

LES ENJEUX DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LES ENTREPRISES : cas de trois entreprises de la wilaya de Tizi-Ouzou

Farida BEKOUR, MCA, à la FSECSG de l'UMMTO
Abdellaziz AMOKRANE, Professeur à la FSECSG de l'UMMTO

Résumé : L'Algérie a lancé des politiques favorisant la promotion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et leur adoption par les entreprises. Les enjeux de ces TIC et les politiques publiques algériennes constituent l'objectif de cet article.

Notre méthodologie porte sur une recherche documentaire nous permettant la collecte d'informations sur les actions des pouvoirs publics algériens pour promouvoir les TIC dans les entreprises et sur les enjeux de leur adoption, et sur une étude empirique que nous avons réalisée dans le cadre du projet de recherche CNEPRU dans trois entreprises publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Mots-clés : TIC, Modernisation, Performances économiques, Compétitivité des entreprises.

Abstract: The Algeria launched policies favoring the promotion of Information and Communication Technologies (ICT) and their adoption by businesses. The stakes of these ICT and the algerian public policies constitute the objective of this article.

Our methodology is based on a literature search allowing us to collect information on the algerian government actions to promote ICT in enterprises and on the stakes of their adoption and an empirical study that we conducted during our CNEPRU project research in three public enterprises in the wilaya of Tizi-Ouzou.

Keywords: ICT, Modernization, Economic performance, Competitiveness of enterprises.

Introduction

Face aux mutations de l'environnement économique global, l'entreprise algérienne opère en permanence des changements tant dans ses structures d'organisation que dans ses pratiques de gestion. L'objectif étant de se moderniser afin de pouvoir s'intégrer dans l'économie mondiale caractérisée par une économie de la connaissance et du savoir basée sur une économie du net. En effet, la performance de l'entreprise dépend largement de l'importance qu'accorde l'entreprise à l'information

et par conséquent, à l'amélioration de son Système d'Information et de Communication (SIC).

Aujourd'hui, toutes les entreprises reconnaissent qu'un système d'information performant est devenu une nécessité absolue avec les évolutions récentes de leurs environnements. La plupart des entreprises ont ainsi développé un réseau d'informations internes. Outre ces réseaux, les entreprises développent une multitude de mécanismes informels qui leur permettent d'améliorer la circulation de l'information (KOENIG, 1993).

Ce système d'information est alors devenu une composante essentielle dans toute entreprise ou organisation prospère et un champ d'étude indispensable dans l'administration et la gestion des affaires (O'BRIEN, 1995). Le SIC a par ailleurs révolutionné les méthodes de production, de vente, de service après-vente et de délais de réalisation et de livraison des commandes. Sa prise en compte et son perfectionnement permet, au moindre problème dans l'entreprise de répandre l'information à tous les niveaux de l'entreprise et dans toutes les unités implantées dans les différentes zones géographiques. C'est pour cela que les systèmes d'information ne sont pas considérés, aujourd'hui, comme un simple outil de travail mais un enjeu majeur sur lequel repose toute la stratégie.

Cependant, l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) est tellement rapide que le succès des entreprises est étroitement lié à leur degré de flexibilité et à leur capacité d'utilisation de ces nouvelles technologies. Selon BOHNKE (2011), c'est l'introduction des Technologies de l'Information dans un environnement très mouvant qui a poussé les entreprises à moderniser les systèmes existants devenus incapables de répondre aux changements de l'environnement.

Ainsi, l'introduction de ces TIC n'a pas eu comme simple effet la modernisation du SIC mais la modernisation de tous les processus de gestion et d'organisation. En effet, la recherche et développement dans le secteur des TIC a induit l'optimisation de la chaîne logistique, la généralisation du *e-commerce* et l'introduction de nouveaux modes de travail.

L'entreprise algérienne n'est pas restée en marge de cette nouvelle économie. En effet, plusieurs programmes de développement, pour l'introduction des TIC, ont été lancés à la fois par les pouvoirs publics et par les entreprises. A ce titre, la recherche que nous avons effectuée a pour objectif de présenter les deux points ci-après :

I. Les actions des pouvoirs publics algériens pour promouvoir les TIC et les enjeux de leur adoption par les entreprises ;

II. Les TIC comme facteur de modernisation des entreprises : Cas de trois entreprises publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou.

I. Les actions des pouvoirs publics algériens pour promouvoir les TIC et les enjeux de leur adoption par les entreprises

L'utilisation des TIC dans les entreprises ne cesse de se développer dans les différents domaines d'activité (gestion de la relation client, gestion de la chaîne d'approvisionnement et de la relation fournisseur, échange de données informatisées, acquisition de dispositifs de gestion électronique de documents, création d'espaces de travail partagés, utilisation de logiciel métier). L'Algérie, à l'instar des autres pays, a pris conscience des enjeux de l'adoption des TIC par les entreprises et a lancé, par conséquent, des politiques favorisant leur promotion et leur adoption par les entreprises. A ce titre, nous présentons dans ce premier point : Les politiques publiques pour la promotion des TIC dans les entreprises ; Les enjeux de l'adoption des TIC par les entreprises.

1. Les politiques publiques pour la promotion des TIC dans les entreprises

De nos jours, la majorité des pays ont pris conscience des enjeux de l'utilisation des TIC comme facteur incontournable à leur intégration dans la société de l'information en générale et des entreprises en particulier pour faire face au marché international. L'Algérie n'est pas restée en marge de cette *e-économie*. En effet, d'importants investissements sont réalisés dans ce secteur depuis l'introduction de l'internet en 1997. Ces investissements ont été engagés dans le cadre du programme de soutien à la relance économique visant, entre autres, le développement des télécommunications. A ce titre, plusieurs projets ont été retenus comme : Le programme de soutien à la relance économique ; Le programme de stratégie e-Algérie 2013 ; Le programme de modernisation des PME/PMI ; Le plan d'actions du Ministère de la Poste et des TIC.

1.1. Le programme de soutien à la relance économique

Le programme de soutien à la relance économique a plusieurs objectifs concourant à l'amélioration du cadre de vie sociale et économique du pays. Ainsi, plusieurs actions touchant à divers secteurs d'activités sont définies afin d'apporter un appui aux entreprises, aux administrations, aux activités productives agricoles, aux transports, au

développement local ainsi qu'au développement des ressources humaines. Ce programme s'étale de 2001 à 2004.

S'agissant du secteur des télécommunications, la principale action a porté sur la réalisation d'un Cyber Parc au niveau de Sidi Abdellah où sont rassemblés les centres et laboratoires de recherche des principales entreprises publiques et privées, nationales et étrangères. Le coût du projet, dont le lancement prévu en 2001, s'élève à dix (10) milliards de DA. Les objectifs étant : La réalisation d'un parc technologique spécialisé dans les technologies de pointe ; La création d'une technopole permettant de favoriser la recherche et développement dans les technologies de pointe et ce, par l'attrait des jeunes diplômés ; La création de petites entreprises favorisant la mise au point de nouveaux procédés techniques ; La création d'un espace de travail et de collaboration entre les chercheurs universitaires et les industriels (Plan de Relance Economique).

Se basant sur l'article de BELATTAF et MERADI (2007) de nombreux sous projets sont aussi lancés touchant aux NTIC, aux technologies spatiales et à la biotechnologie.

1.2. Le programme de stratégie e-Algérie 2013

Le programme de stratégie e-Algérie 2013 est lancé par les pouvoirs publics pour promouvoir les TIC et intégrer la société de l'information et l'économie numérique qui caractérisent l'environnement économique actuel des entreprises. Ce programme est mis en place par un plan multisectoriel dit de "*Stratégie e-Algérie 2013*" et s'étale sur une durée de cinq ans (2009-2013) articulé autour de treize axes dont nous citons ceux en direction :

➤ **De l'administration publique** pour introduire et accélérer l'utilisation des TIC et leur intégration dans leurs pratiques de gestion. L'objectif étant d'améliorer les services offerts aux citoyens en général et aux entreprises en particulier. Cette amélioration sera concrétisée par la mise en ligne des différents services administratifs, ce qui permettra des gains de temps et une communication indépendamment du lieu de localisation, la diminution de la bureaucratie et le renforcement de la décentralisation, ce qui facilitera le monde des affaires ;

➤ **Des entreprises** pour leur adoption et leur intégration dans la gestion quotidienne de ces dernières. Les objectifs sont alors :

- Le soutien des PME/PMI à l'appropriation des TIC ;
- L'amélioration des performances des entreprises par le développement de diverses applications ;

- Le développement de l'offre des services en ligne ;

➤ **Des citoyens** pour leur faciliter l'accessibilité à ces technologies en mettant en place des mécanismes et des mesures incitatives pour les encourager à leur utilisation. A ce titre, les pouvoirs publics ont lancé un projet ayant pour objectif la généralisation de l'accès à l'internet à travers l'opération *Oussratic* permettant l'octroi de micro-ordinateurs, de connexion à haut débit et des offres de formation sur l'utilisation de l'outil informatique et de l'internet.

Cette opération a permis un accroissement du nombre d'espaces publics (Cybercafés, Bornes multimédias, Technoparc, Maisons de la science, élargissement du service facilitant l'accès à l'internet, etc.). Ces actions sont soutenues par un plan permettant l'accélération de leur adoption. Ce plan s'articule autour de :

➤ La mise en place d'un cadre juridique national sur les TIC (Loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications, J.O. n°48 du 6 août 2000) ;

➤ L'amélioration des infrastructures de télécommunications à haut et à très haut débit ;

➤ La formation et le perfectionnement des compétences humaines (personnel au niveau des structures des télécommunications, des administrations et des entreprises) ;

➤ L'encouragement des relations de coopération et de partenariat avec l'étranger en vue de l'appropriation des technologies et du savoir faire (Ministère de la Poste et des TIC) ;

➤ La mise en place de moyens et de soutiens financiers pour aider à l'adoption et à l'intégration des TIC dans la gestion ;

➤ La mise en place d'un centre national de traitement de données (Data Center ou Open Data).

1.3. Le programme de modernisation des PME/PMI

Dénommé le PME II dans lequel une grande attention est portée à la démarche Qualité et à l'adoption et l'utilisation des TIC afin d'accroître la compétitivité des entreprises algériennes sur le marché national et international. Ce programme lancé en 2009, par les autorités algériennes, en collaboration avec l'UE, est sous l'autorité du Ministère de l'Industrie de la PME et de la Promotion de l'Investissement. Le PME II est destiné aux bénéficiaires institutionnels comme : Le Ministère de l'Industrie de la PME et de la promotion de l'investissement ; Le Ministère de la Poste et

des TIC, les organismes et les agences qui travaillent sous tutelle des ces deux ministères ; Les PME/PMI, des filières ciblées, ayant lancé des programmes de modernisation.

L'objectif de ce programme est de mettre en place des moyens d'appui aux PME/PMI ainsi qu'aux activités de recherche et développement connexes pour le renforcement de la maîtrise des TIC. Doté d'un budget de quarante (40) millions d'Euros (Instrument Européen de Voisinage et de Partenariat), ce programme vise aussi le financement des activités de mise à niveau des PME/PMI par l'assistance technique, en conseil et en formation et études et d'assistance pour l'amélioration de la qualité et le développement institutionnel.

1.4. Le plan d'actions du Ministère de la Poste et des TIC

Lancé le 20 Mars 2013, ce plan d'actions est destiné aux entreprises ayant pour objectifs d'une part, la modernisation de leurs structures organisationnelles et managériales et d'autre part, la diversification des produits et services d'Algérie Télécom et la promotion du partenariat national et international. Ce plan véhicule de nouvelles orientations que ce soit :

➤ **Sur le plan technique**, il s'agit :

- Du renforcement des boucles locales et du lancement des modes Wifi et Outdoor ;
- De l'extension des équipements de transmission en fibre optique et en faisceaux hertziens ;
- De la mise en œuvre du Plan National en Fibre Optique (PNFO) ;
- De l'installation d'équipements WLL et de BTS EV DO (*haut débit*) ;
- De l'amélioration de la sous-traitance et de la coordination avec les collectivités locales et les promoteurs immobiliers pour la pose de la fibre optique ;
- De la mise en œuvre des recommandations de la commission nationale du haut débit et le raccordement des régions non desservies par l'ADSL ;
- De la mise en application d'un plan de formation ;
- De l'amélioration des capacités du Backbone national.

➤ **Sur le plan marketing**, il s'agit de :

- La modernisation du mode de commercialité avec le client ;
- L'amélioration du service des dérangements.

Tous ces programmes réalisés par l'Etat algérien, concourant à la mise à niveau, le développement et l'extension des réseaux de transmission

nationale et internationale, ont été d'un grand apport dans la modernisation des pratiques de gestion des entreprises algériennes même s'il reste encore beaucoup de travail de sensibilisation et d'encouragement des entreprises à inscrire les TIC dans leurs projets d'investissements. Par ailleurs, la volonté des pouvoirs publics à améliorer le secteur des télécommunications est perceptible par :

- L'importance des investissements consentis dans ce domaine que ce soit en termes d'amélioration des infrastructures des télécommunications ou en termes de multitudes de services offerts telles que la mise en place d'un réseau multiservices à large bande et l'extension de la capacité ADSL ainsi que l'introduction de l'internet à haut débit (Wifi) ;

- L'accompagnement des entreprises et des administrations pour le développement de leurs réseaux internet et intranet.

Aussi, la généralisation de l'utilisation de l'internet, devenue un outil de travail incontournable, Algérie Telecom ne cesse d'améliorer ses offres afin d'assurer un meilleur service. Ces offres portent sur des technologies de :

- Liaisons spécialisées numériques sur câble à fibre optique ;
- Réseau commuté DZPAC (Réseau de transmission de données par paquets exploité par Algérie Télécom) et de réseau RTC (Réseau public Téléphonique Commuté) ;

2. Réseau DJAWEB qui est le fournisseur d'accès et de services internet d'Algérie Telecom par lequel l'opérateur offre une multitude de services internet dont les services de base (consultation de page Web, le courrier électronique, le transfert de fichiers par File Transfert Protocol, etc.) et les services spécifiques relatifs à la visioconférence (vidéoconférence), Streaming, la voix sur IP, le commerce électronique (Algérie Télécom SPA, 2005).

3. Les enjeux de l'adoption des TIC par les entreprises enquêtées

Notre objectif dans ce point est de mettre en évidence les enjeux de l'utilisation des TIC dans les entreprises publiques algériennes. Pour cela, l'enquête sur « Les TIC et la performance des entreprises », que nous avons menée dans le cadre de notre projet CNEPRU (2012-2014), a porté sur les grandes et les moyennes entreprises publiques algériennes de Tizi-Ouzou exerçant dans plusieurs domaines d'activité : électroménager, ameublement, électrotechnique, agroalimentaire, fabrication de ciments,

et ayant plus de trente années d'existence. Nous présentons dans cet article le cas de trois entreprises publiques algériennes de Tizi-Ouzou à savoir :

-L'Entreprise Nationale des Industries Electroménager dénommée ENIEM est une EPE/SPA créée le 02/01/1983 par décret N°83-19 de 1983 après la restructuration de la Société Nationale de Fabrication et de Montage de Matériel Electrique et Electronique SONELEC, elle est spécialisée dans le domaine de l'électroménager. Cette entreprise fait partie de la SGP INDELEC et leader dans la fabrication et le montage d'appareils électroménagers, elle est implantée dans le chef lieu de la wilaya de Tizi-Ouzou ;

-L'Entreprise Electro-industries dénommée EI est une EPE/SPA créée en janvier 1999 par le décret N°82-18 du 1/1/1983 après la cession de l'entreprise mère ENEL, elle est spécialisée dans le domaine électrotechnique. EI est leader dans la production des transformateurs et moteurs électriques monophasés et triphasés et implantée à Azazga ;

-Le Leader Meuble Taboukert qui est une EPE/SPA dénommée LMT, ex-Société Nationale des Lièges et Bois (SNLB) devenue Entreprise Nationale de Transformation du Bois (ENATB), spécialisée dans le domaine de l'ameublement (mobilier de bureau, mobilier domestique, mobilier pour l'hôtellerie). Cette entreprise est leader dans la fabrication de meubles et est implantée à Taboukert (Tizi-Rached), Tizi-Ouzou.

Ces trois entreprises ont jusqu'à présent un rôle important dans le développement économique et social de la région de Tizi-Ouzou et représentent un poids et une importance non négligeables dans l'économie algérienne. La présentation des caractéristiques de ces trois entreprises nous aident à comprendre les enjeux de l'intégration des TIC dans leur gestion. Ainsi, ces entreprises se caractérisent par :

-Une position forte sur le marché national : En plus de la position forte sur le marché national, certaines de ces entreprises sont des leaders chacune dans son secteur d'activité. Cette position leur permet de générer un important chiffre d'affaires. Le maintien de ce dernier ainsi que la préservation de la position dominante ou de leader exigent une veille permanente de leur environnement global (veille environnementale, veille concurrentielle, veille technologique, veille stratégique). Cette veille est facilitée par les divers outils qu'apportent les TIC principalement, par l'avènement de l'internet qui permet de constituer une importante base de données et de simuler l'environnement concurrentiel.

-L'emploi d'une importante main-d'œuvre : L'emploi d'une importante main-d'œuvre permettant de minimiser le chômage dans la région. Aujourd'hui, la peur de perdre son emploi suite au nombre croissant de fermetures d'entreprise a fait prendre conscience aux employés que la préservation de leurs postes de travail est liée à la pérennité de l'entreprise. Ayant pris conscience de cette réalité, les employés ne ménagent aucun effort pour préserver et défendre les intérêts de leur entreprise, c'est ce qui explique d'ailleurs la mise en œuvre, dans certaines entreprises algériennes, de stratégies participatives ou de stratégies concertées, ce qui exige et nécessite alors un SIC pertinent et fiable pour la réussite de ce type de stratégies.

A cet effet, l'introduction de l'intranet dans l'entreprise ne peut qu'améliorer la fiabilité des informations, transmises de la hiérarchie à la base, et faciliter la communication entre le personnel et entre la hiérarchie et le personnel. S'ajoute à l'amélioration du SIC, l'avènement des TIC met à la disposition des personnels des logiciels de gestion de la relation client (CRM), de gestion de la relation fournisseurs (SRM) et des logiciels de gestion des stocks. L'introduction de l'extranet leur permettra aussi de déceler les tendances du marché, etc.

-Une stratégie de recentrage/spécialisation ou de diversification : Une stratégie de recentrage/spécialisation ou de diversification qui témoigne de la maîtrise du métier et de la spécialisation dans le domaine d'activité ou de l'offre d'une large gamme de produits. L'introduction de logiciels de gestion de tous les processus de production, d'approvisionnement et de vente, tels que l'ERP ou le SCM, permet à l'entreprise la maîtrise, non seulement, du processus de production mais aussi de tous les autres processus de l'entreprise comme la commercialisation, l'approvisionnement et la gestion comptable et financière.

-Une diversification des sources d'approvisionnement : Une diversification des sources d'approvisionnement fait que ces entreprises achètent leurs matières premières et composants auprès de plusieurs fournisseurs, du marché national et international, qui sont éloignés du lieu de localisation de l'entreprise et pour certaines très éloignées. Ceci montre le rôle important qu'aient les TIC dans la facilitation des relations de travail et, plus particulièrement, de la communication de l'entreprise avec ses fournisseurs.

-Une clientèle diversifiée : Les entreprises enquêtées traitent avec une clientèle diversifiée composée à la fois de particuliers, d'entreprises et d'institutions publiques (administrations, ministères, institutions

sanitaires, institutions d'enseignement, etc.). Cette diversification de la clientèle constitue certes un atout majeur pour ces entreprises mais les fidéliser l'est davantage.

C'est à ce titre qu'apparaît l'enjeu de l'introduction des TIC qui constitue une solution pouvant permettre à l'entreprise de lancer un suivi électronique des besoins de sa clientèle, d'assurer la rapidité dans le traitement de leurs commandes, de satisfaire leurs demandes en informations sur les produits et services de l'entreprise ainsi que de répondre rapidement aux réclamations des clients (consommateurs).

-Une rude concurrence : Toutes ces entreprises font face à une rude concurrence qui s'explique :

-D'une part, par l'ouverture de l'économie algérienne (conditions de partenariat avec l'UE) ayant induit la baisse des tarifs douaniers (Journal Officiel de l'UE, 2005), donnant lieu à la hausse des importations de produits. Cette situation a entraîné pour certaines entreprises la perte de parts de marchés en raison du choix, par les clients, des produits importés au détriment des produits locaux ;

-D'autre part, par la crise financière de 2008 où la plupart de nos entreprises ont vu la hausse vertigineuse des prix des matières premières et composants sachant que la majorité de ces entreprises ont un taux d'importation, de ces matières et composants, dépassant les 60%. Cette situation a induit l'augmentation des prix des produits fabriqués provoquant, en conséquence, la perte de compétitivité des produits "made in Algeria".

Toutes ces caractéristiques montrent l'intérêt et les enjeux de l'intégration des TIC dans les pratiques de gestion des entreprises et pouvoir faire face à la concurrence et sauvegarder leurs parts de marché. Ainsi, malgré les difficultés qu'éprouvent nos entreprises à faire face à l'intensification de la concurrence sur le marché algérien, celles-ci continuent d'élaborer des plans internes de développement et de définir des actions afin de moderniser leur mode de gestion et d'organisation. Une de ces actions porte sur l'achat et le renouvellement de matériels et d'équipements informatiques ainsi que l'introduction des outils des TIC.

II-Les TIC comme facteur de modernisation des entreprises

L'utilisation des TIC dans les entreprises ne cesse de se développer dans les différents domaines d'activité : La gestion de la relation client ; La gestion de la chaîne d'approvisionnement et de la relation fournisseur ; L'échange de données informatisées ; L'acquisition de

dispositifs de gestion électronique des documents ; La création d'espaces de travail partagés ; L'utilisation de logiciels métier.

A ce titre, la généralisation de l'utilisation des TIC à tous les secteurs de la vie économique et sociale marque le passage à une économie numérique qui est considérée comme source de création d'emplois mais aussi d'intensification de la concurrence et de l'importance accordée à la formation et au perfectionnement du capital humain.

C'est ainsi que dans un contexte d'environnement économique concurrentiel et d'ouverture des économies :

- D'une part, la majorité des initiatives et des plans de développement des pays est orientée vers l'accompagnement des entreprises à l'adoption des TIC ;

- D'autre part, les entreprises accordent un intérêt, sans cesse grandissant, aux projets d'acquisition des TIC, de formation et de perfectionnement à l'utilisation des TIC, de recrutement de compétences distinctives dans le domaine des TIC et aux projets de Recherche et Développement dans le secteur des TIC.

C'est dans ce cadre que s'inscrivent certaines réponses aux questions que nous avons énumérées dans notre questionnaire, et que nous présentons dans les deux points ci-après : Les outils des TIC utilisés dans les entreprises enquêtées : ENIEM, EI et LMT ; Les actions des entreprises pour la maîtrise de l'utilisation des TIC.

1-Les outils des TIC utilisés dans les entreprises enquêtées

L'internet est le principal outil représentant les TIC dans les entreprises. En effet, il y a une généralisation de l'utilisation de l'internet, après son introduction en 1997, dans les entreprises, les administrations publiques, les centres d'enseignement et de recherche ainsi que chez les ménages algériens.

Au niveau des trois entreprises enquêtées, l'adoption des TIC s'est manifestée par l'introduction de l'internet. Ceci apparait clairement dans les réponses que nous avons obtenues dans le questionnaire, et qui font référence à l'adoption des TIC par le lancement d'actions comme : L'introduction de l'internet ; L'introduction de l'internet à haut débit ; La mise en place de l'intranet ; La mise en place d'un réseau d'extranet ; L'acquisition de logiciels d'exploitation de l'activité.

Il ressort que seule la réponse liée à l'introduction de l'internet est donnée par les responsables comme outil d'adoption des NTIC par l'entreprise. Toutefois, pour confirmer les réponses obtenues sur les

actions lancées pour introduire les TIC, nous avons posé une autre question relative à l'année de : L'introduction de l'Internet (Inte) et de l'Internet Haut Débit (IHD) ; L'introduction de l'Intranet (Intr) ; La mise en place d'un Site Web (SW) ; L'Achat de Logiciels de Gestion (ALG) de la relation client, de marketing et de logiciels d'échange de données informatisées.

Après le traitement des réponses à cette question, nous obtenons les résultats que nous présentons dans le tableau ci-après :

Tableau des outils des TIC utilisés dans les entreprises enquêtées

Entreprises	Inte	IHD	Intr	SW	ALG
ENIEM	2006	2009	2004	2007	2004
EI	2003	2009	AR	AR	AR
LMT	Oui	AR	AR	2007	AR
Conclusion	Les trois entreprises ont introduit l'internet bien que LMT n'avancé aucune date, ce qui représente 100% des réponses	2 entreprises sur trois ont introduit l'IHD, ce qui représente 66,66% des réponses	1 entreprise sur trois déclare avoir introduit l'Intr, ce qui représente 33,33%	Chacune des trois entreprises possède un SW sauf que nous n'avons pas eu de réponse à l'année de la mise en place d'un SW pour EI alors que l'ENIEM et LMT ont lancé leur SW depuis 2007. Ceci ne nous empêche pas de conclure que les trois entreprises (100%) ont un SW.	Une seule entreprise qui avance avoir acquis des logiciels de gestion depuis 2004. Les autres entreprises n'ont apporté aucune réponse à cette question.
AR signifie : Aucune Réponse.					

Source : Tableau élaboré par nos soins sur la base des résultats de notre enquête

Nous déduisons à travers ce tableau que :

-L'introduction de l'Internet (Inte) dans l'entreprise date de 2003, c'est le cas du LMT et qui représente 33,33% des réponses. Pour l'ENIEM et EI, son introduction a été depuis 2006, ce qui représente 66,66% des réponses. Nous déduisons que les trois entreprises (100%) indiquent l'introduction de l'internet dans leur entreprise ;

-L'introduction de l'Internet Haut Débit (IHD) date depuis 2009 pour les entreprises ENIEM et EI, ce qui représente deux entreprises sur trois (soit 66,66% des réponses). Le LMT n'a donné aucune réponse ;

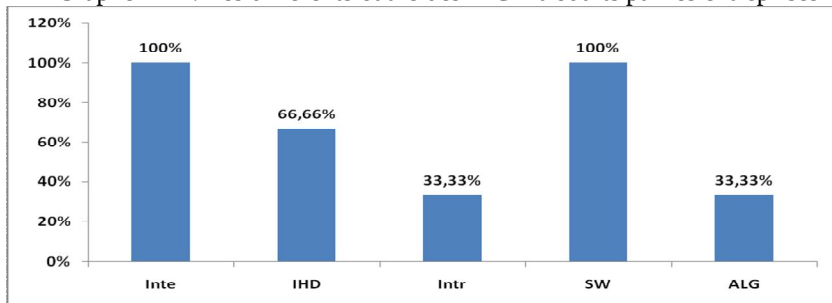
-L'introduction de l'Intranet (Intr) date de 2004 pour seulement l'entreprise ENIEM, ce qui représente 33,33% des réponses vu que les deux autres entreprises n'ont avancé aucune réponse ni date ;

-La mise en place d'un Site Web (SW) pour l'ENIEM et le LMT date de 2007. L'entreprise EI n'a avancé aucune réponse. Ces deux entreprises représentent 66,66% des réponses ;

-L'Achat de Logiciels de Gestion (ALG) depuis 2004 pour l'ENIEM notamment pour la fonction commerciale comme ceux liés à la facturation, à la gestion des stocks et à la tenue de la comptabilité. Pour les deux autres entreprises, nous n'avons enregistré aucune réponse. Ceci représente un taux de réponse de 33,33%.

Nous constatons, dans le tableau ci-dessus, que l'introduction de l'internet ne représente pas le seul outil des TIC qui est utilisé par les entreprises questionnées. A ce titre, même si celui-ci reste le plus dominant, il n'en demeure pas moins que les responsables de l'ENIEM font aussi référence à l'achat de logiciels de gestion bien que cela ne soit pas le cas des deux autres entreprises. Ainsi, nous résumons dans le *Graphe N°1*, ci-après, les différents outils des TIC introduits par les entreprises pour améliorer la gestion de l'entreprise.

Graphe N°1 : Les différents outils des TIC introduits par les entreprises



Source : Graphe élaboré par nos soins sur la base des résultats de notre enquête

Il est par ailleurs important de souligner que l'ALG se limite à la saisie informatique de la facturation, de la gestion des stocks et à la saisie de la comptabilité. Il est à cet effet aussi important de relever que :

-L'acquisition de logiciels de gestion des processus de l'entreprise, tels que le logiciel de gestion de la production (l'ERP), le logiciel de gestion de la relation client (le CRM), le logiciel de gestion de la relation fournisseurs (SRM), le logiciel de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) et le logiciel d'échange de données informatisées (EDI), reste limitée voire même très insuffisante dans les trois entreprises enquêtées ;

-Bien que l'internet soit l'outil qui permet la modernisation du SIC, que ce soit au niveau interne ou externe, et que les entreprises

questionnées ont, sans perdre de temps, introduit l'internet dans leur entreprise depuis son avènement en Algérie, il n'en demeure pas moins que son utilisation, plus précisément l'utilisation du courrier électronique (le mail) pour communiquer avec les clients et les fournisseurs, n'est pas l'outil le plus privilégié dans les trois entreprises.

En effet, 100% des réponses obtenues indiquent que les moyens de communication de l'entreprise, avec ses principaux clients et fournisseurs, restent très concentrés sur les moyens traditionnels à savoir le téléphone, le fax, le courrier administratif et le déplacement des représentants chez les entreprises fournisseurs ou le déplacement des clients dans l'entreprise.

1-Les actions des entreprises pour la maîtrise de l'utilisation des TIC

Les principaux outils de l'utilisation des TIC, comme l'introduction de l'internet, de l'internet haut débit, l'intranet, la création d'un site Web et l'achat de logiciels de gestion, ont été soutenus par des actions d'investissements (*cf. graphe N°2*) ayant pour objectif la maîtrise de ces outils. Ainsi, le traitement des questionnaires collectés montre :

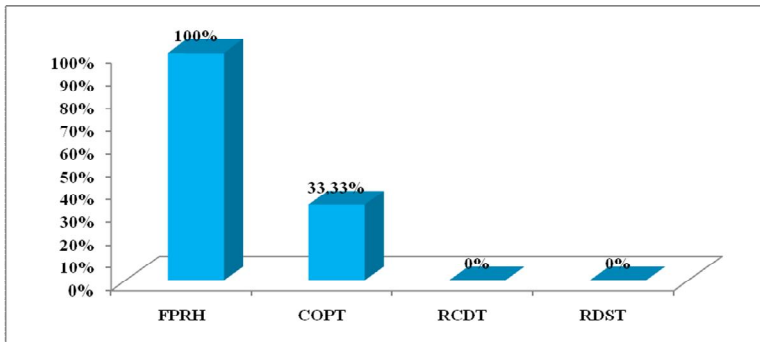
- Que la majorité des actions d'investissements (100%) dans les trois entreprises, ENIEM, EI et la SPA leader Meuble Taboukert, a porté sur la Formation et le Perfectionnement des Ressources Humaines (FPRH) à l'utilisation des différents outils des TIC ;

- Que seule l'entreprise LMT fait référence à la mise en place de Conventions avec les Organismes chargés de la Promotion de ces Technologies de l'information et de la communication (COPT), ce qui représente 33,33% des réponses ;

- Qu'aucune des entreprises questionnées n'évoquent des actions de Recrutement de Compétences dans le Domaine des TIC (RCDT) et ni même des actions d'encouragement de la Recherche et Développement dans le Secteur des TIC (RDST).

Comme nous pouvons le constater, dans le Graphe N°2, la majorité des investissements consacrée pour la maîtrise et l'utilisation des TIC a porté sur la formation du personnel. Le recrutement de compétences ne fait pas partie de ces investissements en ressources humaines. Il en est de même pour la Recherche et Développement dans le secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication comme nous l'avons déjà mentionné.

Graphes N°2 : Les actions d'investissements des entreprises pour la maîtrise de l'utilisation des TIC



Source : Graphes élaborés par nos soins sur la base des résultats de notre enquête

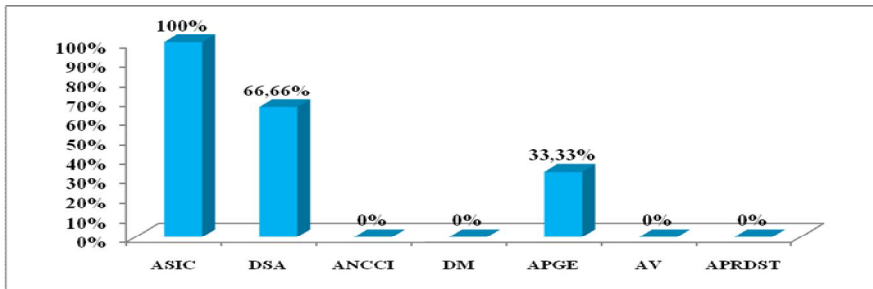
Cependant, l'introduction des TIC, même si celles-ci se limitent à l'utilisation de l'internet (recherche d'informations) et à la création d'un site Web (destiné plus à la présentation de l'historique de l'entreprise), il n'en demeure pas moins que sur la base des réponses obtenues (cf. *graphes N°3*) :

- Tous les responsables d'entreprises, représentant 100% des réponses obtenues, reconnaissent que l'introduction de ces technologies a permis une Amélioration nette du Système d'Information et de Communication (ASIC) que ce soit au niveau interne ou externe à l'entreprise ;

- Certains des responsables, notamment ceux de l'ENIEM et d'EI, qui représentent donc représentant 66,66% des réponses, indiquent même que leur introduction a permis la Diversification des Sources d'Approvisionnement (DSA) et minimiser, en conséquence, les risques inhérents à des relations avec un seul et unique fournisseur (risque de dépendance du fournisseur en termes d'approvisionnements, sachant que les entreprises questionnées utilisent à plus de 60% des matières et composants importés) ;

- Les responsables de l'ENIEM, représentant alors 33,33% des réponses, n'omettent pas de souligner l'impact de l'introduction des TIC dans l'amélioration du degré d'Adhésion du Personnel à la Gestion Efficace (APGE) de l'entreprise.

Graph N°3 : Les effets de l'introduction des TIC sur la gestion de l'entreprise



Source : Graphe élaboré par nos soins sur la base des résultats de notre enquête

Il est par ailleurs important de souligner que les réponses que nous avons énumérées dans la question relative aux effets de l'introduction des TIC sur la gestion de l'entreprise, aucun des responsables des trois entreprises ne fait référence aux effets sur :

- L'Augmentation du Nombre de Commandes des Clients via Internet (ANCCI) ;
- La Diversification des Marchés (DM) ;
- L'Augmentation des Ventes (AV) ;
- L'Amélioration des Programmes de Recherche et Développement dans le Secteur des TIC (APRDST).

Ainsi, à la lecture des réponses obtenues, nous pouvons aisément avancer que le commerce électronique (le *e-business*) n'est pas encore lancé dans les trois entreprises du fait qu'aucun des responsables n'a mentionné le traitement électronique des commandes clients, ni même avoir passé des commandes aux fournisseurs. Comme il apparaît aussi, après le traitement des questionnaires collectés, que l'utilisation des outils informatiques se fait dans le but d'une saisie d'informations liées à la paie, à la facturation et à la saisie des données comptable et financière.

Conclusion

L'introduction des TIC comme facteur de modernisation a été largement reconnu par l'ensemble des responsables des entreprises enquêtées. En effet, tous les responsables soutiennent que les TIC permettent réellement aux entreprises de mettre en place des outils de gestion moderne malgré qu'il reste beaucoup d'efforts à consentir pour leur généralisation et leur utilisation dans les entreprises algériennes. Ainsi, l'intégration des TIC dans la gestion des trois entreprises est faite selon leurs responsables par :

➤ L'acquisition de nouvelles machines afin soit de renouveler les équipements complètement amortis ou bien de remplacer les équipements devenus obsolètes et, par conséquent, dépassés technologiquement. L'objectif étant l'amélioration de l'efficacité de l'outil de production ;

➤ La mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail et d'organisation et ce, par la modernisation des méthodes de gestion et la mise en œuvre de nouvelles pratiques de gestion et d'organisation.

Bien que les TIC aient été avancées par les responsables comme facteur d'amélioration des pratiques de gestion des entreprises, il n'en demeure pas moins que les résultats de l'enquête font ressortir que l'amélioration et la modernisation des pratiques de gestion se font par le lancement de projets d'investissements liés soit à la certification aux normes ISO ou bien à la valorisation du capital humain par des projets de formation et de perfectionnement, et cette amélioration des pratiques de gestion ne se fait pas par le recrutement de compétences dans le domaine des TIC.

Cependant, l'introduction des TIC dans ces entreprises se limite plus à la connexion au réseau internet. En effet, de manière générale, toutes les entreprises sont connectées mais son introduction n'a pas réellement changé le mode de travail de l'entreprise avec certaines parties prenantes (clients, fournisseurs et personnel).

De ce fait, le contact de l'entreprise avec ces partenaires se fait, généralement, de manière direct en utilisant les moyens d'information et de communication traditionnels (courriers administratifs, téléphone, fax, déplacement des représentants d'entreprises) et très rarement par courriers électroniques. Après l'internet vient la création d'un site Web consacré à une simple présentation de l'entreprise et de ses réalisations et vient après, en troisième position, l'achat de certains logiciels de saisie des informations.

Cette limitation à certains outils des TIC n'a pas empêché les responsables de reconnaître l'apport et l'effet positif de l'internet dans l'amélioration du système d'information et de communication. Cet effet positif est perceptible, à la fois, au niveau de l'adhésion du personnel à l'amélioration de la gestion de l'entreprise et au niveau du renforcement des relations de collaboration (rapidité dans la transmission de l'information et de la communication) entre les structures hiérarchiques et entre la direction et le personnel, ce qui a d'ailleurs donné lieu à des stratégies de participation et de concertation.

Comme l'introduction des TIC est limitée à certains outils, leurs effets positifs restent aussi limités à tel point que ces entreprises n'enregistrent

aucun changement touchant aux autres aspects de la gestion ou de l'organisation tels que :

➤ Le mode de commercialisation qui se manifeste, à l'ère des TIC, par le lancement du *e-commerce* permettant la gestion électronique des ventes ou des achats. Dans ces entreprises, il n'y a eu aucun impact ni sur les ventes ni sur les achats (excepté la diversification des sources d'approvisionnements où certaines entreprises, comme l'ENIEM et l'EI, s'approvisionnent auprès de plusieurs fournisseurs) ;

➤ Le mode de travail qui avec l'avènement des TIC, les entreprises se voient créer des espaces de travail partagé, gérer des dossiers de manière informatisée, transmettre des dossiers, d'un service à un autre, par voie électronique, le télétravail, ce qui n'est pas le cas dans nos entreprises ;

➤ Le mode de production qui n'a pas changé malgré les apports des TIC en termes de technologies ou de logiciels de gestion informatisée de la production. Ainsi, les réponses obtenues montrent que ces entreprises investissent dans l'achat de logiciel métier.

Bibliographie

AKLI M., « *Réseaux d'accès haut débit d'Algérie Telecom* », Séminaire régional sur l'accès hertzien mobile et fixe pour les applications large bande dans la région des Etats Arabes Co organisé par UIT/BDT et Algérie Telecom, 2006, pp.1-30.

ALGERIE TELECOM SPA, « *Notice d'information. Emprunt obligataire Algérie Télécom* », Visa COSOB n°05-05 du 17/10/2005, 2005, pp.1-68.

BEKOUR F., « *Les modes et les formes de modernisation des entreprises publiques algériennes* », Thèse de Doctorat, Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion de l'Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, 2012.

BEKOUR F., « *Les enjeux du développement des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises* », Communication au 1^{er} Colloque International sur L'insertion du Maroc dans l'économie de la connaissance : Défis, Enjeux et Perspectives. Quel nouveau modèle de croissance pour la prochaine décennie ?, El Jadida, Maroc, 2014.

BELATTAF M. et MERADI O., « *NTIC, territoire et développement en Algérie. Analyse des interactions et impacts socioéconomiques* »,

Revue électronique Tic&Développement. La revue électronique, 21 Août 2007. www.tic.ird.fr/spipc5fc.html?article228

BOHNKE S., « *Moderniser son système d'information* », Edition Eyrolles, 2011.

Instrument Européen de Voisinage et de Partenariat, « *Algérie. Document de stratégie 2007-2013 et Programme indicatif national 2007-2010* », pp.35-39. <http://ec.europa.eu/world/enp/pdf>

Journal Officiel de l'UE, « *Accord Euro-méditerranéen établissant une association entre la Communauté européenne et ses États membres, d'une part, et la République Algérienne démocratique et populaire, d'autre part* », Chapitre 1, 10/10/2005, pp.1-227.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:265:0002:0228:FR:PDF>

KALIKA M., « *TIC et performance* », in M. KALIKA, Management & TIC. 5 ans d'e-management dans les entreprises, Préface de J.P. CORNIOU, Président du CIGREF, Editions Liaisons, 2006, pp. 215-226.

KOENIG G., « *Management stratégique, vision, manœuvres et tactiques. Connaitre et pratiquer la gestion* », Editions Nathan, 1993.

LETHIAIS V. et SMATI W., « *Appropriation des TIC et performance des entreprises, Telecom Bretagne* », CREM, Marsouin, enquête 2008.

Loi N°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux Télécommunications, J.O. n°48 du 6 août 2000.

Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, « *Elaboration de la Stratégie e-Algérie* ». <http://www.mptic.dz/fr/docs/e-Algerie2013/e-Algerie.pdf>

Ministère Délégué à la Participation et à la Promotion de l'Investissement, Rapport N°I-3. 3-2007.

O'BRIEN J., « *Les systèmes d'information de gestion* », Traduit de l'anglais par GUY SAINTAMANT Marion et Gilles, De Boeck Université, 1995.

Plan de Relance Economique. <http://www.consulatalgeriemontreal.com/economie/Plan de Relance pdf>

Résultats de l'enquête réalisée par l'équipe de recherche dirigée par AMOKRANE A. dans le cadre du projet de recherche CNEPRU, « *Les NTIC et la performance des entreprises algériennes dans la Wilaya de Tizi-Ouzou* », Université Mouloud MAMMERI de Tizi-Ouzou, Algérie, 2012-2014.