

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de gestion

MEMOIRE

**En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCE DE GESTION**

Option : Entrepreneuriat

Intitulé du MEMOIRE :

**Les défis de la mise en œuvre d'un système ERP dans les PME : étude d'un
échantillon de PME de la wilaya de Bejaïa**

Réalisé par :

M^{elle} BELALOUACHE Djida

M^{elle} BELGHAZI Souad

Encadré par :

M^{me} SLIMANI Radia

Jury :

Président : M^r BOUKRIF Moussa

Examineur : M^{me} MESSAOUDI Ouafa

Rapporteur : M^{me} SLIMANI Radia

Année universitaire : 2024/2025

Dédicace

- *Je dédie ce travail à celle que je suis devenue au fil de ce parcours « une femme persévérante, remplie de doutes parfois, mais toujours guidée par l'envie d'apprendre, de s'élever et d'aller au bout de ses rêves. À mes silences, mes nuits blanches, mes remises en question... et à cette force intérieure qui m'a poussée à ne jamais abandonner. »*
- *A mes très chères parents « Moussa et Djerroud Sadia » aucune dédicace ne serait exprimée mon respect, mon amour éternel et ma considération pour les sacrifices que vous avez consenti pour mon instruction et mon bien être. Je vous remercie pour tout le soutien que vous me portez depuis mon enfance et j'espère que votre bénédiction m'accompagne toujours. Que ce modeste travail soit l'exaucement de vos vœux tant formulés, le fruit de vos innombrables sacrifices.*
- *A la mémoire de mes grands-parents paternelle « Larbi et Touat Baya » et maternelle « Djerroud Mouhand Arab et Ouddan Zahra » que dieu les accueille dans son vaste paradis.*
- *A mon frère « Noureddine » Merci pour ta présence discrète mais précieuse, ton soutien constant et tes mots pleins de sagesse. Tu as toujours cru en moi, même dans mes moments de doute. Ce mémoire est aussi le fruit de ton encouragement silencieux, de ta bienveillance et de la force que tu m'as transmise sans même le dire. Qu'Allah te protège te bénisse et te garde pour ta petite famille.*
- *A mon frère Slimane et ma sœur Sabrina que j'aime beaucoup.*
- *A mes petits anges adoré « Ayoub, Ilyane, Kamilia, Romaiissa, Malak et Bilal »*
- *A mes tantes « Wardia, Rebiha, Feroudja »*
- *A ma chérie, ma deuxième sœur « Farida et son mari Salim »*
- *A mon binôme et ma copine « Souad » et sa famille.*
- *A tous mes amies et à tout ce qui connaît Djida de près ou de loin.*

Belalouache Djida

Dédicace

Je dédie ce travail du fond du cœur à toutes les personnes que j'aime profondément et qui m'ont soutenu depuis mon enfance jusqu'à aujourd'hui :

- *A mes parent « Ahmed et AYOUAZ Rebiha » qui ont sacrifié leur vie pour ma réussite et m'ont éclairé le chemin par leurs conseils judicieux. J'espère qu'un jour, je pourrai leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi.*
- *A mes deux frère « Ounissa et Hicham » que j'aime beaucoup.*
- *A mes chères tantes « Ourdia, Mezhoura, Kenza et Mina »*
- *A mes proches et tous les membres de la famille et toute personne qui porte le nom « BELGHAZI et AYOUAZ » je dédie ce travail à tous ceux qui ont participé à ma réussite.*
- *A « Noureddine BELALOUACHE » qui a nous a donné confiance et nous a beaucoup aidés dans la réalisation de ce projet.*
- *A ma chère copine et binôme « Djida » et tout sa famille.*
- *A tous mes amies qui m'ont toujours encouragé.*

BELGHAZI Souad

Remerciements

Nous remercions, tout d'abord, notre encadrante madame SLIMANI Radia, pour l'aide et le temps qu'elle a bien voulu nous consacrer et que nous ne la remercierons jamais assez pour son soutien, sa patience, sa compréhension, ses encouragements et surtout son humanisme, qu'elle trouve en ces lignes l'expression de notre profonde reconnaissance.

Nous remercions également, les membres du jury qui ont eu l'amabilité d'accepter de participer à la soutenance et d'évaluer ce modeste travail.

Nos remerciements vont enfin aux personnes qui ont accepté de répondre à nos questions avec gentillesse

La liste des abréviations

CA : Chiffre d'Affaires

CI : Coordination Interne

CO : Couverture Opérationnelle

DA : Dinars Algérien

DI : Degré d'Intégrité

ERP : Entreprise Ressource Planning

ETB TCE : Entreprise Travaux Bâtiments Tous Corps d'Etat

IHM : Interfaces Homme-Machine

ME : Moyen Entreprise

PGI : Progiciel de Gestion Intégré

PE : Petite Entreprise

PME : Petite et Moyenne Entreprise

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

TPE : Très Petite Entreprise

SOMMAIRE :

Introduction générale...	01
Chapitre 01 : cadre conceptuel et théorique...	04
Introduction.....	04
1. Présentation des concepts clés	04
2. Les raisons de l'implantation des ERP dans les PME.....	07
3. Les rôles et avantages d'un ERP dans les PME.....	08
4. Les défis de l'implémentation d'un ERP en PME	08
Conclusion	09
Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la wilaya de Béjaïa	10
Introduction.....	10
1. Présentation de la méthode et du terrain d'étude.....	10
2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête.....	13
3. Discussion des résultats et discussion des hypothèses.....	27
Conclusion	28
Conclusion générale.....	29



Introduction générale

Introduction générale

Dans un environnement marqué par la concurrence intense, les PME doivent faire face à de nombreux défis de gestion afin de poursuivre la croissance économique. Ainsi, pour mieux gérer les ressources disponibles et pour une meilleure optimisation des processus opérationnels, un système ERP est la solution optimale pour ces dernières. Les systèmes ERP permettent aux PME la collecte, les stockages et la gestion des données de l'entreprise dont il facilite la prise des décisions, et une meilleure collaboration en interne

Auparavant, les entreprises notamment les plus petites, utilisent un ensemble d'outils simples, tels que QuickBooks et Excel. En s'habituant à ces derniers, elles considèrent l'adoption d'un système plus avancé inutile et ce n'est que des charges supplémentaires pour l'entreprise. Mais, avec leur évolution elles réalisent que ses outils sont inefficaces, et ne permettent pas d'améliorer la qualité du travail. Cela leur indique, qu'il est temps de passer à une vitesse supérieure et envisager d'adopter un système plus performant qui est l'ERP.¹

En revanche, l'implémentation d'un système ERP ne peut pas constituer une solution stratégique pour les PME seulement si les conditions idéales de réussite sont présentes. En l'absence de ces conditions telles que la formation, l'accompagnement externe et interne, un choix étudié, le projet risque d'échouer et de rencontrer plusieurs défis tels que la complexité de mise en œuvre, la résistance au changement. Ce qui peut le rendre une charge supplémentaire pour l'entreprise. Selon Jean-Louis Thomas, deux concepts sont essentiels à la réussite de l'implémentation d'un ERP : le DI (degré d'intégrité) et la CO (couverture opérationnelle). Selon lui, « le degré d'intégrité définit la capacité de fournir à l'ensemble des acteurs de l'entreprise une image unique, intègre, cohérente et homogène de l'ensemble de l'information dont ils ont besoin pour jouer pleinement leur rôle ». Donc d'après Jean-Louis Thomas une mauvaise gestion du ERP peut causer des erreurs coûteuses pour les PME dont il présente un problème crucial pour elle, comme il le confirme dans ce passage « la couverture opérationnelle définit la capacité à fédérer l'ensemble des processus de l'entreprise dans chacun des domaines qui la constituent, et ce, dans une approche transversale qui optimise sa productivité ».² Néanmoins, cet auteur confirme que ces deux critères cités auparavant constituent des obstacles majeurs pour les PME, ces dernières doivent être vigilantes dans l'intégration du système ERP, pour qu'il puisse couvrir les processus

¹<https://www.sap.com/france/products/erp/what-is-erp.html> consulté le 03 Avril 2025.

²Tomas, Jean-Louis. (Janvier, 2000) « ERP et progiciels intégrés : La mutation des systèmes d'information », 2^{ème} édition, DUNOD

Introduction générale

de l'entreprise d'une manière très efficace et planifier soigneusement toutes les étapes et sur tout prévoir des ressources suffisantes pour la formation, la cohérence et l'adaptation des processus.

Notre étude sera consacrée à l'intégration du système ERP dans les PME. Nous tenterons de comprendre les principales raisons poussant les PME à adopter ou non les systèmes ERP, ainsi que les difficultés rencontrées durant et après l'intégration des ERP.

Le but de notre mémoire est de bien comprendre c'est quoi les systèmes ERP ainsi que les PME, en mettant en lumière leurs caractéristiques, tout en analysant les bénéfices que ses systèmes apportent pour ces dernières et en identifiant les principaux défis auxquels elles doivent faire face avec l'intégration de ce type de systèmes.

Dans notre mémoire nous tenterons de répondre à la problématique suivante : Quels sont les défis liés à l'adoption d'un système ERP dans les PME de la wilaya de Bejaia ?

Pour répondre à cette question, les questions secondaires suivantes sont posées :

1. Quels sont les raisons poussant les PME de la wilaya de Bejaia à adopter un ERP ?
2. Quel est l'impact de l'adoption des ERP sur les PME de la wilaya de Bejaia ?

Ainsi, afin d'adopter des éléments de réponses à nos interrogations nous avons retenus les hypothèses suivantes :

1. La décision d'adoption des ERP vient des dirigeants des PME pour centraliser la prise de décision.
2. L'adoption d'un ERP dans les PME permet d'améliorer la gestion de leurs ressources, d'optimiser leurs processus et d'accompagner leur croissance en s'adaptant aux exigences du marché.
3. Le manque de moyen financier est le défi majeur rencontré par les PME lors de l'implantation et de l'utilisation de l'ERP.

Pour aboutir à notre fin, et dans le but de sélectionner des éléments de réponses aux questions posées précédemment, nous réalisons une enquête auprès des PME de la Wilaya de Bejaia.

L'élaboration de ce travail s'articule sur une double approche, combinant à la fois une approche théorique et une approche empirique, dont une recherche documentaire et

Introduction générale

bibliographique traitant les concepts clés relatif à notre thème, et une enquête de terrain menée auprès de 30 PME de la wilaya de Bejaïa pour mieux comprendre l'implémentation des systèmes ERP sur le terrain.

C'est ainsi que le premier chapitre sera consacré à la présentation des notions fondamentales en lien avec les PME et les systèmes ERP, le second chapitre portera sur l'étude empirique menée auprès des PME mettant en lumière les résultats obtenus et leurs analyses.



Chapitre 01

Introduction

Les systèmes ERP sont devenus une pièce importante pour les PME qui cherche à optimiser et à améliorer leur processus organisationnel, leur gestion et leur performance, vu que c'est un système intégré qui permet d'avoir une vue globale sur l'ensemble des informations de l'entreprise, offrant ainsi la coordination des activités et des décisions stratégiques optimisées. Cependant, leur mise en œuvre est un défi majeur, notamment en termes d'adaptation aux besoins spécifiques des organisations et de la résistance au changement de la part des utilisateurs.

1. Présentation des concepts clés

1.1. Définition des PME et leurs caractéristiques

1.1.1. Définition des PME

Il existe plusieurs définitions des PME selon différents auteurs, et parmi ces définitions nous mentionnons les suivantes :

Selon P-A JULIEN et M. MARCHESNAY : « la petite entreprise est avant tout une entreprise juridiquement, sinon financièrement indépendante, opérant dans les secteurs primaires, manufacturiers ou services, et dont les fonctions des responsabilités incombent le plus souvent à une seule personne, sinon à deux ou trois, en général seuls propriétaires du capital ».¹

Selon Alain Borderie : « les PME sont celle dans lesquelles les chefs d'entreprise assument personnellement et directement les responsabilités financiers, techniques et social de l'entreprise qu'elle que soit la forme juridique de celle-ci ».²

A partir de l'article numéro 5 de loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise (PME), « la PME est définie, quel que soit son statut juridique, comme étant une entreprise de production de bien et/ou de service, employant de (1) à (250) personne, dont le

¹KIROUNI, L, & MERADI, O, & KANDI, N (2023), Les PME en Algérie : Etat de lieux, contraintes et leur rôle dans le développement local. Journal of managerial and Economic Research. Volume : 07, N° : 01 Page 37.

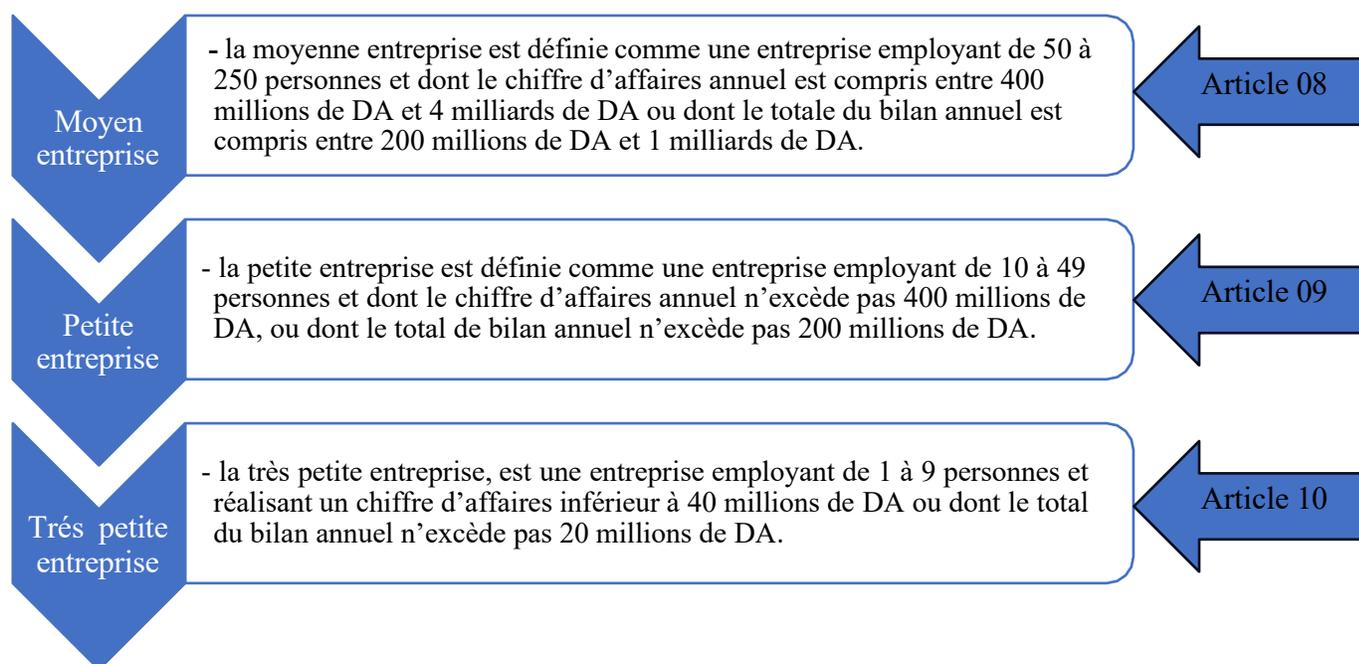
²MOR, A. (2015- 2016). La gouvernance comme un mode de gestion dans les PME Algériennes. Mémoire de magistère. Université d'Oran 2. Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion. Page 27

Chapitre 01 : cadre théorique et conceptuel sur les PME et les ERP

chiffre d'affaires annuel n'excède pas 4 milliards de Dinars algérien ou dont le totale du bilan annuel n'excède pas un (1) milliards de Dinars Algérien. »³

En se référant à cette loi sur le développement des PME nous constatons que le législateur a classé chaque catégorie individuellement (les très petites entreprises « TP », les petites entreprises « PE » et les moyennes entreprises « ME » à travers le contenu des articles 8,9 et 10).⁴

Tableaux n° 01 : Classification des PME



Source : réalisé par nous même à partir de la loi d'orientation sur le développement de la PME

1.1.2. Les caractéristiques des PME

Mahmoudi Houcine et Hamidi Aissa⁵ ont résumé dans leur article certaines caractéristiques de la PME selon nombreux auteurs comme suit :

³Loi n°17-02 du Rabie Ethani 1438 correspondant au 10 Janvier 2017 portant loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise (P.M.E) article 5, page 5.

⁴Loi n°17-02 du Rabie Ethani 1438 correspondant au 10 Janvier 2017 portant loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise (P.M.E) article 8, 9, 10, page 5

⁵ MAHMOUDI, H., & HAMIDI, A (2019). Petite et moyennes entreprises Algériennes, réalités et contraintes. Etude pratique : les PME industrielles. Communication présentée au Forum national : l'entrepreneuriat, mécanisme fondamentale pour la diversification des produits algériens (Défis et perspectives), Université Mohammed Boudiaf-M'sila, page 5.

- Petite taille.
- La centralisation de la gestion.
- Faible spécialisation de travail.
- Stratégie intuitive ou peu formalisé.
- Forte proximité des acteurs.
- Structure simple et peu formalisé.
- Système d'information externe simple basé sur les contacts directs.
- Capacité d'innover rapidement pour s'adapter au marché.

1.2. Définition d'un ERP et ses caractéristiques

1.2.1. Définition d'un ERP

Le nom ERP signifie « Entreprise resource planning » traduit en français par PGI qui est « progiciel de gestion intégré » qui désigne une application informatique qui permet à une entreprise de gérer et d'optimiser l'ensemble des ressources.⁶

Un ERP est progiciel de gestion intégré qui cherche à améliorer l'informatisation d'une entreprise. Il est considéré comme un ensemble de module applicatifs, couvrant différents domaines tels que (la gestion comptable, la gestion de production, achat, vente, etc.) qui travaille en mode natif sur une base de données unique.⁷

Robert REIX (REI 2001) définit un progiciel de gestion intégré comme suit : « une application informatique paramétrable, modulaire et intégrée, qui vise à fédérer et à optimiser les processus de gestion de l'entreprise en proposant un référentiel unique et en s'appuyant sur des règles de gestion standard ».⁸

1.2.2. Les caractéristiques d'un ERP

LEQUEUX Jean-Louis, résume l'ensemble des caractéristiques d'un ERP comme suit⁹ :

⁶DEIXONNE, J-L. (2006). Piloter un projet ERP : transformer et dynamiser l'entreprise par un système d'information intégré et orienté métier. 2ème édition, DUNOD. Page 10-11.

⁷TOMAS, J-L, & GAL, Y. (2011). ERP et conduit des changements : Alignement, sélection et déploiement. 6ème édition, DUNOD. Page 13-14.

⁸ACHOUR, M. (2019). Le processus d'aide à l'implémentation d'un système ERP par un cabinet de conseil : une étude comparative Cas du cabinet SDG Consulting Algérie. Mémoire de fin de cycle. Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou. Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et Commerciales. Pages 28.

⁹LEQUEUX J-L. (2008), Manager avec les ERP, Architecture Orientée Services (SOA), édition d'Organisation, 3ème édition, paris, p31.

1. Gestion effective de plusieurs domaines de l'entreprise par des modules intégrés ou des progiciels susceptibles d'assurer une collaboration des processus.
2. Existences d'un référentiel unique des données. Le référentiel est défini comme étant l'ensemble des références des données, ainsi que les indications nécessaires pour trouver les données elles-mêmes sur une base de données.
3. Adaptation rapide aux règles de fonctionnement (professionnelles, légales ou résultant de l'organisation interne de l'entreprise et règles dictées par le marché.
4. Unicité d'administration du sous-système applicatif (les applications).
5. Uniformisation des Interfaces Homme-Machine (IHM) : même ergonomie des écrans, même boutons, même famille de barres menu, même touches de fonctions et de raccourcis.
6. Existence d'outils de développement ou de personnalisation de compléments applicatifs.

2. Les raisons de l'implantation des ERP dans les PME

Les ERP sont des applications informatiques dont le but est de coordonner l'ensemble des activités d'une organisation autour d'un système d'information global.¹⁰

Avant l'adoption d'un système ERP, les PME utilisaient des méthodes manuelles pour saisir les informations, et en raison de ces méthodes plusieurs problèmes sont survenus, comme perte de temps, certaines données peuvent être entrées en double, perte des données à cause des bugs informatiques ou à des erreurs humaines, ou bien falsification des données. Afin d'éliminer ces erreurs et de réduire les dommages causés aux entreprises, c'est ce qui a poussé ces dernières à utiliser une méthode moderne, qui est le système ERP.¹¹

Dans nombreux cas, les raisons qui poussent les PME à adopter ce système et différentes, selon Ross dans son travail sur l'ERP, les six principales raisons communes aux implémentations des ERP sont : les besoins d'une plateforme communes, amélioration des processus, la visibilité des données, réduction des coûts d'exploitation, réactivité accrue des clients et une prise de décision stratégique améliorée.¹²

¹⁰ FLORIAN S (2020 / 2021). L'ERP et la transformation numérique. Mémoire de fin d'étude. Université de Strasbourg. Faculté des Sciences Economiques et de Gestion. Page 25.

¹¹KADRI, A & ZERROUG, A (2019/ 2020). Implémentation d'un système ERP-sous ODOO- pour la société ALGAL+. Mémoire de fin d'étude. Université de Msila. Faculté Maths & Informatique. Page 2

¹² ROSS Jean W. (1999), the ERP Revolution: Surviving Versus Thriving. Centre de for-Information Systems Research. Sloan school of management. Massachusetts Institute of Technology. Etats-Unis d'Amérique p 2, 3.

3. Les rôles et les avantages d'un ERP dans les PME

Un système ERP joue un rôle important dans les PME. Il offre aux entreprises une meilleure gestion de ses informations, une centralisation des données et l'optimisation de ses processus internes, la réduction des coûts, des erreurs et des délais, tout en améliorant la coordination et la performance globale. Vu sa sécurité renforcée et sa flexibilité, il s'adapte aux besoins des utilisateurs et facilite la communication à l'intérieur et à l'extérieur des entreprises. C'est ainsi que l'ERP permet une ouverture vers les partenaires externes et favorise une gestion plus efficace.¹³

L'acquisition et l'utilisation d'un ERP offre de nombreux bénéfices pour les PME. Il ne s'agit pas seulement de l'amélioration de la productivité et de la centralisation des données, mais il permet également réduire les erreurs et les efforts manuel, et l'offre un gain du temps. De plus il améliore la relation client et garantie le traitement des demandes spécifiques grâce à l'intégration des processus interne.¹⁴

4. Les défis liés à l'implémentation d'un ERP en PME

- Gestion du changement : La résistance au changement peut entraver l'acceptation du nouveau système par les employés.
- Problème d'intégration avec les systèmes existants : L'intégration avec les systèmes existants peut entraîner des complexités.
- Gestion inadéquate des données : des données inexactes ou obsolètes peuvent compromettre la qualité de l'information.
- Dépassement des échéanciers et des budgets peuvent affecter la productivité et augmenter les couts.
- Inadéquation avec les processus métier : un manque d'alignement avec les processus métier peut entrainer une sous-utilisassions du système.
- Manque de formation adéquate : une formation insuffisante peut conduire à une utilisation inefficace du nouveau système.

¹³HOADJLI, H. (2010). Une approche d'intégration des agents dans l'ERP. Mémoire de magister. Université Mohamed KHIDER -Biskra. Faculté des Sciences Exactes et de Sciences de la nature et de vie. Page 18.

¹⁴Olivier de La Villarmois. (2006). Impact des ERP sur le contrôle de gestion : exemple de déploiement d'un module ERP. Mémoire de Mastère Audite, Contrôle de gestion et systèmes d'information. Page 24.

Chapitre 01 : cadre théorique et conceptuel sur les PME et les ERP

- Ignorer la personnalisation : ignorer la personnalisation peut entraîner un sous-usage du potentiel du logiciel ERP. ¹⁵

Conclusion

À travers ce chapitre, nous avons présenté les éléments théoriques essentiels concernant notre étude. En explorant les PME et le rôle central que peuvent jouer les systèmes ERP dans leur gestion, à travers l'analyse de leurs avantages et difficultés rencontrés lors de la mise en œuvre, il est clair que l'ERP représente à la fois une opportunité d'amélioration et un défi organisationnel que les PME doivent surmonter. Ces derniers éléments théoriques serviront de fondement à l'analyse qui suivra.

¹⁵<https://www.simpleter.fr/fr/blog/7/surmonter-les-defis-courants-lors-de-limplementation-dun-logiciel-erp>. Consulté le 11 avril 2025.



Chapitre 02

Introduction

Ce chapitre présente les résultats de l'enquête menée auprès de 30 PME situées dans la Wilaya de Béjaïa, qui a pour objectif de mieux comprendre et d'analyser leurs compétences et leurs connaissances à propos des systèmes ERP, de connaître les outils qu'ils utilisent et identifier les raisons qui les ont poussés à l'adoption ou la non-adoption de ce type de système. Ainsi, les défis rencontrés et les facteurs clés de succès de l'implémentation d'un système ERP et de discuter les résultats obtenus.

1. Présentation de la méthodologie de recherche et du terrain d'étude

Pour répondre à notre problématique de recherche, une approche quantitative a été adoptée dans laquelle nous avons mené une enquête auprès d'un échantillon de 30 PME au niveau de la wilaya de Béjaïa, à travers un questionnaire composé d'un ensemble de question liées à notre étude, dans lequel nous avons ciblé les responsables des PME.

1.1. Objectif de l'enquête

Notre enquête permet la collecte des données réelles auprès des PME, afin d'analyser les défis et les raisons de l'implantation d'un ERP dans les PME, ainsi que les facteurs de réussites de cette implantation.

1.2. Elaboration du questionnaire

Pour répondre aux objectifs de l'étude, nous avons élaboré un questionnaire s'adressant aux responsables des PME de la wilaya de Béjaïa. Les PME concernées par l'enquête sont situées à : Akbou, Sidi-Aiche, El-Kseur, et Béjaïa.

Le questionnaire est structuré en quatre section essentiels avec une introduction (voir annexe 01).

1.2.1. Introduction

Dans cette partie nous avons procédé à la description de notre questionnaire pour présenter notre recherche aux responsables et leur faire comprendre son objectif afin de les convaincre de participer à cette enquête. Cette dernière consiste à la réalisation d'un mémoire de fin d'étude sur les défis de la mise en œuvre d'un système ERP dans les PME, afin d'analyser les défis et les

raisons qui poussent les PME à implanter un ERP ainsi que les facteurs clés de la réussite de cette implantation.

1.2.2. Informations générales sur l'entreprise

Cette section est consacrée aux données des entreprises dans le but de présenter la PME enquêtée d'une manière générale (Nom de la PME, Le secteur d'activité, Nombre d'employés, Chiffre d'affaires, et si la PME utilise un système ERP).

1.2.3. Raisons ayant conduit à l'adoption d'un ERP

Cette section vise à fournir des informations sur le système utilisé dans la PME, et les raisons qui ont poussé l'entreprise à adopter l'ERP et la durée de la mise en œuvre du système.

1.2.4. L'impact de l'ERP sur les PME

Cette section vise à déterminer si le système représente un point positif pour les PME et s'il apporte des bénéfices à la PME.

1.2.5. Les défis rencontrés avec les ERP dans les PME

Dans cette section, on va savoir quelles sont les défis que les PME rencontrent lors de la mise en œuvre d'un ERP et les défis rencontrés actuellement avec leur ERP, et quelques facteurs de succès.

1.3. Le déroulement de l'enquête

Notre enquête s'est déroulée sur une durée d'un mois et demi, démarrant le 17 mars 2025, et s'est terminée le 29 avril 2025.

Les questionnaires ont été remis par nous-mêmes lors des déplacements au sein des PME, pour s'assurer que les responsables en recevaient une copie.

Certains responsables nous ont accueillis chaleureusement et ont fait preuve de professionnalisme et n'ont pas hésité à nous écouter malgré leur temps plein pour nous répondre d'une manière sincère et réfléchie. Leur collaboration a été pour nous un véritable encouragement qui a facilité le déroulement de notre enquête et c'est grâce à ce genre de responsable que nous avons pu mener à bien une grande partie de notre travail.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Cette réactivité de cette catégorie ne signifie pas que nous n'avons pas rencontré des difficultés et obstacles mais au contraire, certains responsables ont absolument refusé de nous accueillir sans même nous fournir des justifications valables, d'autres ont perdu le questionnaire. D'autres problèmes représentés par le fait qu'ils nous donnent des rendez-vous pour la récupération mais ensuite ils ne les respectent pas ce qui a engendré une perte de temps et d'énergie et un allongement de la durée de la collecte des données.

Nous avons été également confrontés à des comportements inappropriés voir malpolie venant de la part de certains responsables à travers leurs manières de nous répondre qui fait preuves de manque de professionnalisme, considération et de respect envers nous et envers notre démarche de recherche entant que étudiants en quête de données pour un travail académique.

Malgré les difficultés et les obstacles rencontrées, nous avons fait preuves de persévérance et nous avons fait de notre mieux pendant la réalisation de notre mission pour assurer la fiabilité des résultats de notre étude, vu que nous sommes conscients de la rigueur méthodologique.

1.4. La taille de l'échantillon

Dans le cadre de notre recherche, nous avons distribué 40 questionnaires auprès des PME (petites et moyennes entreprises) qui se situe dans la wilaya de Béjaïa. Bien que le nombre des PME enquêtées reste limité par rapport au nombre de PME qui exercent dans cette wilaya, plusieurs éléments le justifient.

En effet, lors de la collecte des données on était confronté à de nombreuses contraintes sur le terrain, notamment ceux liées à la finance, le temps et la logistique. Concernant le temps et les moyens de transport, notre temps et notre mobilité était limitées, ce qui ne favorisait pas notre déplacement à des PME qui se situe dans des régions loin de notre lieux de résidence. C'est ainsi que nous avons cibler les plus proche qui optimisent nos déplacements afin de mener une expérience dans les meilleures conditions possibles. À cela s'ajoutent des obstacles et des difficultés concernant l'accès aux PME, le refus de collaboration de plusieurs d'entre elles, ainsi que la perte ou non-restitution de certains questionnaires.

Le choix des PME enquêtée ne s'est pas faite de manière aléatoire pure, mais plutôt avec raisonnement en prenant en considérations le secteur d'activité et le nombre d'employés dans le

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

but d'avoir une certaine diversification d'informations pour arriver à la réalisation d'une étude de qualité.

Finalement, parmi les 40 questionnaires distribués (100%) seulement 30 (75%) ont été récupérés et jugés exploitables, les 10 autres (25%) n'ont pas été restitués ou ont été perdus.

2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête

Cette partie évoque les résultats obtenus de l'enquête réalisée auprès des PME de la wilaya de Bejaïa, favorisant ainsi la compréhension de leur caractéristiques, leur relation avec le système ERP et les avantages ou difficultés rencontrés. Chaque tableau est suivi d'une interprétation des réponses obtenues.

2.1. Identification de l'entreprise

Nous avons réparti les 30 PME sondées dans la wilaya de Bejaïa, à travers l'enquête que nous avons réalisée, selon plusieurs critères : le secteur d'activité, le nombre d'employés, le chiffre d'affaires, l'usage ou non-usage d'un système ERP, les outils utilisés pour la gestion ainsi que les raisons du non-usage du système.

2.1.1. Secteur d'activité

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêtées selon les différents secteurs d'activité.

Tableaux n°02 : La répartition des PME enquêtées selon le secteur d'activité

Secteur d'activité	Nombre de PME	Le taux (%)
Industrie	6	20
Commerce	9	30
Service	12	40
ETB TCE	3	10
Total	30	100

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Les résultats de notre enquête montrent que le secteur service représente la part la plus élevée avec 12 PME soit 40% du total, suivi par le secteur de commerce 9 PME avec un pourcentage de

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

30%, le service industrie occupe la 3^{ème} position avec 6 PME soit 20%, enfin le secteur ETB TCE qui est dans la dernière position avec seulement 3 PME soit 10% du total.

On constate que la diversité des secteurs d'activité nous permet d'analyser l'adoption des systèmes ERP selon les besoins de chaque secteur, notamment en termes de gestion de complexité des opérations ou des ressources disponibles.

2.1.2. Nombre d'employés

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêtée selon la tranche d'effectif.

Tableaux n°03 : La répartition des PME enquêtées selon le nombre d'employés

Tranche d'effectif	Nombre de PME	Le taux (%)
Moins de 10	12	40
Entre 10 et 49	10	33,3
Entre 50 et 250	8	26,7
Total	30	100

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

L'échantillon étudié présente une certaine diversité en termes de taille d'effectifs, ce qui est enrichissant pour notre analyse. On remarque que les TPE (très petites entreprises) sont les plus dominantes avec un effectif de moins de 10 employés, représentant 12 PME, soit 40% de l'échantillon global. Ensuite, ça vient les PE (petites entreprises) avec un effectif entre 10 et 49 employés, représentant 10 PME, soit 33,3% de l'échantillon global. Pour terminer, les ME (moyennes entreprises) entre 50 et 250 employés, avec 8 PME, ce qui est équivalent à 26,7% de l'échantillon global.

Le classement de notre échantillon n'est pas dû à un choix personnel, mais plutôt par rapport à la réactivité et la disponibilité, vu que les TPE et les PE étaient plus accessibles et plus disposées à répondre à notre questionnaire. Ce qui explique leur forte représentation dans les résultats de notre enquête.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

2.1.3. Chiffre d'affaires annuel (approximatif)

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêter selon le chiffre annuel approximatif.

Tableaux n°04 : La répartition des PME enquêter selon le chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires (DA)	Nombre de PME	Le taux (%)
Moins de 5 millions	7	23
Entre 5 et 200 millions	13	44
Entre 200 millions et 2 milliards	10	33
Total	30	100

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

On remarque que le chiffre d'affaires compris entre 5 et 200 millions de Da est réalisé par la majorité des PME équivalent de 13/30 PME, soit 44% de l'échantillon global. Ensuite, 10/30 PME réalise un chiffre d'affaires entre 200 millions et 2 milliards de dinars, soit 33% de l'échantillon global. Enfin, 23% de l'échantillon global, l'équivalent de 7/30 PME, réalisent un chiffre d'affaires de moins de 5 millions de dinars.

La diversité du chiffre d'affaires réalisé par les PME est souvent liée à la nature de l'activité et à la taille de l'entreprise. Les PME qui exercent dans des secteurs rentables génèrent des chiffres d'affaires élevés, tandis que les TPE, souvent jeunes ou en développement, réalisent logiquement un chiffre d'affaires faible.

2.1.4. L'utilisation ou non du système ERP

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêter selon l'utilisation ou non de l'ERP.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Tableaux n°05 : La répartition des PME enquêter selon l'utilisation ou non de l'ERP

La réponse	Nombre de PME	Le taux (%)
Oui	7	23,3
Non	17	56,7
En cours d'implémentation	6	20
Total	30	100

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Dans ce tableau, on observe que, sur l'ensemble des PME enquêtés, la majorité des PME, soit 17 sur 30 (56,7%) n'utilisent pas de système ERP. En parallèle, 6 sur 30 PME (20%) sont en cours d'implémentation. Enfin, seulement 7 sur 30 PME (23,3%) ont un système ERP fonctionnel.

De nombreux facteurs peuvent expliquer la faible utilisation de l'ERP dans les PME enquêtés, tels que leur niveau culturel, le manque d'utilisation des TIC, l'absence de formalisation des pratiques, la taille réduite des PME enquêtés, le caractère familial de ces entités, et d'autres obstacles qu'on va identifier dans les analyses qui suivent. Cela montre que l'usage des ERP reste limité, mais une partie des entreprises commence à évoluer vers cette solution, comme en témoignent les PME qui ont déjà implémenté un ERP ainsi que celles actuellement en cours d'implémentation.

2.1.5. Outils utilisés et raisons de non-usage d'un ERP

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêtées qui n'utilisent pas d'ERP, selon les outils utilisés et les raisons du non-usage d'un ERP.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Tableaux n°06 : La répartition des PME enquêtées selon les outils utilisés et les raisons du non-usage d'un ERP

N° de la PME	Outils utiliser				Raisons de non-usage d'un ERP				
	Excel et outils bureautique	Logiciels spécialisés	Solutions maison	Autre	Coûts trop élevés	Manque de compétence interne	Complexité de mise en œuvre	Pas jugé nécessaire	Autre
1	x							x	
2	x	x						x	
3	x	x	x					x	
4	x		x					x	
5	x	x			x		x		
6	x				x				
7	x							x	
8	x							x	
9	x	x						x	
10	x	x						x	
11	x	x					x		
12	x		x					x	
13	x	x	x					x	
14	x					x			x
15	x							x	
16	x							x	
17	x	x						x	
Total	17	8	4	0	2	1	2	13	1

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Ce tableau croisé nous permet d'avoir une vue globale et détaillée sur l'ensemble des outils de gestion interne employés par les 17 PME concernées qui ont déclaré la non-implémentation d'ERP, ainsi que les raisons qui freinent leur adoption.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Concernant les outils de gestion interne, on constate que la totalité des PME enquêtées (17 PME) utilisent Excel et outils bureautiques et certaines les utilisent à la fois avec d'autres outils : 8 PME utilisent également des logiciels spécialisés (comptabilité, RH, etc.), 4 PME ont développé des solutions maison. La case « autre » n'a pas été cochée par aucune PME. Cela illustre un certain retard en matière d'utilisation des TIC dans ces PME et une faible digitalisation de leur gestion vue qu'ils utilisent encore des solutions et des outils basic et traditionnels.

Concernant les raisons du non-usage d'un ERP, la justification la plus mentionnée par les PME est que ce système n'est pas jugé nécessaire (13 PME) cela est due à leur taille réduite (puisque la plupart se sont des TPE et PE), une activité qui n'est pas complexe (donc ils utilisent des outils simples qu'ils jugent suffisants), leur méconnaissance des bénéfices des ERP ou bien par peur du changement. Mais, d'autres raisons ont été évoquées, notamment : Le coût trop élevé (2 PME), Le manque de compétences internes (1 PME), La complexité de mise en œuvre (2 PME). Tandis que la PME n° 14 a précisé d'autres raisons spécifiques, inscrites dans la case « Autre » qui est que ce système n'a pas été présenter. Ces résultats montrent qu'auprès des obstacles financiers et techniques, il y a aussi le manque de sensibilisation à l'intérêt et aux bénéfices stratégiques d'un ERP ce qui représente un frein majeur à l'adoption de ce type de système dans plusieurs PME.

2.2. Caractéristiques et raisons d'adoption de l'ERP

Cette section vise à fournir des informations sur les caractéristiques des systèmes ERP adoptés par les 13 PME concernées et les raisons qui les ont posées à adopter ce type de système.

2.2.1. Information générale sur l'ERP adopté

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêter qui ont déjà implanté un système ERP et celle qui sont en cours d'implémentation selon la période d'utilisation et la durée d'implémentation de ce système.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Tableaux n°07 : Information générale sur l'ERP adopté par les PME qui l'ont déjà implanté et celle qui sont en cours d'implémentation

Les PME qui l'ont déjà implanté							Les PME qui sont en cours d'implémentation					
N° de la PME	Nom du logiciel	La période d'utilisation			La durée d'implémentation			N° de la PME	Nom du logiciel	La durée d'implémentation		
		Moins de 1 an	Entre 1 et 3 ans	Plus de 3 ans	Moins de 6 mois	De 6 mois à 1 an	Plus de 1 an			Moins de 6 mois	De 6 mois à 1 an	Plus de 1 an
1	-			x		x		1	-			x
2	-		x			x		2	-	x		
3	Pilote			x			x	3	-		x	
4	Beinx			x		x		4	-			x
5	Novoreka		x		x			5	Sage			x
6	-			x	x			6	Big Financ e	x		
7	-			x			x					
Total		0	2	5	2	3	2	Total		2	1	3

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Dans ce tableau, on met la lumière sur deux catégories de PME : Celles qui ont déjà implanté un ERP et celles qui sont en cours d'implémentation.

Concernant les PME qui ont déjà implanté un système ERP :

Pour la période d'utilisation, on constate que 5 sur 7 PME, ce qui représente la majorité utilisent leur ERP depuis plus de 3 ans. 2 sur 7 PME l'utilisent dans une période entre 1 et 3 ans, mais aucune PME ne l'utilise depuis une période de mois d'un an.

Pour la durée de l'implémentation, 3 sur 7 PME ont réussi la mise en œuvre de leur système ERP dans une période de 6 mois à 1 an, 2 sur 7 PME ont terminé l'implémentation dans une période de moins de 6 mois. Tandis que, 2 sur 7 PME ont pris plus d'un an pour finaliser l'implémentation.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

L'analyse des réponses montre que ces entreprises ont une certaine expérience avec l'usage de leur système ERP, vu que la plupart l'utilisent depuis plus de trois ans, ce qui montre le fruit des efforts et de l'engagement fournis par ces dernières pour une transformation numérique, malgré que la durée d'implémentation soit différente d'une PME à une autre, vu que certaines ont réussi rapidement la mise en œuvre de leur système et d'autres ont rencontré des difficultés. On constate aussi que la diversité des solutions utilisées (Pilote, Beinx, Novoreka) est un fort indice que chaque PME choisit son système ERP selon ses besoins spécifiques.

Concernant les PME qui sont en cours d'implémentation :

On constate que 3 sur 6 PME sont en phase d'implémentation depuis plus d'un an, 2 sur 6 PME depuis moins de 6 mois, tandis que 1 sur 6 sont entre 6 mois et 1 an.

La phase d'intégration est un processus délicat, vu que la plupart des PME rencontrent souvent des obstacles et des contraintes organisationnelles, d'ajustement technique ou un manque de compétence interne. La durée d'implémentation du système est directement influencée par l'intensité des obstacles rencontrés, ce qui explique pourquoi certaines entreprises réussissent à finaliser rapidement le processus, tandis que d'autres rencontrent des retards importants.

2.2.2. Les raisons et les sources d'adoption du système ERP par les PME

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêtées qui ont déjà implanté un système ERP et celles qui sont en cours d'implémentation selon les raisons et les sources d'adoption du système ERP.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Tableaux n°08 : Les raisons et les sources d'adoption du système ERP par les PME enquêtés

N° de la PME	Les raisons d'adoption					Les sources d'adoption					
	Amélioration de la gestion et CI	Réduire les erreurs	Gagner du temps	Faciliter la prise de décision	Autre	Propriétaire-dirigeant	Propriétaire	Dirigeant	Direction du groupe	Employés	Autre
1	x	x	x	x		x				x	
2	x	x	x	x				x		x	
3	x	x	x	x			x	x		x	
4	x	x	x	x					x		
5	x	x	x	x			x				
6	x	x	x	x			x	x		x	
7	x	x	x	x		x					
8	x	x	x	x					x		
9	x	x	x	x					x		
10				x					x		
11	x		x				x				
12	x	x		x				x			
13	x	x		x		x				x	
Total	12	11	10	12	0	3	4	4	4	5	0

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Pour les raisons d'adoption, on remarque que la majorité des PME approuvent et valident toutes les raisons proposées et ils n'ont pas cité d'autres raisons supplémentaires. Donc les bénéfices apportés par les ERP sont les facteurs motivants de leur adoption dans les PME.

Selon les résultats de l'enquête, on constate que la décision d'adoption du système ERP ne provienne pas seulement des responsables hiérarchiques. Dans certains cas, la décision est le fruit d'une collaboration entre les responsables et les employés qui sont donc consultés et impliqués dans la prise de décision.

2.3. L'impact de l'ERP sur les PME

Cette section vise à fournir des informations sur l'impact de l'ERP sur les PME.

2.3.1. Evaluation de l'impact de l'ERP sur la performance des PME

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des PME enquêtées qui ont déjà implanté un système ERP selon son impact sur les PME.

Tableaux n°09 : Répartition des réponses des PME concernant les impacts positifs de l'ERP

L'impact La réponse	Soutenance de la croissance	Augmentation du CA	Amélioration de la position sur le marché	Avoir un avantage concurrentiel	Bénéfice pour la PME
Oui	7	4	6	7	7
Non	0	3	1	0	0
Total	7	7	7	7	7

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Selon les résultats du tableau, on constate que les 7 PME qui utilisent un système ERP considèrent ce système comme bénéfique. Vu qu'il soutient leur croissance et améliore leur position sur le marché et leur permet d'avoir un avantage concurrentiel. En revanche, uniquement 4 PME sur 7 ont constaté une augmentation de leur CA. Il est donc difficile d'évaluer l'impact de l'ERP sur le chiffre d'affaires.

2.3.2. Les bénéfices apportés par l'ERP pour les PME qui ont répondu par oui

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition de l'ensemble des réponses des PME enquêtées concernant les bénéfices apportés par l'ERP.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

Tableaux n°10 : Répartition des réponses des PME enquêtés concernant les bénéfices apportés par l'ERP

N° de la PME Bénéfice apportés	1	2	3	4	5	6	7	Total
Amélioration de la gestion des stocks	x	x	x	x	x		x	6
Optimisation des processus financiers					x	x	x	3
Amélioration de la prise de décision		x		x	x	x	x	5
Réduction des coûts opérationnels	x		x		x		x	4
Meilleure gestion des ressources humaines	x					x		2
Amélioration de la productivité			x			x		2
Amélioration de la communication interne	x	x		x	x	x	x	6
Meilleure conformité aux normes et réglementations		x			x	x	x	4
Suivi de la performance en temps réel	x	x		x	x	x	x	6
Amélioration de la relation client		x		x	x	x	x	5
Autres								0

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Les résultats du tableau montrent que l'adoption d'un système ERP dans ces PME est très bénéfique, notamment en termes d'amélioration de la gestion des stocks, de la communication interne, de la performance et de la relation client. Plus ou moins, dans d'autres avantages, comme

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

la prise de décision, la réduction des coûts et de la conformité aux normes. Tandis que, moins bénéfique en termes de la productivité ou la gestion des ressources humaines, vu que ce sont les bénéfiques les moins cités. Enfin, aucun bénéfice supplémentaire n'a été ajouté par les PME.

D'après les résultats du tableau, on déduit que le système ERP est plutôt bénéfique sur le plan organisationnel que sur le plan financier.

2.4. Les défis rencontrés avec les ERP dans les PME

Cette section vise à fournir des informations sur les défis rencontrés avec les ERP dans les PME et les principaux facteurs de succès de ce système.

2.4.1. Les défis rencontrés lors de la mise en œuvre de l'ERP

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition des réponses des PME enquêtées selon les défis rencontrés lors de la mise en œuvre de l'ERP.

Tableaux n°11 : Répartition des réponses des PME enquêtées selon les défis rencontrés lors de la mise en œuvre de l'ERP

Les défis \ N° de la PME	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
Coût élevé d'implémentation	×	×	×		×	×		×	×	×		×	×	10
Résistance au changement des employés	×				×			×			×			4
Manque de compétences et formation des employés					×									1
Retard dans l'implémentation	×				×								×	3
Difficultés d'adaptation aux processus de l'entreprise			×				×	×					×	4
Autres														0

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Le tableau met l'accent sur les principaux défis rencontrés par les PME lors de la mise en œuvre de l'ERP. Le défi le plus rencontré et le plus mentionné soit 10 sur 13 PME est bien le coût

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

élevé d'implémentation, la résistance au changement des employés, soit 4 sur 13 PME, difficulté d'adaptation au processus de l'entreprise, soit 4 sur 13 PME, retard dans l'implémentation, soit 3 sur 13 PME et une seule PME a indiqué le défi manque de compétence et formation des employés. Enfin, aucune PME n'a indiqué ou mentionné d'autres défis spécifiques. Cela indique que l'accès aux nouvelles technologies modernes est souvent coûteux. Le manque de compétences internes peut engendrer des frais supplémentaires vu qu'elles vont dépendre d'un accompagnement externe.

2.4.2. Les défis rencontrés par les PME actuellement avec leur ERP

Dans ce tableau nous allons présenter la répartition des réponses des PME enquêtées selon les défis rencontrés actuellement avec l'ERP.

Tableaux n°12 : Répartition des réponses des PME enquêtées selon les défis rencontrés actuellement avec l'ERP

N° de la PME	1	2	3	4	5	6	7	Total
Bénéfices apportés								
Problèmes d'intégration avec d'autres systèmes		×					×	2
Coût élevé de maintenance et de mise à jour	×	×	×		×		×	5
Résistance au changement des employés		×						1
Complexité d'utilisation					×			1
Problèmes de performance				×				1
Personnalisation limitée								0
Manque de support technique ou assistance insuffisante								0
Sécurité et protection des données								0
Difficulté à obtenir des rapports et des analyses précises								0
Évolution des besoins de l'entreprise non couverte par l'ERP actuel								0
Autres						×		1

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

En se référant au résultat du tableau, on constate que seulement 5 défis sont abordés et mentionnés par les PME. Parmi ces 5, le plus mentionné est le coût élevé de maintenance et de mise à jour, soit 5 sur 7 PME. Ensuite, problème d'intégration avec d'autres systèmes, soit 2 sur 7 PME. Résistance au changement des employés, 1 sur 7 PME. Complexité d'utilisation, 1 sur 7 PME. Problème de performance, 1 sur 7 PME. Enfin, l'entreprise numéro 6, a mentionné un autre défi spécifique rencontré qui est l'instabilité de la connexion Internet.

On constate que c'est toujours les mêmes défis qu'ils rencontrent même après la mise en œuvre de l'ERP, qui sont les défis financiers, ce qui les classe comme défis majeur.

2.4.3. Les principaux facteurs de succès d'un ERP

Dans ce tableau nous allons présenter les facteurs clé de succès d'un ERP selon les réponses des PME enquêtées.

Tableaux n°13 : Répartition des réponses des PME enquêtées selon les principaux facteurs de succès d'un ERP

N° de la PME Facteur de succès	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
Une bonne formation des employés	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	11
Un accompagnement externe (consultants, experts)	x	x	x		x	x	x		x	x			x	9
Un accompagnement fort de la direction	x	x	x		x	x			x				x	7
Un choix d'ERP adapté aux besoins de l'entreprise	x	x	x	x	x	x		x	x			x	x	10
Une phase de test et d'adaptation avant le déploiement final	x	x	x		x	x	x	x	x				x	9
Autres														0

Source : Etablis par nous-même à partir des résultats de l'enquête de terrain avril 2025

À partir des résultats de l'enquête, il ressort que la quasi-totalité des PME interrogées reconnaissent l'importance des différents facteurs de succès cités pour garantir la réussite de l'implémentation d'un ERP.

D'après les résultats de ce tableau, on constate que les PME qui ont déjà implanté un ERP ou en cours d'implémentation ont une certaine conscience des facteurs clés qui mènent vers la réussite d'un tel projet important. Ce qui est un signe positif et rassurant, surtout venant de la part d'une telle catégorie d'entreprises.

3. Discussion des résultats et discussion des hypothèses

D'après l'étude qu'on a menée auprès de 30 PME de la Wilaya de Bejaïa, on déduit que les systèmes ERP sont encore peu utilisés par les PME enquêtés. Les difficultés évoquées concernent surtout les obstacles financiers, organisationnels et d'un manque de connaissance vu qu'ils utilisent encore des moyens traditionnels et basiques, tandis que les PME qui l'ont déjà adopté reconnaissent qu'il est bénéfique et la réussite de son implémentation repose sur une étude approfondie et une bonne préparation.

L'analyse des réponses collectées à travers l'enquête réalisée nous a permis de faire une comparaison entre les hypothèses qu'on a mise au début de notre travail et les résultats obtenus sur le terrain.

La première hypothèse, selon laquelle la décision d'adoption des ERP vient des dirigeants des PME pour centraliser la prise de décision est partiellement vérifiée, car la décision est le fruit d'une collaboration entre les responsables et les employés qui sont donc consultés et impliqués dans la prise de décision et que les raisons d'adoption sont multiples.

La deuxième hypothèse, selon laquelle l'adoption d'un ERP dans les PME permet d'améliorer la gestion de leurs ressources, d'optimiser leurs processus et d'accompagner leur croissance en s'adaptant aux exigences du marché, est confirmée. Vu que la plupart des PME qui ont implanté ou en cours d'implémentation d'un système ERP affirme que c'est ce qui les a motivés à l'adoption de ce type de système.

Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la Wilaya de Béjaïa

La troisième hypothèse, selon laquelle le manque de moyen financier est le défi majeur rencontré par les PME lors de l'implantation et de l'utilisation de l'ERP est confirmée vu que la majorité des PME concerné l'ont cité bien qu'il y a d'autres défis auquel ils font face comme les défis organisationnels, manque de compétences, complexité de mise en œuvre.

Conclusion

Cette étude a permis de vérifier nos hypothèses et de mieux transmettre et comprendre le processus de l'adoption des systèmes ERP dans les PME réellement sur le terrain. Elle révèle aussi les défis majeurs aux quelle elles font face comme le cout élevé d'implémentation, la résistance au changement ainsi que le manque de compétence et de formation, mais aussi les conditions importantes à la réussite d'un tel projet qui permet une évolution vers des pratiques de gestion plus intégrées et modernes comme une bonne formation des employés, une bonne planification et une bonne préparation.



Conclusion générale

Conclusion générale

L'objectif de cette recherche était de mieux comprendre les conditions d'implémentation des systèmes ERP dans les PME, ainsi que les défis majeurs auxquelles elles font face et les facteurs de réussite de cette implantation, à travers une combinaison entre une analyse théorique des concepts clés et une étude de terrain menée auprès de 30 PME dans la wilaya de Bejaïa. Ce travail a permis de transmettre les réalités concrètes que vivent ces PME face à la transformation numérique.

Le traitement des résultats collectés pendant l'enquête montre que les systèmes ERP sont encore peu utilisés par les PME, vu que certains PME utilisent encore des solutions et des outils basiques et traditionnels, en raison des contraintes financières, organisationnelles, techniques, mais aussi culturelles dont le manque de compétences et à cause du coût élevé de ce type de solutions, mais surtout un manque de sensibilisation et de connaissance du concept d'ERP. Ces derniers représentent une faible maturité numérique chez une partie des PME ce qui est justifié par leur petite taille, à leur structure familiale ou à l'absence de formalisation des processus de gestion.

En revanche, les PME ayant adopté ou en cours d'implémentation d'un système ERP sont conscientes de ses avantages qui sont : la centralisation des données, une meilleure prise de décision, gain de temps, une optimisation des processus internes et une gestion plus efficace des ressources. Ce qui reflète une dynamique positive et montre que les ERP, malgré qu'ils soient exigeants en termes de préparation, apportent une réelle valeur ajoutée lorsqu'ils sont bien intégrés dans le fonctionnement de l'entreprise.

La réussite de tels projets importants s'articule sur plusieurs facteurs essentiels, identifiés à partir de l'enquête réalisée : une bonne formation des employés, un accompagnement externe (consultants, experts), un accompagnement fort de la direction, un choix d'ERP adapté aux besoins de l'entreprise, une phase de test et d'adaptation avant le déploiement final. Ces conditions permettent de réduire la durée d'implémentation ainsi la résistance au changement, de sécuriser la transition numérique et d'assurer l'efficacité du système mis en place.

En conclusion, l'adoption des systèmes ERP dans les PME représente un levier stratégique de modernisation, mais ils restent un véritable défi à relever, vu qu'ils sont des projets qui nécessitent une bonne planification et une bonne préparation ainsi que l'accompagnement. Il est donc essentiel de renforcer les actions de sensibilisation, de former les responsables d'entreprises

Conclusion générale

à propos de ce concept. À travers cela, les PME pourront mieux le comprendre pour arriver à affronter et surmonter les défis de leur mise en œuvre et bénéficier de ce type de solutions.

Bibliographie

LIVRES

1. DEIXONNE, J.-L. (2006). Piloter un projet ERP : transformer et dynamiser l'entreprise par un système d'information intégré et orienté métier. 2ème édition. DONUD.
2. LEQUEUX, J.-L. (2008). Manager avec les ERP, Architecture Orientée (SOA). 3ème édition. Paris : édition d'Organisation.
3. TOMAS, J.-L. & GA, Y. (2011). ERP et conduit des changements : Alignement, sélection et déploiement. 6ème édition. DONUD.
4. Tomas, J.-L. (2000). ERP et progiciels intégrés : La mutation des systèmes d'information 2ème édition. DUNOD.

Mémoires

1. ACHOUR, M. (2019). Le processus d'aide à l'implémentation d'un système ERP par un cabinet de conseil : une étude comparative Cas du cabinet SDG consulting Algérie. En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion en spécialité Management Stratégique. Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou.
2. FLORAN, S. (2020-2021). L'ERP et la transformation numérique. Mémoire de fin d'études dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Université de Strasbourg.
3. HOADJLI, H. (2010). Une approche d'intégration des agents dans l'ERP. En vue d'obtention du diplôme de Magister en informatique option Intelligence Artificielle. Université Mohamed KHIDER-Biskra.
4. KADRI. A. & ZERROUG, A. (2019-2020). Implémentation d'un système ERP -sous ODOO-pour la société ALGAL+. Mémoire présenté pour l'obtention Du diplôme de Master Académique. Université de Msila.
5. MOR, A. (2015-2016). La gouvernance comme un mode de gestion dans les PME Algériennes. Mémoire pour l'obtention du diplôme de Magistère en spécialité Management des entreprises option Stratégie. Université d'Oran.
6. Olivier de La Villarmois. (2006). Impact des ERP sur le contrôle de gestion : exemple de déploiement d'un module ERP. Mémoire de Master Audite, Contrôle de gestion et systèmes d'information.

Article

1. MAHMOUDI, H. &. (2019). Petite et moyennes entreprise Algériennes, réalités et contraintes. Etude pratique : les PME industrielles. Communication présentée au forum national : l'entrepreneuriat, mécanisme fondamentale pour la diversification des produits algériens. Université Mohammed Boudiaf M'sila.
2. KIROUANI, L. M. (2023). Les PME en Algérie: Etat de lieux, contraintes et leur rôle dans le développement local. Journal of Managerial and Economic Research, 36-51.
3. ROSS Jean W. (1999). The ERP Revolution : Surviving versus Thriving Centre de for-Information Systems Research. Salon school of management. Massachusetts Institue of technology. Etats-Unis d'Amérique.

Texte juridique

1. Article 5 Loi n°17-02 du 11 Rabie Ethani correspondant au 10 janvier portant loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise (PME). (2017). Journal officiel de la republique algerienne n° 02, 5.
2. Article 8, 9, 10 de la Loi n°17-02 du 11 Rabie Ethani correspondant au 10 janvier portant loi d'orientation sur le développement de la petite et moyenne entreprise (PME). (2017). Journal officiel de la republique algerienne N° 02, 05.

Site

1. <https://www.simpleter.fr/fr/blog/7/surmonter-les-defis-courants-lors-de-limplementation-dun-logiciel-erp>. Consulté le 11 Avril 2025.
2. <https://www.sap.com/france/products/erp/what-is-erp.html> Consulté le 3 Avril 2025.

Annexe 01 : Questionnaire

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin d'étude sur les défis de la mise en œuvre d'un système ERP dans les PME, nous réalisons une enquête auprès des PME de la wilaya de Bejaia afin d'analyser les défis et les raisons qui poussent une PME à implanter un ERP ainsi que les facteurs clés de la réussite de cette implantation.

Les informations recueillies auront une finalité strictement scientifique et l'anonymat de l'entreprise sera sauvegardé. Merci de prendre le temps de répondre à toutes les questions pour avoir une étude de qualité.

BELALOUACHE Djida et BELGHAZI Souad étudiantes en master 2 entrepreneuriat à l'université Abderrahmane Mira Bejaia.

I. Identification de l'entreprise

1. Le nom de la PME (facultatif)
2. Secteur d'activité :
 - Industrie
 - Service
 - Commerce
 - Autre (précisez)
3. Nombre d'employés :
4. Chiffre d'affaires annuel (approximatif) :
 - Moins de 5 millions de dinars
 - Entre 5 millions et à 2 00 million de dinars
 - Entre 200million et 2 milliards
5. Utilisez vous actuellement un système ERP
 - Oui
 - Non
 - En cours d'implémentation
6. Si non, quels outils utilisez-vous pour la gestion interne ?
 - Excel et outils bureautique
 - Logiciels spécialisés (comptabilité, RH, etc.)
 - Développement interne (solution maison)
 - Autre(précisez).....
7. Si non, pourquoi ne pas avoir adopté un ERP ?
 - Cout trop élevé
 - Manque de compétences internes
 - Complexité de mise en œuvre
 - Pas jugé nécessaire
 - Autre(précisez).....

Si oui : (cette partie est réservée pour les entreprises qui ont un ERP)

II. Caractéristiques et raisons d'adoption de l'ERP

1. Quel ERP utilisez-vous ? (Nom du logiciel)
2. Depuis combien de temps utilisez-vous l'ERP ?
 - Moins d'un an
 - Entre 1 et 3 ans
 - Plus de 3ans
3. Combien de temps a duré l'implémentation de votre ERP ?
 - Moins de 6 mois
 - 6 mois a 1 an
 - Plus d'un an
4. Pourquoi avez-vous adopté un système ERP ?
 - Amélioration de la gestion et la coordination interne
 - Réduire les erreurs et optimiser les processus
 - Gagner du temps et automatiser
 - Faciliter la prise de décision avec des données centralisées
 - Autres (précisez).....
5. D'où vient la décision de l'implantation de l'ERP :
 - Propriétaire-dirigeant
 - Propriétaire
 - Dirigeant
 - Direction du groupe
 - Employés
 - Autre

III. L'impact de l'ERP sur les PME

1. L'ERP a-t-il permis de soutenir la croissance de votre PME ?
 - Oui
 - Non
2. L'ERP a-t-il contribué à l'augmentation du chiffre d'affaires de votre PME ?
 - Oui
 - Non
3. L'ERP vous-a-t-il permis d'améliorer votre position sur le marché ?
 - Oui
 - Non
4. L'ERP vous-t-il permis d'avoir un avantage concurrentiel par rapport à vos concurrents ?
 - Oui
 - Non
5. L'ERP a-t-il apporté des bénéfices à votre PME ?
 - Oui
 - Non
6. Si c'est oui quels sont les bénéfices apportés ?
 - Amélioration de la gestion des stocks
 - Optimisation des processus financiers
 - Amélioration de la prise de décision
 - Réduction des coûts opérationnels

- Meilleure gestion des ressources humaines
- Amélioration de la productivité
- Amélioration de la communication interne
- Meilleure conformité aux normes et réglementations
- Suivi de la performance en temps réel
- Amélioration de la relation client
- Autres
(préciser).....

IV. Les défis rencontrés avec les ERP dans les PME

1. Lors de la mise en œuvre d'un ERP, quel défi avez-vous rencontrés ?
 - Coût élevé d'implémentation
 - Résistance au changement des employés
 - Manque de compétences et formation des employés
 - Retard dans l'implémentation
 - Difficultés d'adaptation aux processus de l'entreprise
 - Autre (précisez).....

2. Quels sont les défis rencontrés actuellement avec votre ERP ? (Plusieurs réponses possibles)
 - Problèmes d'intégration avec d'autres systèmes
 - Coût élevé de maintenance et de mise à jour
 - Résistance au changement des employés
 - Complexité d'utilisation
 - Problèmes de performance
 - Personnalisation limitée
 - Manque de support technique ou assistance insuffisante
 - Sécurité et protection des données
 - Difficulté à obtenir des rapports et des analyses précises
 - Évolution des besoins de l'entreprise non couverte par l'ERP actuel
 - Autres
(préciser)

- 3- Quels sont, selon vous, les principaux facteurs de succès d'un ERP ?
 - Une bonne formation des employés
 - Un accompagnement externe (consultants, experts)
 - Un accompagnement fort de la direction
 - Un choix d'ERP adapté aux besoins de l'entreprise
 - Une phase de test et d'adaptation avant le déploiement final
 - Autre
(précisez)

Merci pour votre précieuse collaboration

La liste des tableaux

Tableaux n°01 : Classification des PME.....	05
Tableaux n°02 : La répartition des PME enquêter selon le secteur d'activité.....	13
Tableaux n°03 : La répartition des PME enquêter selon le nombre d'employé.....	14
Tableaux n°04 : La répartition des PME enquêter selon le chiffre d'affaires	15
Tableaux n°05 : La répartition des PME enquêter selon l'utilisation ou non de l'ERP.....	16
Tableaux n°06 : La répartition des PME enquêter selon les outils utiliser et les raisons du non-usage d'un ERP	17
Tableaux n°07 : Information générale sur l'ERP adopté par les PME qui l'ont déjà implanté et celle qui sont en cours d'implémentation... ..	19
Tableaux n°08 : Les raisons et les sources d'adoption du système ERP par les PME enquêté.....	21
Tableaux n°09 : Répartition des réponses des PME concernant les impacts positifs de l'ERP	22
Tableaux n°10 : Répartition des réponses des PME enquêté concernant les bénéfices apportés par l'ERP.....	23
Tableaux n°11 : Répartition des réponses des PME enquêté selon les défis rencontrés lors de la mise en œuvre de l'ERP	24
Tableaux n°12 : Répartition des réponses des PME enquêté selon les défis rencontrés actuellement avec l'ERP.....	25
Tableaux n°13 : Répartition des réponses des PME enquêté selon les principaux facteurs de succès d'un ERP	26

Table des matières :

Dédicace

Remerciement

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale	01
Chapitre 01 : cadre conceptuel et théorique... ..	04
Introduction.....	04
1. Présentation des concepts clés	04
1.1. Définition des PME et leurs caractéristiques.....	04
1.1.1. Définition des PME	04
1.1.2. Les caractéristiques des PME.....	05
1.2. Définition d'un ERP et ses caractéristiques.....	06
1.2.1. Définition d'un ERP	06
1.2.2. Les caractéristiques d'un ERP.....	06
2. Les raisons de l'implantation des ERP dans les PME.....	07
3. Les rôles et avantages d'un ERP dans les PME.....	08
4. Les défis de l'implémentation d'un ERP en PME.....	08
Conclusion	09
Chapitre 02 : Etude empirique sur l'adoption des ERP par les PME de la wilaya de Béjaïa	10
Introduction.....	10
1. Présentation de la méthode et du terrain d'étude.....	10
1.1. Objectif de l'enquête.....	10
1.2. Elaboration du questionnaire.....	10
1.2.1. Introduction.....	10
1.2.2. Informations générales sur l'entreprise.....	11
1.2.3. Raisons ayant conduit à l'adoption d'un ERP	11
1.2.4. L'impact de l'ERP sur les PME	11

1.2.5. Les défis rencontrés avec les ERP dans les PME.....	11
1.3. Le déroulement de l'enquête	11
1.4. La taille de l'échantillon.....	12
2. Présentation et interprétation des résultats de l'enquête.....	13
2.1. Identification de l'entreprise.....	13
2.1.1. Secteur d'activité.....	13
2.1.2. Nombre d'employés.....	14
2.1.3. Chiffre d'affaires annuel (approximatif).....	15
2.1.4. L'utilisation ou non du système ERP	15
2.1.5. Outils utilisés et raisons de non-usage d'un ERP.....	16
2.2. Caractéristiques et raisons d'adoption de l'ERP.....	18
2.2.1. Information générale sur l'ERP adopté.....	18
2.2.2. Les raisons et les sources d'adoption du système ERP par les PME.....	20
2.3. L'impact de l'ERP sur les PME.....	21
2.3.1. Evaluation de l'impact de l'ERP sur la performance des PME.....	22
2.3.2. Les bénéfices apportés par l'ERP pour les PME qui ont répondu par oui... ..	22
2.4. Les défis rencontrés avec les ERP dans les PME.....	24
2.4.1. Les défis rencontrés lors de la mise en œuvre de l'ERP.....	24
2.4.2. Les défis rencontrés par les PME actuellement avec leur ERP.....	25
2.4.3. Les principaux facteurs de succès d'un ERP.....	26
3. Discussion des résultats et discussion des hypothèses.....	27
Conclusion	28
Conclusion générale	29
Bibliographie	
Annexe	
Liste des tableaux	
Table des matières	
Résumé	

المخلص

في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة، تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العديد من التحديات الإدارية من أجل مواصلة نموها الاقتصادي. وقد أصبحت أنظمة الـ ERP أداة مهمة لهذه المؤسسات، لأنها تساهم في تحسين العمليات التنظيمية، والإدارة، والأداء العام. وتُعد هذه الأنظمة متكاملة، وتوفر رؤية شاملة لجميع معلومات المؤسسة. من خلال دراسة ميدانية شملت 30 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في ولاية بجاية، كان الهدف من البحث هو فهم ظروف تطبيق أنظمة ERP داخل هذه المؤسسات، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجهها، والعوامل الأساسية لنجاح هذا التطبيق. وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن استخدام أنظمة ERP لا يزال محدوداً في هذه المؤسسات، ويرجع ذلك أساساً إلى قيود مالية وتقنية وتنظيمية. ومع ذلك، فإن المؤسسات التي اعتمدت هذه الأنظمة أو التي هي في طور تنفيذها تدرك الفوائد التي تقدمها، لاسيما في مجالات الإدارة والتنسيق واتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: نظام ERP، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، التحديات، الأداء، ولاية بجاية، التحول الرقمي.

Résumé

Dans un environnement marqué par une concurrence intense, les PME doivent faire face à de nombreux défis de gestion afin de poursuivre leur croissance économique. Les systèmes ERP sont devenus une pièce importante pour les PME qui cherchent à optimiser et à améliorer leurs processus organisationnels, leur gestion et leur performance. Il s'agit d'un système intégré qui permet d'avoir une vue globale sur l'ensemble des informations de l'entreprise. À travers une étude de terrain menée auprès de 30 PME dans la wilaya de Béjaïa, l'objectif était de mieux comprendre les conditions d'implémentation des systèmes ERP dans les PME, ainsi que les défis majeurs auxquels elles font face et les facteurs de réussite de cette implantation. Le traitement des résultats collectés pendant l'enquête montre que les systèmes ERP sont encore peu utilisés par les PME, principalement en raison de freins financiers, techniques et organisationnels. En revanche, les PME ayant adopté ou étant en cours d'implémentation d'un système ERP sont conscientes des avantages qu'il apporte, notamment en matière de gestion, de coordination et de prise de décision.

Mots-clés : ERP, PME, mise en œuvre, obstacles, performance, Béjaïa, transformation numérique.

Abstract

In an environment marked by intense competition, SME face numerous management challenges to sustain their economic growth. ERP systems have become an essential tool for SME seeking to optimize and improve their organizational processes, management, and overall performance. As integrated systems, ERP offer a global view of all company information. Through a field study conducted with 30 SME in the wilaya of Béjaïa, the objective was to better understand the conditions of ERP implementation in SME, the major challenges they face, and the key success factors of such integration. The analysis of the collected data reveals that ERP systems are still rarely used by SME, mainly due to financial, technical, and organizational constraints. However, SME that have adopted or are in the process of implementing an ERP system recognize its benefits, particularly in terms of management, coordination, and decision-making.

Keywords : ERP, SME, implementation, barriers, performance, Béjaïa, digital transformation.