils, par contre 37,5% constatent que l'entreprise adopté des nouveaux outils.

D'après ce résultat, l'entreprise n'a pas affecté aucun investissement pour acquérir des nouvelles techniques par ce que peuvent être coûteuse ainsi, si les employés ne disposent pas des connaissances ou de l'expérience nécessaires pour utiliser effacement ces outils et adoption des nouvelles technologiques peuvent présenter des risques de sécurité, tels que violations la confidentialité des données.

Tableau N°2.16 : Représentation les effectifs ayant bénéficié une formation lors de l'utilisation des outils numériques

Bénéficie une formation	Effectifs	%
NON	6	62,5%
OUI	10	37,5%
TOTAL	16	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

Dans ce contexte, le tableau N°2.16 ci-dessous, montrent que 62,5% ont bénéficié d'une formation, par contre 37,5% répondent par Non .Ce signifie que l'entreprise

Le pourcentage élevé de 62,5% distingue, que l'entreprise s'intéresse à développer les compétences des employés par des formations pour permettre adaptation aux différents changements, permettent aux employés de développer leurs connaissances et lorsque les employés se sentent soutenus ils resteront fidèles à leur employeur.

Tableau N°2.17 : Présentation le stockage de l'information

Stockage de l'information	Nombre	%
Support d'information électronique	14	70%
Papier	6	30%
TOTAL	20	100%

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

Commentaire :

D'après les personnes interrogées, la majorité indiquent que le stockage de l'information est par un support d'information électronique comme le disque dur, CD et le DVD avec un taux de 70% et 30% par le papier.

D'après ces résultats signifier que le support numérique est plus flexible car au sein de l'entreprise peut effectuer des modifications directement et permet de réduire le stockage et l'espace.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.18 :L'avis des employés à travers l'utilisation des outils pour changer leurs habitudes

L'utilisation des outils pour changer les habitudes de travail	Effectif	%
Oui, Tout à fait	6	37,5%
Oui, plutôt	8	50%
Non, pas de tout	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

D'après le tableau N°2 .18 ,50% des salariés questionnés répondent par (oui, plutôt) ; 37,5% par (oui, tout à fait) et 12,5% indiquent que l'utilisation des outils de la numérisation ne modifie pas leurs habitudes de travail.

Les 50% Nous constatons que l'utilisation des outils contribuent à changer les habitudes des employés par offre de nouvelles possibilités de communication, de collaboration et de mobilité pour à la fin d'améliorer la qualité de travail et la performance.

Tableau N°2.19 : L'intérêt de la numérisation pour les différentes fonctions

L'intérêt de la numérisation	Nombre	%
Travail collaboratif	10	35,71%
Permet aux employés d'accéder à leurs informations qui eux concernes	9	32,15%
Faciliter la communication	7	25%
Réduire la difficulté au travail	2	7,14%
TOTAL	28	100%

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

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

Le tableau représentent l'intérêt de la numérisation d'après les enquêtés

-Travail collaboratif avec un taux de 35,71%

- Permet aux salariés d'accéder à leurs informations d'un pourcentage de 32,15%

Commentaire :

Le tableau représentent l'intérêt de la numérisation d'après les enquêtés

-Travail collaboratif avec un taux de 35,71%

- Permet aux salariés d'accéder à leurs informations d'un pourcentage de 32,15%

La numérisation permet de faciliter la communication entre les employés avec un taux de 25%

- réduire la difficulté au travail avec un taux de 7,14%

D'après les 35,71% Nous constatons que le travail collaboratif au sein de l'entreprise permet de créer des synergies et favorise une coordination renforcée à tous les niveaux.

Tableau N°2.20 : Utilisation des outils de marketing numérique pour faire la publicité sur les produits et services comme Google, Web

Fonction	Effectifs	%
Entièrement en désaccord	1	6,25%
Plutôt en désaccord	0	0%
Plutôt d'accord	9	56,25%
Entièrement d'accord	6	37,5%
TOTAL	16	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

D'après ces résultats, on constate que la majorité d'effectifs pensent que l'utilisation des outils numériques permettent de faire des publicités sur les produits et services avec un taux de 56,25%, ensuite 37,5% sont entièrement d'accord, 6,25% sont entièrement désaccord, enfin, 0% sont plutôt désaccord. On peut dire que d'après ça l'usage des outils comme Google, Facebook permettent d'attirer de nouveaux clients pour l'entreprise et ses derniers atteindre leurs objectifs marketing.

Les impacts de la numérisation sur la performance d'entreprise

Tableau N°2.21 : impact de la numérisation sur la diminution des délais

Impact de la numérisation sur les délais	Nombre	%
Pas d'impact	1	6,25%
Impact négatif	0	0%
Impact positif	10	62,5%
Impact faiblement positif	5	31,25%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

D'après les données collectées montrées sur le tableau, on remarque que la majorité des effectifs jugent que la numérisation a un impact positif sur la réduction des délais à 62,5%, 31,25% indiquent qu'elle a un impact faiblement positif et reste 6,25% jugent qu'elle n'a pas un impact.

Selon Les 62,5% On considère que La numérisation permet de traiter les informations d'une manière plus rapide, la collaboration et la communication que ce font plus clairement.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.22 : Impact de la numérisation sur le partage d'information plus facilement

Impact de la numérisation sur le partage d'information	Effectifs	%
Oui	15	93,75%
Non	1	6,25%
Total	16	100%

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

Commentaire :

D'après les données collectées montrent sur le tableau et le tableau N°2.22, on remarque que 93,75% de l'échantillon pensent que la numérisation a un impact sur le partage de l'information plus facilement tandis qu'une seule personne estime que non.

Les 93,75% signifie que l'utilisation des logiciels, Email, le téléphone permettent le partage et l'échange des fichiers, les employés peuvent travailler ensemble indépendamment des distances physiques.

Tableau N°2.23 : Impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité de service clientèle

Impact sur l'amélioration de la qualité de service clientèle	Nombre	%
Oui	14	87,5%
Non	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

A l'aide de ce tableau, nous constatons que 14 interrogés montrent que la numérisation a un impact sur la qualité de service clientèle avec un taux de 87,5% , par contre deux personnes pensent que y'a pas d'impact d'un taux de 12,5% .

D'après les 87,5% des personnes On peut s'explique que aujourd'hui le parcours client très largement numérisé, et sa c'est une chance pour l'entreprise de communiquer avec leurs clients et répondre rapidement à leurs problèmes et besoins, ainsi offre des sites marchande cela permet de satisfaire le client.

Tableau N°2.24 : Impact de la numérisation sur la flexibilité de l'entreprise

Impact sur la flexibilité	Effectif	%
Oui	11	68,75%
Non	1	6,25%
Pas de réponse	4	25%
TOTAL	16	100%

Source : Elaboré par nous –même à partir des données collectées

Commentaire :

D'après les résultats ci-dessous, nous remarquons que plus de la moitié des employés (soit 68,75%) déclarent qu'avec l'utilisation de la numérisation influence sur la flexibilité, 25% pas de réponse, et un interrogé dit que y'a pas un impact avec un pourcentage de 6,25%.Ce pourcentage (68,75%) indique que La numérisation permet aux entreprises de numériser leurs processus, leurs opérations, peut automatiser de nombreuse tâches et d'augmenter la part de marché.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.25 : Impact de la numérisation sur la prise de décision et plus rapide et plus éclairée

Prendre la décision rapide et plus éclairée	Effectifs	%
Oui	14	87,5%
Non	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

Ce tableau présente existence d'un impact de la numérisation ou non sur la prise de décision, selon les personnes questionnés ,on observe que 87,5% constatent que la numérisation a un impact sur la prise de décision ,et le reste d'entre eux, soit de 12,5% déclarent que la numérisation n'a pas un impact sur la prise de décision .

L'entreprise a besoin des outils qui permettent de prendre des décisions, de ce fait peut utiliser les outils d'analyse de données pour comprendre les tendances de marché et diffuser l'information. Pour atteindre les objectifs fixés, l'amélioration de la productivité.

Tableau N°2.26 : Impact de la numérisation sur le rendement des salariés

Le rendement des salariés	Nombre	%
Augmenter	13	81,25%
Stable	2	12,5%
Diminuer	1	6,25%
TOTAL	16	100%

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

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

Selon le tableau ci-dessous , nous observons qu'un pourcentage élevé d'un taux de 81,25% confirment que la numérisation augmente le rendement des salariés ,12,5% indiquent que le rendement reste stable, et 6,25% répondent que la numérisation n'a aucun effet positif sur l'augmentation de rendement des employés .

Utilisation les outils numériques comme les logiciels, EDI, CRM ont permet aux employés de travailler plus rapidement et plus efficace, cela influencent sur La qualité de vie de travail, crée un esprit d'innovation et une hausse de revenue.

Tableau N°2.27 : Impact de la numérisation sur la rentabilité de l'entreprise

La rentabilité de l'entreprise	Effectifs	%
Plus forte	5	31,25%
Forte	9	56,25%
Faible	0	0
Pas de réponse	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

D'après ce tableau, 56,25% des interrogés déclarent qu'avec l'utilisation des outils numériques leurs rentabilités est devenue forte ; 31,25% plus forte et 12,5% des enquêtés ont pas de réponses.

Donc grâce à la numérisation on peut réduire les coûts d'exploitation en automatisant les processus et la commercialisation de produit.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Tableau N°2.28 : Impact de la numérisation sur la productivité de l'entreprise

La productivité	Effectifs	%
Progression continue	12	75%
Stagnation	2	12,5%
Décroissante	0	0%
Pas de réponse	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

D'après les résultats de ce tableau, la majorité des personnes interrogés ont vu que la productivité en progression continue avec l'utilisation des outils numériques 75% ; 12,5% en stagnation et 12,5% des personnes questionnés ont pas répondu.

Au sein de l'entreprise, les outils numériques permettent au collaborateur d'exécuter leur tâche et d'améliorer la qualité de leur travail, et enfin pour augmenter la productivité.

Tableau N°2.29 : Impact de la numérisation sur l'augmentation de la part de marché.

La part de marché	Effectifs	%
[25%, 50% [1	6,25%
[50%, 75% [6	37,5%
[75%, 100% [5	31,25%
Pas de réponse	4	25%
TOTAL	16	100%

Source : Elaboré par nous- même à partir des données collectée

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Commentaire :

On remarque que 37,5% montrent qu'il y a un impact de la numérisation sur la part de marché de 50 % à 75% ; 31,25% un impact de pourcentage entre 75% à 100% ; par contre 6,25% pensent qu'il y a un pourcentage de 25% à 50% et enfin, 25% n'ont pas répondu à cette information.

Donc même si existe un pourcentage entre 50% et 75% quand même c'est un pourcentage élevé et important, les outils de la technologie permettent à l'entreprise de développer de nouveaux produits qui satisfont les clients, atteindre des nouveaux et améliorer la compétitivité tous ces facteurs conduisent à l'augmentation de la part de marché.

Tableau N°2.30 : Impact de la numérisation sur le chiffre d'affaire

Chiffre d'affaire	Nombre	%
Augmenter	11	68,75%
Stable	3	18,75%
Diminuer	0	0%
Pas de réponse	2	12,5%
TOTAL	16	100%

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

Commentaire :

La majorité de l'effectif confirme que l'impact de la numérisation sur le chiffre d'affaire est une augmentation avec un pourcentage de 68,75%, suivi par 18,75% qui est stable, les 12,5% restent ont pas répondu.

La numérisation est considérée comme un moteur principal selon la population enquêtée car permet de faciliter leur travail, et atteindre des objectifs, et ses outils comme : les sites électroniques, les emails ont permis à l'entreprise de toucher un public plus large et encourager leurs ventes, Ce qui impacte positivement sur le chiffre d'affaire.

Chapitre II : Le Rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle

Conclusion

Au cours de ce chapitre nous avons mis le point sur le degré d'utilisation de la numérisation dans les entreprises, ensuite nous avons évalué l'impact de la numérisation sur ses performances.

L'entreprise CO.G.B labelle l'une des entreprises qui essaie d'innover à travers l'utilisation des technologies d'information et de communication (ordinateurs, réseau d'internet.....) dans ses diverses opérations, et en les considèrent comme un facteur de succès et concurrentiel.

Donc grâce à les résultats obtenus on peut distinguer quelques points :

- Une meilleure gestion des données et informations.
- Augmentation la productivité de l'entreprise.
- Une réduction des couts.
- Augmenter la compétitivité et la capacité pour l'entreprise.

Les TIC aident à communiquer avec les clients

Conclusion

Générale

Conclusion générale

A travers de notre stage pratique, l'objectif principal est analyser le rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise. Principalement par la réalisation d'une étude à travers un questionnaire au sein de l'entreprise CO.G.B labelle.

Avant d'entamer l'analyse sur l'impact de la numérisation nous sommes d'abord concentrées sur le cadre théorique de la recherche afin de comprendre les notions liées aux TIC, par la suite nous avons étudié son rôle sur la performance d'entreprise en détaillons les outils relatifs à son traitement.

De ce fait, une performance est une mesure des résultats et conséquences obtenus par un individu ou l'ensemble des individus. Cette capacité à fixer et à réaliser les objectifs de façon peut être fortement influencée par la numérisation et utilisation des technologies d'information et de communication au sein de l'entreprise. En effet, la numérisation peut réaliser la performance de l'entreprise de diverses façons :

- En premier lieu, permet de faciliter la communication et les échanges entre les services et les employés, activer e contact à distance avec l'équipe, génère les quantités massives de données pour optimiser le processus commerciaux, la capacité de traiter les informations et à faire gagner du temps.
- En deuxième lieu, permet d'améliorer l'expérience de client pour faciliter les processus d'achat et connecter avec eux, diminuer les couts de l'entreprise c'est-à-dire gagner de plus grandes marges bénéficiaires lors de la vente des produits et offre des prix abordables aux acheteurs, prise une meilleur décision.

En troisième lieu, la numérisation permet d'attirer au sein de l'entreprise des employés à travers la proposition des programmes de formation et d'éducation, augmenter la flexibilité, la rentabilité et accroitre une productivité

La formation en TIC constitue un instrument important à la performance de l'entreprise, puisque un personnel formé et cultiver ayant des savoirs, des compétences, d'expérience et plus capable d'influencé positivement l'entreprise. Comme cité dans notre questionnaire y a un pourcentage élevé représente que les employés ont bénéficié une formation, cela permet de confirmer notre première hypothèse :

Conclusion générale

- Le capital humain et la numérisation sont complémentaires pour réaliser la performance de l'entreprise.
- La numérisation contribue à la performance de l'entreprise.

A partir de cela, on peut dire que l'entreprise de corps gras de Bejaia (CO.G.B) tend à maintenir une performance grâce à le rôle qui joue la numérisation, ce qui nous amène à vérifier (confirmer) notre deuxième hypothèse :

- La numérisation contribue à la performance de l'entreprise.

Recommandations

En effet, les résultats du questionnaire effectué nous ont permis de retirer quelques recommandations suivantes :

- Acquisition des nouvelles technologies pour améliorer leur performance.
- Créer un département de recherche et développement pour faciliter l'innovation (nouveaux produits)
- Elaborer des relations solides avec les partenaires étrangers.

Les limites de l'étude :

Chaque étude présente des intérêts, puis il assuré qu'elle a aussi des limites, parmi lesquelles on trouve :

- Les difficultés de collecte d'informations.
- La préoccupation des dirigeants nous a empêchés d'accomplir des guides d'entretien pour accéder à quelques informations détaillées.
- La durée de stage réduite.
- Certaines personnes interrogées ont la difficulté sur la compréhension des TIC.

nous avons découvrir que les TIC constituent une opportunité pour les entreprises, puis influence positivement ses différentes fonctions..

Perspectives

enfin, Notre recherche ouvre des perspectives à d'autres étudiants qui souhaitent et intéressants étudier notre thème, nous allons proposer de choisir un échantillon des entreprises et celles qui connaît par leur approche innovante en matière de technologie de l'information et de la communication et choisir les entreprises qui utilisent activement les

Conclusion générale

TIC comme : les entreprises avec les activités de télécommunications, le commerce électronique....

Bibliographie

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages

- 1- Alain MARION, Alain ASQUIN, « Dans le diagnostic de la performance de l'entreprise », 2012.
- 2- Benoit AUBERT, Patrick COHENDET, LAURENT, David GRANDADAM, Jason GUIMARON, Benoit MONTREUIL, « L'innovation et les technologies de l'information et de communication », HEC, Montréal, octobre 2010.
- 3- BRIFAUT Jean-Pierre, « Processus d'entreprise pour la gestion », édition Lavoisier, Paris, 2004.
- 4- Bouquin H, « Le contrôle de gestion », Pue, Paris, 2004.
- 5- Brigitte DORIATH, « Contrôle de gestion », 5^{ème} édition Dunod, Paris, 2008.
- 6- Claudette CHAMPAGNE, Amaya GÉRONIMI, Pascale Lejeune, Jacqueline THÉDIÉ, « Assistant de gestion PME/PMI », hachette éducation, janvier 2015.
- 7- Caroline. OUELLET, « Qui fait la loi sur l'internet ? », la presses de l'université Laval, Canada, 1998.
- 8- Corine HERVO, « L'ordinateur et internet », ENI édition, France, 2000.
- 9- Claude COUDERC, « Workflows Share point designer pour Share point online », lulu.com, juin 2018.
- 10- Cindy FELIO, Loïc LEROUGE, « Les cadres face aux TIC, enjeux et risques psychosociaux », le harmattan, Paris, 2015.
- 11- Christian MARMUSE, « politique générale », 2^{ème} édition economica, 1996.
- 12- D PARROCHIA, « Penser les réseaux », édition champ vallon, 2001.
- 13- Dimitri WEISS, « La fonction RH », édition d'organisation, Paris, 1988.
- 14- Emmanuel-ARNAUD PATEYRON, Robert SALMON, « Les nouvelles technologiques de l'information et l'entreprise », ED economica, Paris, 1996.
- 15- Eric MANCHON, « Analyse bancaire de l'entreprise », 5^{ème} édition economica, Paris, 2001.
- 16- Fabienne GUERRA, « Comptabilité managériale, utilisation du système d'information comptable », édition de boeck, Paris, 2004.
- 17- François ENGEL, Frédéric KLETZ, « Cours de comptabilité générale », mins paris tech les presses, 2007.

Bibliographie

- 18- Hubert DROUVOT, Gérard VERNA, « Les Politiques de développement technologique », édition l'iheal, Paris, 1994.
- 19- Hugues ANGOT, « Système d'information de l'entreprise », 4^{ème} édition, 2002.
- 20- I.CÉLESTIN-L Hôpitau, P.THIBAUT-WANQUET, « Guide des pratiques psychocorporelles », Masson, 2006.
- 21- Jérémie GRALL, « Mieux communiquer avec la presse », Ellipses, Paris, 2020.
- 22- Jacques PANSARD, « Réussir son projet système d'information les règles d'or » édition d'organisation, 2000

- 23- Jean-Louis BOULANGER, « Techniques de sécurité des applications à base de logiciel », ISTE éditions, 2015.
- 24- Jean-François-Philou, « Tout sur les systèmes d'information », Dunod, paris, 2006.
- 25- Jean-Louis TOMAS, Préface de serge Miranda, « ERP et progiciels de gestion intégrés » 3^{ème} édition Dunod, 2001.
- 26- LAUDON.K, LAUDON.J, « Management des systèmes d'information.
- 27- Lau dovic AUBUT-LASSIER, « Tableau de bord, ABC et meilleurs pratiques », février 2013.
- 28- Lean LOUCHAR, « Les rations qui comptent », 2^{ème} édition d'organisation, paris, 2004.
- 29- Laurent GILLE, « Les dilemmes de l'économie numérique », fyprédiction, 2009.
- 30- Mohamed LOUADI, « Introduction aux technologies de l'information et de la communication », cpu, 2005.
- 31- M.GERMAIN, « Intranet », economica, 1998.
- 32- Melissa SAADOUN, « Avec le temps », édition d'organisation, 1998.
- 33- Michel FOURNEL, « Accroître la qualité et la valeur des données de vos clients », édition publibook, 2007.
- 34- Mark Duménil, « Le contrôle de gestion », 3^{ème} édition Gereso, 2018.
- 35- M.THÉVENET, C DEJOUX, É.MARBOT, É.NORMAD, Anne-Françoise BENDER, S.françoise Bender, S.françoise, « Fonctions RH politiques, métiers et outils des ressources humaines », 3^{ème} édition Pearson, 2018.
- 36- Mathie WINAND, Thierry zinzts, « Management et évaluation de la performance », de boek, 2014.

Bibliographie

- 37- Michel Davagle, « La bonne gouvernance dans les ASBL », edipro, 2011.
- 38- Nicolocas DESMOULINS, « Maîtriser le levier informatique », Pearson éducation, paris, 2009.
- 39- Nicolas HUMEA, « Intranet-management », édition economica, paris, 2005.
- 40- Pierre S, « Les relations interpersonnelles », Montréal, éd, agence d'arc, 1975. Philippe BOISTEL, « Gestion de la communication d'entreprise aspects théoriques et pratiques », Hermès science publication, Paris, 2007.
- 41- P.ATELIN, « Réseaux informatiques », 3^{ème} édition ENI, France, janvier2009.
- 42- P.MALAVAL, j-m .DÉCAUDIN, C.BÉNAROYA, « Pentacom, communication : Théorie et pratique », Pearson education, France, 2005.
- 43- Philippe DUGERDIL, « Impact des décisions informatiques », presses polytechniques et universitaire romandes, lausanne, 2005.
- 44- Pierre VOYER, « Le tableau de bord de gestion et indicateurs de performance », 2^{ème}, presse de l'université de Québec, 2006.
- 45- Philippe LORINO, « Méthodes et pratiques de la performance », édition d'organisation, 2001 .
- 46- Philippe lorino, « Méthodes et pratiques de la performance », 3^{ème} édition d'organisation, paris2003.
- 47- Reix.FALLERY B, KALika .M, ROWE F, « Système d'information et management des organisations »,sixième édition, 2016.
- 48- René DEMEESTERE, Philippe LORINO, Nicolas MOTTIS, « Contrôle de gestion et pilotage de l'entreprise », » 3^{ème} édition dunod, Paris, 2006.
- 49- Samuel ISSOWA LYONI, « Les droits des réseaux et services de communication électronique au Cameroun », édition l'harmattan, paris, 2023.

ARTICLES

- 1-Ahlam DJEDDOU, « Implémentation d'une solution de gestion de la relation client (CRM) , est-elle une tache anodine? » article en ligne p03.disponible sur <https://www.asjp.cerist.dz/en/downarticle/211/12/23/20457> consulté le 03/06/2023 à 17:30

Bibliographie

- 2-Salma ABRAOUI, joelle MORANE, « Réflexion sur l'élaboration d'un guide EDI pour les PMI », Revue des sciences de gestion, n°222,6/2006.
- 3- A .ELMOUHAB, D.Harat, L.SALMI, « laboratoire réseaux et serveurs d'information », Revue de l'information scientifique et technique, volume 9, n°1,01-03-1999.
- 4-SAADOUN Mélissa, « Intranet et Groupware : pour travailler en équipe », Revue de l'information scientifique et technique, volume 10, numéro1, 04-04-2000.
- 5-BERTRAND SOGBOSSI BOCCO, « perception de la notion de performance par les dirigeants de petites entreprises en Afrique » dans la revue des sciences de gestion ,2010 (n°241).
- 6- RACHEDI Abdelkader, « l'apport des TIC sur la performance de l'entreprise Algérienne », Revue d'économie et de management, volume 10, n°01,01-10-2011.
- 7-Saida HABHAB-RAVE, « Intelligence économique et performance des entreprises : le cas des PME de haute technologie », vie sciences de l'entreprise,n°174,2007/1-2.
- 8- Christophe MAUREL, Mouloud Tensaout, « proposition d'un modèle de représentation et de mesure de la performance globale », Dans comptabilité contrôle Audit ,2014(Tome 20).
- 9-Gilbert, T.f (1978) . Human competence-Engineering worthy performance- NSPI Journal, 17, 19, 27.

Site internet

- 1- <https://www.larousse.fr/dictionnaire/français/Technologie>
- 2- <https://www23.statcan.gc.ca> consulté le 07/03/2023 à 10 :40.
- 3- <https://apcedagogie.com/composantes-dun-systeme-dinformation/> consulté le 02/04/2023 à 17h
- 4- <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/fax/> consulté le 02/05/2023 à 15 :30.
- 5- <https://excerpts.numilog.com/books/978286601574> consulté le 20/03/2023 à 14:23.

Bibliographie

- 6- <https://www.Thpanorama.com/blog/Technologie/las-10-ventajas-y-desventajas-de-las-Tics-principales.html> consulté le 25/03/2023 à 13:45.
- 7- www.piloter.org/mesurer/Tableau-de-bord/mesurer-la-performance.htm consulter le 02/04/2023.
- 8- <https://www.perf-actor.com/piloter-performance-action-com/piloter-performance-entreprise> consulté le 28/04/2023 à 14:45
- 9- <https://gestionfacile.blogspot.com/2014/04/la-performance-dans-les-entreprises.html?m=1> consulté le 28/04/2023 à 19 :30
- 10- <https://blog.hubspot.fr/sales/performance-commerciale> consulté le 06/06/2023 à 01:30
- 11- <http://www.sago.com> Consulté le 07/06/2023 à 9 :15 .
- 12- <https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/7514><http://archives.univ-biskra.dz> consulté le 07/06/2023 à 09 :40.

Mémoires

1-DEFLAOUI Lahlou : « Impact de la numérisation sur le processus décisionnel », mémoire de master en sciences de gestion, université de Bejaia, 2021/2022, p06.

2-ATMANI Mohamed lamine, BEDJOU Youghourta, « l'impact des technologies de l'information et de communication sur les conditions de travail cas de la SPA Général Emballage Akbou », mémoire de master en sciences de gestion, université de Bejaia, 2016/2017, p 38.

3- CHAMI Djazia, « Une plateforme orientée agent pour le data mining », mémoire de magister en sciences et technologies de l'information et de la communication, Université Hadj Lakhdar-Batna, 2009, 2010, p04.

4- MASSIOUN Thileli, ZIDANE Sihame, « l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance de l'entreprise : Cas d'un échantillon d'entreprises de la wilaya de Bejaia », mémoire de master en sciences de gestion, Université de Bejaia, juin 2018, p37.

DOCUMENT

1-Mahdi AZZOUZ, « la place des réseaux de correspondants auprès des utilisateurs finaux d'intranet 2,0 », communication et organisation,

Bibliographie

44/2013 mis en ligne le 01 décembre 2016.consulté le 17/04/2023 à 9 :13,

URL : <https://journals.opendition.org/communicationorganisation/4367>.

2-Philippe NORIGEON, « Cours PGI, ERP : Master CCA », p08. Disponible

sur : <https://www.guillaumerviere.name/estia/si/pub/cours-ERP-PGI-2010>

Annexes

Annexes

Annexe

Université A.MIRA de Bejaia

Faculté : SECG

Département : Sciences de gestion

Étudiante : BEDHOUCHE WASSILA AZERRADJ Fatiha

Encadrant : Professeur CHABI TAYEB

L'entreprise CO.G.B LABELLE Bejaia

Objet d'enquête :

Cette enquête est réalisée en vue de la présentation du Mémoire de Master en sciences de gestion sur le thème :

« Le rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise cas CO.G.B LABELLE »

Madame/mademoiselle/monsieur

ETANT des étudiantes en deuxième année master option « Management » à la faculté SECG de l'université de Bejaïa, nous réalisons actuellement un mémoire de fin d'études sur « le rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise »

Dans ce cadre, en tant que fonctionnaire dans cette administration, tout en vous remercions d'avance, nous vous sollicitons de bien vouloir consacrer un moment de votre temps pour répondre au questionnaire ci-joint et ce pour nous permettre de réaliser notre enquête de terrain.

Annexes

Questionnaire

1) Genre :

.Masculin

Féminin

2) Tranche d'âge :

.De 20 ans à 30 ans

.De 30 ans à 40 ans

. De 40 ans à 50 ans

. De 50 ans à 60 ans

. Plus de 60 ans

3) Niveau d'étude :

. Primaire

. Moyen

. Secondaire

. Universitaire

. Autre

4) Les différentes catégories socioprofessionnelles :

. *Catégorie exécution*

. *Catégorie de maîtrise*

. *Catégorie cadre*

. *Autres*

5) L'expérience professionnelle :

. 1 à 5 ans

. 5 à 10 ans

Annexes

. 10 à 20 ans

. Plus de 20 ans

6) Avez-vous des connaissances de base de l'informatique ?

Oui

Non

7) D'après vous le terme de la technologie ?

. Stock des données

. Ensemble des techniques

. Avoir un intérêt pour l'entreprise

.Un Réseau

8) Quels sont les outils que vous utilisez pour communiquer à interne ?

Courrier électronique

Fax

Téléphone

Contact directe

Autre

9) Quels outils utilisez-vous pour communiquer avec les partenaires ?

Web

Email

Téléphone

Courrier classique

10) Les réseaux utilisés ?

Internet

Intranet

Extranet

Annexes

11) Quels progiciels utilisez-vous ?

- . ERP (Entreprise Ressource planning)
- . EDI (Échange de données informatisées)
- . CRM (Consumer Relationship Management)
- . WORKFLOW
- . Logiciels (veuillez le citer svp)
- DATAWAREHOUSE
- . Datamining
- . Autres : préciser

12) Avez-vous au GROUPWARE ?

- Oui Non

13) Avez-vous récemment adopté de nouvelles technologies ou outils de communication pour votre entreprise ?

- Oui Non

14) Le personnel de votre entreprise bénéficie une formation lors de l'utilisation des outils numériques ?

- Oui Non

15) Comment vous stockez vos informations ?

- Support d'information électronique
- Papier

16) L'usage des TIC, a-t-il modifié vos habitudes de travail ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas du tout

17) Selon vous, quel est l'intérêt des TIC pour les différents fonctions ?

- Permet à chaque salarié d'accéder aux informations qui lui concernent
- Faciliter la communication
- Le travail collaboratif

Annexes

Réduire la difficulté au travail

18) Votre entreprise utilise des outils de marketing numérique pour faire de la publicité sur ses produits et services (exemple : Google, publicité sur le web)

Entièrement en désaccord

Plutôt en désaccord

Plutôt d'accord

Entièrement d'accord

19) L'utilisation des TIC a eu un impact sur la réduction des délais ?

Pas d'impact

Impact négatif

Impact positif

Impact faiblement positif

20) Au sein de votre entreprise, l'information se partage – t- elle plus facilement avec l'utilisation des TIC ?

Oui Non

21) Les TIC ont – elles contribué à améliorer la qualité de votre service clientèle ?

Oui Non

22) Les TIC permettent à votre entreprise de gagner en flexibilité ?

Oui Non

23) Les TIC permettent à votre entreprise de prendre des décisions plus éclairées et plus rapide ?

Oui Non

24) Avec l'utilisation des TIC, le rendement des employés de votre entreprise est- en ?

Augmenter

Stable

Diminution

25) Avec l'utilisation des TIC, la rentabilité de votre entreprise ?

Plus fort

Forte

Annexes

Faible

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

Progression continue

Stagnation

Décroissante

27) Les TIC contribuent à l'augmentation de la part de marché de votre entreprise de quel pourcentage ?

[25%, 50% [

[50%, 75% [

[75%, 100% [

28) Avec l'utilisation des TIC, le chiffre d'affaire de votre entreprise est en ?

Augmenter

Stable

Diminuer

Table des matières

Table des matières

Remerciement	
Dedicaces	
Liste des tableaux	
Listes de figures	
Introduction générale.....	1
Chapitre I :La proche globale sur la numérisation et la performance d'entreprise	3
introduction	4
Section 01 : Généralités sur les TIC.....	5
1.1 Notion des TIC	5
1.1.1 Nature des TIC	5
1.1.2. Définition des TIC.....	9
1.2. L'évolution des TIC	9
1.3. Les Caractéristiques des TIC	10
1.3.1. La compression du temps	10
1.3.2. La compression de l'espace géographique	10
1.3.3. La réduction de l'espace de stockage de l'information	11
1.3.4. La flexibilité de l'usage	11
1.4. Les composantes des TIC	11
1.4.1. Ressources matériel (RH)	11
1.4.2. Ressources logiciels (RL)	11
1.4.3. Ressources humaines(RH)	11
1.4.4. Procédures(p)	12
1.5. Les outils des TIC	12
1.5.1. Les outils de communication	12
1.5.1.1. Le Téléphone.....	12
1.5.1.2. Le fax	13

Table des matières

1.5.1.3. Le réseau :	13
1.5.1.4. Internet	13
1.5.1.5. Intranet	14
1.5.1.6. Extranet	15
1.5.2. Les outils de base de données	16
1.5.2.1. Les bases de données	17
1.5.2.1.1. Data WAREHOUSE :	17
1.5.2.1.2. Data MINING	17
1.5.2.13. Échange de données Informatisées (EDI)	17
1.5.3. Intégration matérielle	18
1.5.3.1. GROUPWARE	18
1.5.3.2. Entreprise Ressource planning	19
1.5.3.3. WORKFLOW	19
1.6. Les avantages et les inconvénients des TIC	20
1.6.1. Les avantages des TIC	20
1.6.2. Les inconvénients des TIC	21
Section 02 : généralités sur la performance d'entreprise	22
2.1. Origine de la performance	22
2.2. Définition la performance	22
2.3. Les composantes de la performance	23
2.4. Objectifs de la performance	24
2.5. Les types de la performance	25
2.5.1. La performance technique :	26
2.5.2. La performance Sociale	27
2.6.3. La performance humaine	27
2.6.4. La performance organisationnelle	27
2.6.5. La performance managériale	29

Table des matières

2.5.6. La performance économique	29
2.5.7. La performance financière	29
2.5.8. La performance commerciale	29
2.5.9. La performance stratégique	30
2.5.10. La performance concurrentielle.....	30
2.6. Les sources de la performance	30
2.6.1. La performance externe.....	30
2.6.2. La performance interne	30
2.7. Les caractéristique de performance	31
2.8. Les critères de la performance	32
2.8.1. Les critères quantitatifs	32
2.8.1.1. Le chiffre d'affaires (CA).....	32
2.8.2. Les critères qualitatifs	32
2.8.2.1. La capacité d'innovation	33
2.8.2.2. La qualité.....	33
2.8.2.2.1. La qualité externe	33
2.8.2.2.2. La qualité interne.....	33
2.8.2.2.3.L'image de l'entreprise	34
2.9. les indicateurs de la performance d'entreprise	34
2.10.1. La notion d'indicateur de performance.	34
2.10.2. Indicateurs de reporting et indicateurs de pilotage.....	35
Section 03 : L'impact des Tic sur la performance d'entreprise	39
3.1. L'apport des TIC sur la productivité :	39
3.2. Le rôle des TIC sur la prise de décision :	39
3.3.le role des TIC sur la performance financière :	40
3.3.2. Amélioration la qualité des biens et services vendus par l'entreprise.....	41
3.3.3. Création de l'innovation :	41

Table des matières

3.3.4. Améliorer la flexibilité de l'entreprise :	41
3.3.5. Impact stratégique :	42
Conclusion de Chapitre	43
Chapitre II :L'impact de la numérisation sur la performance d'entreprise CO.G.B labelle	44
SECTION 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.....	46
1-1-L'évolution de l'entreprise CO.G.B labelle.....	46
1-2- Zone géographique de l'entreprise	48
1-3- Les activités de l'entrepris	48
1-5- Missions et objectifs de l'entreprise	49
1-5-1- Mission	49
1-5-2- Objectifs	50
1.6. Les différents départements et services	50
1.6.1. Département de production	50
1.6.1.1. Service raffinage.....	50
1.6.1.2. Service conditionnement des huiles	51
1.6.1.3.service margarine	51
1-6-2 -Département des ressources humaines	51
1.6.3. Département technique.....	52
1-6-3-Département comptabilité et finance.....	52
1-6-4-Département d'approvisionnement	53
1-6-5- Service laboratoire.....	53
1-6-6- Service transport.....	53
1-6-7- Direction commerciales.....	53
1-6-8- Département hygiène et sécurité	53
1-7- Les Concurrents de l'entreprise	55
1-8- Parts de marché de l'entreprise.....	55
1-9- La diversification de la gamme des produits de C.O.G.B	55

Table des matières

Section 02 : Méthodologie de recherche	57
2-1- Méthodologie de recherche.....	57
2-2- les outils de collecte de données	57
2-2-- le choix d'un questionnaire	57
2-3- L'échantillon d'étude.....	58
2-4- Les problèmes rencontrés	58
Section 03 : l'analyse des résultats issus des questionnaires	58
Conclusion.....	78
Conclusion Générale	79
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

Résumé

L'objet de ce travail est de mettre en évidence le rôle de la numérisation sur la performance d'entreprise, pour accomplir notre recherche, nous avons mené une étude empirique auprès de l'entreprise CO.G.B labelle.

Les technologies d'information et de communication(TIC) comme le téléphone, ERP constituent un facteur d'évaluation des rapports sociaux, des métiers et un levier de performance pour l'entreprise car elles accompagnent une série de transformation majeurs concernent le contenu et l'organisation de travail, les formes de management, et les formes de négociation à l'interne et l'externe de l'entreprise.

Les résultats obtenus de notre recherche concluent que l'utilisation des outils numériques ont un rôle majeur sur l'amélioration de la performance d'entreprise et sa survie.

Mots clés : la numérisation, CO.GB labelle, TIC, Téléphone, ERP, la performance.

Abstract

The purpose of this work is to highlight the role of digitization on business performance, to accomplish our research; we conducted an empirical study with the company CO.G.B Labelle.

Information and communication technologies (ICT) such as the telephone, ERP constitute a factor in the evaluation of social relations, trades and a performance lever for the company because they accompany a series of major transformations concerning the content and the organization of work, forms of management, and forms of internal and external negotiation of the company.

The results obtained from our research conclude that the use of digital tools has a major role in improving business performance and survival.

Keywords: digitization, CO.GB Labelle, TIC, Phone, ERP, the performance