

PLACE DES INVESTISSEMENTS DANS LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) AU SEIN DES ENTREPRISES ALGERIENNES

PLACE OF INVESTMENTS IN INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) IN ALGERIAN COMPANIES

Farida BEKOUR
Maître de Conférences A, FSECSG de l'Université de Tizi-Ouzou, Algérie
bekamefrida@yahoo.fr

Abdellaziz AMOKRANE*
Professeur, FSECSG de l'Université de Tizi-Ouzou, Algérie
azizamokrane@yahoo.fr

*Auteur Correspondant

Reçu le 12 Fev- Accepté le 26 Avril- Publié en ligne le 11 Mai

Résumé :

Une véritable intégration des TIC dans la gestion et l'organisation des entreprises ne doit pas résulter des seuls efforts d'investissements de l'Etat mais également de ceux des entreprises et de l'intérêt qu'elles leurs accordent dans leurs modes de gestion. A ce titre, à travers une enquête que nous avons menée dans le cadre du projet de recherche sur « les TIC et la performance des entreprises », nous présentons dans cet article la place des investissements dans les TIC dans l'investissement global des entreprises et leur nature dans le cas de trois entreprises de Tizi-Ouzou.

Mots clés : TIC, Investissements matériels, Investissements immatériels, dépenses d'investissements.

Abstract:

A real integration of ICT into the management and organisation of enterprises must not be the result of the only efforts made by the state's investments, but also of those of the companies and of the interest they give them in their management methods. As such, through an investigation that we conducted in the framework of the research project on "ICT and business performance", we present in this article the place of investments in ICT in the overall investment of enterprises and their nature in the case of three companies in Tizi-Ouzou.

Keywords : ICT, Material investments, Intangible investments, Investment expenses.

1-Introduction :

L'intégration dans l'économie actuelle est devenue, de nos jours, une des préoccupations majeures à la fois des pouvoirs publics, en général, et des entreprises en particulier. Cette préoccupation se justifie par les différents changements que connaissent les entreprises que ce

soit dans leur mode de gestion notamment de commercialisation, de production, de communication, de relations de travail ou dans leur mode d'organisation et de structuration.

Ces changements sont aujourd'hui accentués avec l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) qui offrent aux différents acteurs de la vie économique, politique et sociale, et plus particulièrement, aux entreprises une panoplie d'outils leur permettant d'améliorer leur efficacité, leur efficacité, leur rentabilité voire leur performance globale sous tous ses aspects économique, social et environnemental.

A cet effet, pour atteindre cette performance et par conséquent, s'adapter aux changements véhiculés par l'introduction de ces TIC, la majorité des pays ont intégré dans leur stratégie nationale de développement des programmes ayant pour objectif l'introduction et la promotion de l'utilisation des TIC dans les entreprises. De plus, pour être performantes et assurer leur pérennité, les entreprises ne cessent d'accorder aux TIC une place prépondérante dans leur stratégie interne de développement.

L'Algérie, à l'instar de ces pays, a intégré l'utilisation et la promotion des TIC dans sa stratégie nationale de développement et lancé par conséquent, une stratégie dite de **stratégie e-Algérie 2013** (Synthèse de la e-commission, 2008, PP : 7-12). Cette stratégie a pour objectif l'intégration de l'économie algérienne dans l'économie numérique et dans la société de l'information basée sur le savoir et la connaissance. Cette stratégie s'étale sur une période de cinq (5) ans allant de 2009 à 2013 et s'articule autour de treize (13) axes majeurs, touchant ainsi à toutes les activités de la vie économique et sociale.

L'objectif de cette stratégie est d'une part, d'introduire et d'accélérer l'utilisation des TIC et leur intégration dans les pratiques de gestion et d'autre part, de soutenir les entreprises pour l'appropriation des TIC et le développement des diverses applications de gestion ainsi que l'offre de services en ligne.

La mise en œuvre de cette stratégie a nécessité d'importants investissements dans :

- L'amélioration des infrastructures de télécommunications à haut débit ;
- La formation et le perfectionnement des compétences humaines 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 ;
- 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 plan national de la fibre optique ;
- La mise en place d'un centre national de traitement de données (Data Center), etc.

Tous ces investissements consentis par l'Algérie, dont l'objectif principal est de permettre aux entreprises d'intégrer l'économie numérique et faire face à la concurrence, n'auront d'effets que si les entreprises incluent les TIC dans leur plan de développement.

En effet, une véritable intégration de ces technologies dans la gestion et l'organisation de l'entreprise est fortement dépendante de l'intérêt porté par les responsables d'entreprise à ces TIC. Cet intérêt est mesuré à deux (2) niveaux :

- Au niveau de **la place qu'occupent les investissements dans les TIC dans l'investissement global de l'entreprise** ;
- Au niveau de **la nature des investissements effectués par l'entreprise dans les TIC**.

Ces deux éléments permettent de mesurer le degré de numérisation de l'entreprise autrement dit sur sa capacité à faire partie de la nette économie. C'est dans ce contexte que s'inscrit notre article sur la « *Place des investissements dans les TIC au sein des entreprises algériennes* ».

Les résultats que nous présentons dans cet article ne peuvent être généralisés à toutes les entreprises dans la mesure où notre enquête n'a porté que sur trois entreprises publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou à savoir, l'Entreprise Nationale des Industries d'Electroménager (ENIEM), l'Entreprise Electro-Industries (EI) et le Leader Meuble Taboukert (LMT). Ces résultats ont été obtenus après traitement des questionnaires adressés à ces entreprises lesquels résultats sont présentés dans les deux (2) points suivants :

- I. La place des investissements dans les TIC dans l'investissement global de ces entreprises ;**
- II. La nature des investissements de ces entreprises dans les TIC.**

2- La place des investissements dans les TIC dans l'investissement global :

Selon l'approche économique, « l'investissement est défini comme un flux de capital ayant pour objectifs :

- La modification du stock de capital machine ;
- La reconstitution et le renouvellement du capital machine suite à l'usure et à l'obsolescence » (Amokrane, 2012, P : 163).

Selon J. Y. Capul et O. Garnier (2005, P : 33), l'investissement consiste à « engager des ressources financières et humaines en vue de résultats à venir. Ce flux d'investissement est à l'origine de l'accroissement de stock de capital dans l'entreprise ».

Ainsi, du point de vue stratégique, « l'investissement est toute dépense effectuée par l'entreprise en vue d'améliorer sa position concurrentielle et d'accroître durablement sa valeur économique sur le marché » (Amokrane, 2012, P : 164).

De manière générale, l'opération d'investissement est relative aussi bien à l'investissement matériel qu'à l'investissement immatériel. Ces deux types d'investissements sont pratiquement indissociables car la rentabilité des investissements dans l'acquisition de nouveaux équipements technologiques est dépendante de la disponibilité des ressources humaines compétentes pour leur fonctionnement et leur utilisation.

A ce titre, les investissements dans les TIC portent sur :

- **Des investissements matériels** relatifs aux dépenses engagées pour l'achat :
 - D'ordinateurs et d'équipements informatiques ;
 - Des instruments et matériels électroniques de mesure et de suivi des opérations ;
 - Des logiciels de gestion des différentes fonctions de l'entreprise ;
 - De matériels et instruments de communication (téléphone, fax) ;

- **Des investissements immatériels** relatifs aux dépenses pour :
 - L'acquisition de services associés aux ordinateurs (connexion internet, intranet, extranet, skype, webcam, etc.) ainsi que des services liés à l'entretien des ordinateurs ;
 - La mise en place d'opérations de R&D dans le domaine des TIC ;
 - La formation et le perfectionnement du personnel de l'entreprise et le recrutement de compétences clés dans le domaine des TIC.

Par ailleurs, c'est dans les pays de l'OCDE, plus particulièrement, aux Etats Unis que le volume des investissements dans les TIC augmente de près de 5% par an en moyenne depuis l'année 2000, et la dynamique d'investissements dans les TIC est plus forte dans les pays émergents notamment au Brésil, en Russie, en Inde, en Chine et en Argentine où le volume des investissements est de l'ordre de 14% par an (Stratégie e-Algérie 2013, Synthèse de la e-commission, décembre 2008, P : 4). Ce sont les Etats Unis qui ont nettement soutenu leurs entreprises que ce soit pour l'adoption des TIC ou pour la recherche et développement dans le secteur des TIC. Cette importance est généralement mesurée, entre autres, par le taux d'évolution des dépenses d'investissements engagées pour :

- L'acquisition d'équipements informatiques et télécommunications ;
- La formation et le perfectionnement des RH dans les TIC ainsi que le recrutement de compétences dans le domaine des TIC ;
- La recherche et développement dans le secteur des TIC.

En Algérie, depuis l'introduction de l'internet, les autorités ne cessent de mettre en place des programmes et des plans de développement afin d'encourager et d'assurer une large diffusion et utilisation des outils des TIC dans la vie économique, politique et sociale du pays. La promulgation de la loi n°2000-03 du 05 Août 2000 a largement contribué :

- D'une part, à réglementer le marché des télécommunications et à favoriser la mise en application des normes de mise en place d'établissement et d'exploitation des services liés aux TIC ;
- D'autre part, à lancer des programmes concourant au développement de ces technologies notamment dans le secteur économique, financier et commercial.

Parmi ces programmes, on dénombre plusieurs actions destinées aux entreprises pour l'adoption des TIC dont on peut citer le programme de stratégie e-Algérie 2013, le programme de modernisation des PME/PMI dénommé le PMEII, etc.

Ainsi, lors de notre enquête, nous avons formulé des questions fermées et semi-ouvertes afin de mettre en évidence et de mesurer l'importance des dépenses d'investissements dans les TIC dans l'investissement global dans les trois entreprises publiques de Tizi-Ouzou : ENIEM, EI et LMT. Par nos questions nous avons cherché à collecter des informations, pour la période de 2009 à 2012, sur :

- **Le montant des dépenses d'investissements** (achats d'équipements, achats de services et applications de gestion, recherche et développement) effectué de 2009 à 2012 ;

- **Le nombre de personnes formées** par catégories socioprofessionnelle (cadres, agents de maîtrise et d'exécution) pour l'utilisation des différents outils et applications des TIC.

Mais après traitement des réponses obtenues, nous ne pouvons donner d'informations à ce sujet vu que les responsables d'entreprises questionnées n'ont pas répondu à ces questions. De ce fait, nous ne disposons pas d'informations ni sur la valeur des dépenses d'investissements dans les TIC ni sur le nombre de personnes formées, durant la période de 2009 à 2012. En revanche, nous avons aussi cherché à savoir, si les investissements dans l'introduction et l'acquisition des TIC constituent une préoccupation majeure de l'entreprise, le traitement des réponses indiquent que :

- Certains responsables d'entreprise, pour un taux de réponse de **66,66%**, reconnaissent que les investissements dans l'introduction et l'utilisation des TIC constituent une des préoccupations majeures de l'entreprise ;
- D'autres responsables, pour un taux de réponse de **33,33%**, notent que les investissements dans les TIC ne s'inscrivent pas dans les préoccupations majeures de l'entreprise.

Il est par ailleurs important de remarquer qu'après analyse des données recueillies, relatives aux informations générales sur les entreprises enquêtées, l'opération d'investissements dans les TIC au sein de ces entreprises nous paraît d'une importance capitale au vu de :

- **Leur position sur le marché national ;**
- **Leur rôle dans la stabilité économique et sociale de la région ;**
- **La stratégie de l'entreprise ;**
- **La diversification de leurs sources d'approvisionnements et de leur clientèle.**

2-1-La position sur le marché national :

En effet, ces entreprises sont toutes des leaders dans leur secteur d'activité générant d'importants chiffres d'affaires. A cet effet, pour préserver cette position de leader, il est plus que nécessaire, à notre avis, de s'adapter à toutes les évolutions de leur environnement économique caractérisé, entre autres, par la modernisation des pratiques de gestion plus particulièrement des pratiques liées à la collecte, au traitement et à la diffusion de l'information et au système de communication interne et externe de l'entreprise. C'est dans ce cadre que l'adoption des TIC peut être d'un grand apport pour ces entreprises et leur permettre de sauvegarder leurs parts de marché.

2-2-Le rôle dans la stabilité économique et sociale :

Toutes ces entreprises emploient une main-d'œuvre importante (plus de 2500 employés), ceci témoigne de leur rôle dans la résorption du chômage dans la wilaya de Tizi-Ouzou auquel s'ajoute leur contribution dans la formation des stagiaires et l'offre de stages pratiques pour la réalisation de mémoires de fin d'études.

De ce fait, pour assurer la pérennité à ces entreprises, il est nécessaire que les pouvoirs publics poursuivent les aides et les encouragements en leur direction pour qu'elles puissent

moderniser leurs équipements et leur mode de gestion et d'organisation par l'introduction des TIC qui améliorera leur système d'information et de communication.

2-3-La stratégie de l'entreprise :

Toutes les réponses obtenues indiquent que les entreprises adoptent une stratégie de recentrage/spécialisation et parfois de diversification. Cette stratégie de recentrage constitue certes un atout car elle renseigne sur l'expérience de l'entreprise dans son domaine d'activité et sa capacité d'adaptation aux changements de son environnement économique global. Mais cette stratégie peut aussi être un inconvénient car la pérennité est étroitement dépendante de l'activité de base (le métier de base).

De plus, cela nécessite plus de vigilance pour une véritable veille stratégique, environnementale et technologique sachant qu'aujourd'hui, les entreprises sont dans un environnement instable et incertain. A ce titre, l'introduction des outils modernes que véhiculent les TIC (ERP, e-Commerce, Echange de Données Informatisé, le CRM, le SRM, le SCM, le Workflow, la Visioconférence, le Groupeware, etc.) pour perfectionner les fonctions de l'entreprise notamment, dans l'amélioration du système de veille environnementale et d'intelligence économique montre la nécessité d'introduire ces outils dans ces entreprises.

2-4-La diversification des sources d'approvisionnement et de la clientèle :

Afin d'éviter toute rupture de stocks en matières premières et composants, les entreprises enquêtées s'approvisionnement auprès de plusieurs fournisseurs étrangers, ceci montre l'enjeu de l'introduction des TIC, dans ces entreprises, au regard de leur apport dans la facilitation de leurs mode de communication et de traitement avec leurs fournisseurs sans omettre de relever leur apport dans l'amélioration de la recherche des informations sur les matières et composants disponibles sur tous les marchés étrangers que ce soit en termes de qualité, de prix, de délai d'approvisionnement ou du mode de paiement.

Ceci est également le cas dans la communication de l'entreprise avec les clients. En effet, l'introduction des outils des TIC va être d'un apport considérable dans l'amélioration de la satisfaction client et de sa fidélisation. Les TIC ont introduit des outils qui ont bouleversé la relation client-entreprise principalement par l'introduction du logiciel de gestion électronique de la relation client qui permet de mettre à la disposition de ce dernier toute l'information avec zéro perte de temps, et satisfaire, par conséquent, toute demande du client quelle que soit la distance ou le temps demandé.

Ainsi, dans le cas des entreprises enquêtées, ces TIC seront d'un grand apport du fait qu'elles s'adressent à une clientèle diversifiée qui nécessite un traitement approprié. Avec toutes ces caractéristiques auxquelles s'ajoute une rude concurrence qui caractérise le marché algérien, principalement, depuis :

- **L'ouverture de l'économie algérienne** (la levée des barrières douanières) qui a facilité l'importation de produits étrangers dans tous les secteurs d'activité avec des prix compétitifs et dans certains secteurs d'activité de moindre qualité que les produits locaux ;

- **La fluctuation des prix des matières premières et composants** en particulier depuis la crise financière de 2008, ce qui a eu non seulement des répercussions directes sur les prix des produits fabriqués localement mais aussi sur l'accentuation des ruptures de stocks de matières et composants et parfois même sur la difficulté à s'approvisionner en temps réel ;
- **Le développement et l'utilisation des technologies de pointe** par les entreprises concurrentes (étrangères) qui améliorent sans cesse leur mode de fabrication, de distribution et de communication et plus particulièrement leur mode de gestion, l'introduction et l'utilisation des TIC et leur intégration réelle dans le mode de gestion et d'organisation de ces entreprises nous paraissent vitales.

Ainsi, malgré la difficulté à conclure sur la place des investissements dans les TIC dans l'investissement global de ces entreprises en raison du manque de données et de réponses aux questions, il n'en demeure pas moins que le traitement des questionnaires collectés montrent qu'il y a, tout de même, des investissements dans les TIC qui sont opérés dans ces entreprises, et c'est dans le deuxième point de cet article que nous traiterons la nature de ces investissements.

3- La nature des investissements dans les TIC :

Les investissements dans les TIC portent aussi bien sur l'achat de matériels et d'outils informatiques que sur l'achat d'équipements de production, de logiciels et d'autres applications de gestion. Tout comme ces investissements portent sur la formation et le perfectionnement des ressources humaines ainsi que sur l'achat de services informatiques et de télécommunications. Ces investissements, matériels et immatériels, ont un impact direct sur les diverses fonctions de l'entreprise. C'est sur ces points qu'a porté l'autre volet de notre enquête pour relever :

- 1. La nature des dépenses d'investissements dans les TIC ;**
- 2. L'impact des investissements dans les TIC sur les pratiques de gestion et d'organisation de l'entreprise.**

3-1-La nature des dépenses d'investissements dans les TIC :

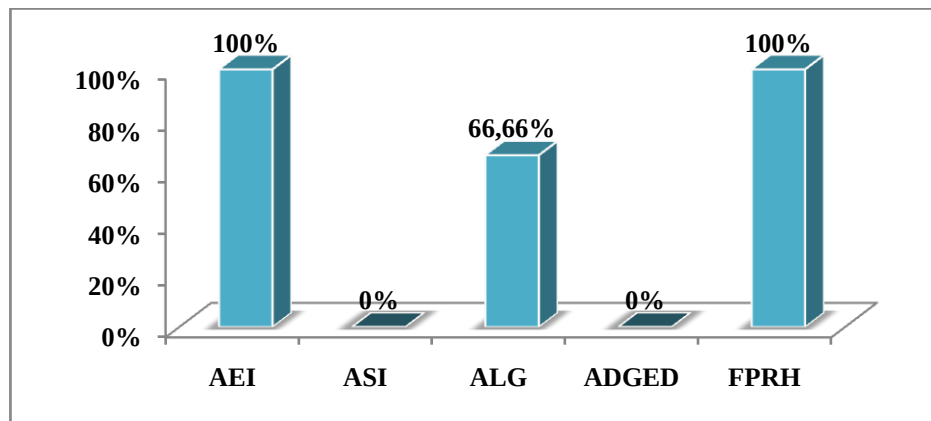
C'est dans ce contexte que nous avons intégré, dans le questionnaire distribué, plusieurs possibilités de choix de réponses pour les responsables afin de nous informer sur la nature des dépenses d'investissements effectuées dans le domaine des TIC. Ces possibilités se rapportent aux différentes dépenses d'investissements dans :

- L'Acquisition des Equipements Informatiques (**AEI**) ;
- L'Achat de Services Informatiques (**ASI**) ;
- L'Achat de Logiciels de Gestion (**ALG**) ;
- L'Acquisition de Dispositifs de Gestion Electronique de Documents (**ADGED**) du **Workflow** et du **Knowledge Management** ;
- La Formation et le Perfectionnement des Ressources Humaines (**FPRH**).

Après traitement des réponses (*cf. graphe N°1*) il ressort que :

- L'acquisition des équipements informatiques et la formation et le perfectionnement des ressources humaines constituent les principales dépenses d'investissements dans les TIC, ce qui représente **100%** des réponses obtenues ;
- L'acquisition de logiciels de gestion vient en seconde position avec **66,66%** des réponses ;
- Pour les autres types d'investissements, aucune dépense n'est enregistrée, ceci signifie que ces investissements ne sont pas réalisés dans ces entreprises.

Graph N°1 : Nature des dépenses d'investissements dans les TIC des entreprises publiques enquêtées dans la wilaya



Source : Elaboré par nos soins sur la base des données recueillies dans le questionnaire

Les dépenses d'investissements dans l'acquisition des équipements informatiques concernent principalement l'achat :

- De micro-ordinateurs ;
- D'imprimantes ;
- De fax ;
- De clés USB.

Quant aux dépenses relatives à l'achat de logiciels de gestion, nous avons cherché à connaître le type de logiciel en proposant dans notre questionnaire les logiciels suivants :

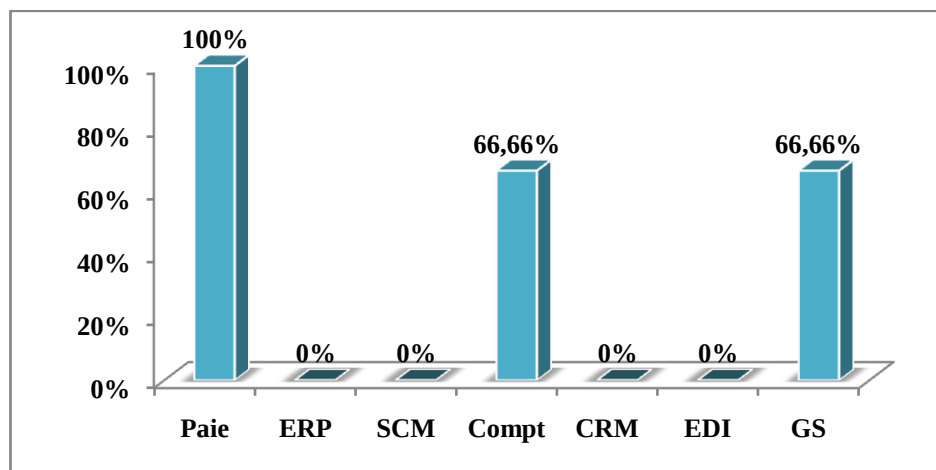
- Progiciel de Gestion Intégré (**PGI**) ou Enterprise Resource Planning (**ERP**) ;
- Supply Chain Management (**SCM**) ;
- Customer Relationship Management (**CRM**) ;
- Echange de Données Informatisées (**EDI**) ;
- Gestion de la Comptabilité (**Compt**) ;
- Gestion de la **Paie**,
- Gestion des Stocks (**GS**).

Sur la base des questionnaires collectés et traités, nous déduisons (*cf. graphique N°2*) que :

- **100%** des réponses indiquent que les dépenses d'investissements représentent l'achat de logiciels de gestion de la paie ;

- **66,66%** des réponses sont liées à l'achat de logiciels de gestion de la comptabilité (saisie de données comptable et financière) ;
- Pour **66,66%** des réponses, les responsables mentionnent que ces dépenses portent sur l'achat de logiciel de gestion des approvisionnements et plus précisément de la Gestion des Stocks (GS) et que ce logiciel date depuis les années 1990,
- Pour les autres logiciels par contre, nous n'avons enregistré aucune réponse.

Graphes N°2 : Nature des dépenses d'investissements dans l'acquisition des logiciels de gestion



Source : Elaboré par nos soins sur la base des données recueillies dans le questionnaire

Ainsi, nous constatons que les logiciels de gestion des différents processus de l'entreprise (ERP, CRM, SCM, EDI) ne s'inscrivent pas dans la politique d'investissement de ces entreprises et par conséquent, ne sont ni introduits ni utilisés par ces entreprises, ceci traduit :

- D'abord, l'importance des efforts qui reste à consentir par les pouvoirs publics pour leur introduction dans ces entreprises ;
- Ensuite, malgré l'importance des investissements de l'Etat dans le domaine des TIC, ces entreprises demeurent, un temps soit peu, en marge de l'économie numérique ;
- Enfin, l'utilisation de l'outil informatique est faite dans le seul but de saisir des informations liées à la gestion de la paie, de la comptabilité et à la gestion des stocks. Ceci montre alors que ces entreprises n'utilisent pas les nouvelles applications introduites par les TIC permettant la fidélisation des clients, la prospection des marchés et la veille concurrentielle et environnementale.

3-2-L'impact des investissements dans les TIC sur les pratiques de gestion et d'organisation de l'entreprise :

Malgré la faible adoption des TIC par ces entreprises de la wilaya de Tizi-Ouzou, il n'en demeure pas moins que tous les responsables des entreprises enquêtées reconnaissent que les investissements dans les TIC apportent une nette amélioration dans les pratiques d'organisation comme :

- L'organisation de la production par l'amélioration du système d'information et de communication qui permet d'assurer l'efficacité de la mise en œuvre des programmes de certification aux normes ISO. En effet, selon les réponses obtenues, soit un taux de **100%**, les responsables de ces trois entreprises accordent une grande importance à la certification des produits ce qui permet, selon eux, d'améliorer la qualité des produits et des processus de production ;
- L'amélioration de l'efficacité de la structure organisationnelle où l'introduction des TIC a permis :
 - Pour **66,66%** des réponses obtenues, une forte implication de la hiérarchie grâce au développement des moyens de communication et de transfert de données entre les services ;
 - Pour **33,33%** des réponses obtenues, une forte implication des compétences.
- Toutefois, il est important de souligner que les responsables d'entreprises, ayant répondu à notre questionnaire, relèvent que les investissements dans les TIC, bien qu'ils soient faibles dans l'investissement global de l'entreprise, ont permis l'implication de toutes les structures de leur entreprise grâce à l'amélioration du système d'information et de communication (principalement pour la maîtrise des programmes de certification qualité). Cependant, l'accès du personnel à un poste informatique ne s'inscrit pas encore totalement dans les pratiques de gestion des entreprises algériennes, ceci se trouve être vérifié par le taux de **33,33%** des réponses obtenues à la question sur l'accès des personnels à un poste informatique ;
- L'utilisation des différents outils des TIC, pour **66%** des réponses obtenues, indiquent l'utilisation de logiciel métier (spécifique à l'entreprise) et la mise en place d'un espace de travail partagé.

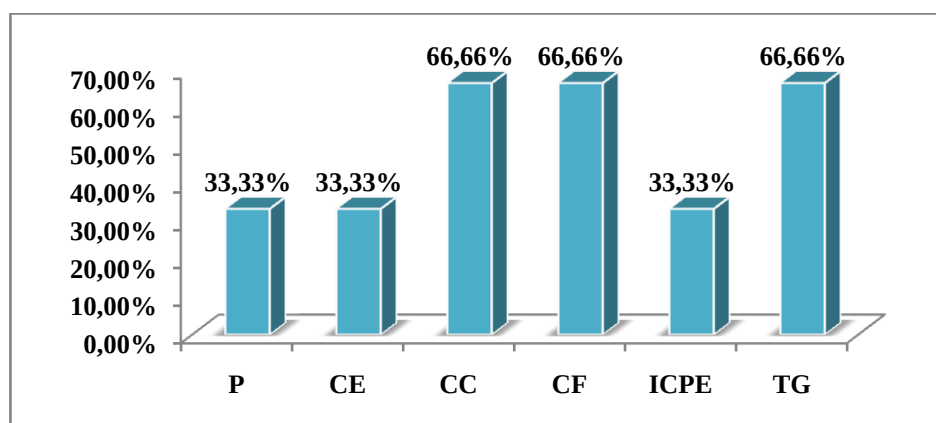
Ainsi, afin de vérifier l'impact réel des investissements effectués par ces entreprises dans les TIC sur leurs modes de gestion et d'organisation, nous avons formulé une question-réponse relative à cet impact sur :

- La **P**roduction (Juste-à-temps, Ordonnancement Assisté par Ordinateurs : **P**) ;
- La commercialisation (lancement du **C**ommerce **E**lectronique : **CE**) ;
- La **C**ommunication avec les **C**lients (**CC**) ;
- La **C**ommunication avec les **F**ournisseurs (**CF**) ;
- L'**I**nformation et la **C**ommunication avec le **P**ersonnel de l'**E**ntreprise (**ICPE**) (entre employés et la Direction) ;
- La substitution des rapports de gestion par la **G**estion **I**nformatisée des **D**onnées (**GID**) ;
- Les méthodes de règlements des transactions (**F**lux **F**inanciers via **I**nternet (**FFInter**)) ;
- Le mode de **T**ravail en **G**roupe (**TG**) ;
- Le mode de travail par une organisation par groupe de projets (**G**roupware) ;
- Le **T**élétravail.

Nous représentons dans le **graphe N°3**, ci-dessous, les réponses que nous avons obtenues après l'exploitation et le traitement des questionnaires collectés et qui font ressortir qu'il y a un impact seulement sur :

- La production pour **33,33%** des réponses ;
- Le commerce électronique pour également **33,33%** des réponses. S'agissant de l'impact sur le commerce électronique, il nous paraît important de mentionner que certaines questions-réponses, que nous avons proposées dans d'autres axes de ce travail de recherche et après leur traitement, nous n'avons enregistré aucune réponse faisant apparaître cet impact comme par exemple l'augmentation du nombre de commandes clients ou fournisseurs via internet, ce qui est lié au commerce électronique ;
- La communication avec les clients pour **66,66%** des réponses ;
- La communication avec les fournisseurs à **66,66%** des réponses ;
- L'information et la communication avec le personnel de l'entreprise pour un taux de **33,33%** des réponses obtenues ;
- Le mode de travail en groupe pour **66,66%** des réponses.

Graphe N°3 : Impact des investissements dans les TIC sur les différents aspects de gestion et d'organisation de l'entreprise



Source : Elaboré par nos soins sur la base des données recueillies dans le questionnaire

Comme nous pouvons le constater, l'impact des investissements dans les TIC est important au niveau du système d'information et de communication au vu des réponses obtenues qui font ressortir une amélioration de la communication avec les clients, les fournisseurs et entre le personnel de l'entreprise ainsi qu'au niveau du mode de travail par l'instauration du travail de groupe.

Il est aussi important de noter qu'aucun des responsables des entreprises ne fait référence à l'impact de ces investissements sur :

- La substitution des rapports de gestion par la gestion informatisée des données ;
- Les méthodes de règlements des transactions (flux financiers via internet) ;
- Le mode de travail par une organisation par groupe de projets (Groupware) ;
- Le Télétravail.

Tous ces éléments témoignent de la faiblesse de l'adoption des TIC par ces entreprises enquêtées dans leurs modes de gestion et d'organisation.

4-Conclusion :

Les investissements dans les TIC ont occupé, ces dernières années, une place importante dans l'investissement global, non seulement, des entreprises mais aussi des institutions économique, politique et sociale. L'intérêt de ces investissements est avant tout de permettre aux entreprises, en particulier, d'être au devant de tout développement économique et de faire face à tous les changements de l'environnement.

Par ailleurs, ces TIC ont facilité l'avènement de l'économie du savoir et de la connaissance déplaçant ainsi cette économie en dehors des frontières nationales et instaurant par là, une économie numérique ; ceci a encore intensifié l'environnement concurrentiel des entreprises et accentué l'éviction des entreprises en marge de ces développements.

Pour cela, la plupart des Etats ont mis en place des plans de développement pour l'instauration d'une véritable économie numérique qui permette d'augmenter le taux de profitabilité et de diminuer les coûts de fonctionnement et de transaction de leurs institutions notamment leurs entreprises. A ce titre, ils mettent en place des projets d'investissements dans le domaine d'acquisition des outils des TIC et dans la recherche et développement dans le secteur des TIC.

Parmi les projets d'investissements, lancés par l'Etat algérien, dans les TIC, il y a lieu de mentionner ceux relatifs à l'amélioration des infrastructures de télécommunications et ceux liés à l'amélioration de l'offre de services dans le domaine des TIC ainsi que ceux dédiés pour l'accompagnement des entreprises pour l'appropriation des TIC.

Cependant, l'appropriation des TIC par les entreprises est étroitement liée aux convictions qu'ont les responsables sur les enjeux des TIC dans l'organisation et la gestion de leur entreprise, car l'acceptation de l'utilisation des TIC par le personnel de l'entreprise et leur intégration dans leurs pratiques de gestion sont fonction de l'engagement des responsables à mener le changement.

C'est pour cela que les programmes lancés par les pouvoirs publics ne peuvent aboutir sans la volonté des dirigeants d'entreprise à opérer les changements introduits par les différents outils des TIC.

Ceci est aussi vrai en ce qui concerne l'évaluation des investissements dans les TIC. En effet, pour pouvoir évaluer le degré d'utilisation des TIC dans les entreprises algériennes et mesurer le niveau d'investissements des entreprises dans les TIC, il est important qu'il y ait une bonne collaboration des entreprises avec les universités et les centres de recherche.

A ce titre, le manque de données chiffrées dans les réponses ainsi que les contradictions relevées, par rapport à certaines d'entre elles ne nous ont pas facilité le travail de synthèse. C'est le cas par exemple, de l'absence du montant des dépenses d'investissements dans les TIC de 2009 à 2012 qui nous a pas permis de faire ressortir l'importance et l'évolution des investissements dans les TIC dans l'investissement global.

Toutefois, sur la base des questionnaires collectés, nous pouvons avancer les conclusions relatives aux principaux points suivants :

1. Pour la place des investissements dans les TIC dans le développement économique et social de l'entreprise, les responsables sont unanimes à reconnaître que l'investissement dans les TIC est capital et que le besoin d'investir dans les TIC est très ressenti dans l'entreprise mais qu'il tarde à se concrétiser bien qu'il soit considéré comme une de leurs préoccupations majeures ;
2. S'agissant des dépenses d'investissements dans les TIC, celles-ci portent principalement sur :
 - L'acquisition des équipements informatiques relatifs aux achats de micro-ordinateurs, d'imprimantes, de clés USB et de fax ;
 - L'achat de logiciels de gestion notamment ceux de gestion de la paie, de gestion de la comptabilité et de gestion des stocks ;
 - Les investissements de formation et de perfectionnement des ressources humaines mais sans faire référence au recrutement de compétences dans le domaine des TIC ;
3. Pour les logiciels de gestion électronique de la relation client (e-CRM), de la relation fournisseurs (e-SRM) ou de la gestion électronique de la chaîne d'approvisionnement (SCM), ces derniers n'existent pas encore dans la gestion des entreprises enquêtées.
4. Pour les retombées de l'introduction des TIC dans les entreprises considérées, il ressort qu'il y a un impact direct sur l'amélioration du système d'information et de communication, ce qui a permis l'élévation du degré de coordination entre les structures et la collaboration entre le personnel. Il est aussi important de relever que l'accès du personnel à un poste informatique n'est pas encore intégré totalement dans les pratiques de gestion de ces entreprises.

Cependant, les résultats auxquels nous avons aboutis dans notre enquête et qui apparaissent dans cet article ne peuvent être généralisés à toutes les entreprises algériennes car ils proviennent d'un échantillon limité à trois entreprises.

Bibliographie

- AMOKRANE A., *La comptabilité des ressources humaines : des fondements historiques et théoriques de la valorisation du capital humain aux prises de décisions*, O.P.U., 2012.
- BENRAISS L., BOUJENA O. et TAHSSAIN L., *TIC et performance des salariés : quel rôle pour la responsabilité sociale de l'entreprise ?*, Revue internationale sur le travail et la société, 2005.
- CAPUL J.Y. et GARNIER O., *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Hatier, Paris, 2005.
- COUTINET N., *Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie*, CEPN, Université de Paris Nord,
http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/11/PDF/Coutinet_mesure_des_TIC.pdf
- Enquête réalisée par l'équipe de recherche dirigée par AMOKRANE A., *Les NTIC et la performance des entreprises algériennes dans la Wilaya de Tizi-Ouzou*, 2013, Algérie.
- KALIKA M., « TIC et performance », in M. KALIKA, *Management et TIC. 5 ans de e-management dans les entreprises*, Préface de J.P. CORNIOU, Président du CIGREF, Editions Liaisons, 2006.
- Loi n°2000-03 du 05 Août 2000, J.O n°48.

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>

République Algérienne Démocratique et Populaire, *Stratégie e-Algérie 2013*, Synthèse de la e-commission, Décembre 2008.