

Le rôle et les spécificités des technologies d'information et de communication dans les PME

The role and the specificities of the technologies of information and communication in SME

HAMITOUCHE Fairouze

Laboratoire de Recherche en Management et
Techniques Quantitatives (RMTQ)
Université A/Mira-Béjaia

Résumé :

Les technologies de l'information et de la communication, facteur clé de l'innovation technologique et de nombreuses évolutions organisationnelles, ont longtemps fait l'objet de nombreuses études, notamment sur la relation entre l'informatique et la performance des entreprises.

L'objectif de cette communication est un essai d'analyse de l'impact des technologies sur les PME et des aspects organisationnels qui en découlent. Nous présenterons les principaux résultats issus d'une enquête de terrain réalisée en 2015 auprès de 59 PME de la région de Béjaia.

Mots clés : TIC, innovation technologique, PME, changement organisationnel, Bejaia.

Abstract:

The information and communication technologies -ICT-, as key factor for technological innovation and many organizational changes, have long been the subject of many studies, including the relationship between IT and business performance.

The purpose of this paper is an analytical test of the impact of technology on SMEs and organizational aspects that result. We will present the main results of a field survey carried out in 2015 with 59 SMEs in the region of Bejaia.

Keywords: ITC, technological innovation, SMEs, organizational change, Bejaia

INTRODUCTION :

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées comme un levier de performance. Ce rôle de levier provient de leur capacité à accélérer le processus d'innovation ou à favoriser la capitalisation des savoirs R&D de l'entreprise ou bien encore de leur capacité à mieux identifier les besoins émergents du marché¹.

Une enquête menée en 2012 par le Groupement d'Intérêt Scientifique (GIS)² et dédiée aux usages du numérique, auprès de 1270 PME de la région de Bretagne et une collecte en ligne des performances financières de ces mêmes entreprises, a montré la nécessité pour ces entreprises d'accompagner leurs stratégies d'innovation (en produits ou en procédés) par des investissements dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) ou par un renforcement de l'utilisation des technologies déjà présentes.

Dans le même sens, CIGREF³ mena une enquête en 2013 sur la contribution des TIC à l'innovation. Il indique comment les technologies de l'information et de la communication peuvent être intégrées à chacune des étapes de la démarche d'innovation dans les entreprises, et donc influencer positivement leurs retombées.

Les technologies de l'information et de la communication, facteur clé de l'innovation technologique et de nombreuses évolutions organisationnelles ont longtemps fait l'objet de nombreuses études, notamment sur la relation entre l'informatique et la performance des entreprises.

Parmi les théories qui ont été proposées pour expliquer la généralisation de l'informatique, est citée l'approche par les ressources (la RBV). L'argument de base de la RBV est que la performance des entreprises est déterminée par les ressources qu'elle possède. Cette approche permet d'avancer que le rôle des TIC ne s'analyse pas uniquement en tant qu'investissement en matériel et en logiciels, mais dans le développement d'une capacité spécifique à la firme qui lui offre la possibilité de développer un avantage concurrentiel à l'égard de ses concurrents et de générer de la valeur au niveau des organisations.

Dans cette perspective, la technologie de l'information est considérée comme une ressource organisationnelle précieuse qui peut renforcer les capacités organisationnelles des entreprises et éventuellement conduire à de meilleures performances. Dans ce cas, qu'en est-il des petites et moyennes entreprises (PME) ?

L'objectif de cette communication est un essai d'analyse de l'impact des technologies sur les PME et des aspects organisationnels qui en découlent. Nous présenterons dans un premier lieu l'impact de l'introduction des technologies sur la performance des PME. En deuxième lieu, nous mettrons l'accent sur les aspects organisationnels des TIC. En troisième lieu, nous exposerons les principales caractéristiques de la PME algérienne. Et en dernier lieu, nous étalerons les principaux résultats issus de l'analyse des données recueillies lors d'une enquête de terrain réalisée en 2015 auprès de 59 PME de la région de Béjaia.

1- L'impact de l'introduction des technologies sur la performance des PME :

L'étude du rôle et des spécificités des systèmes d'information dans le fonctionnement des petites entreprises a fait l'objet d'un certain nombre de contributions montrant que la relation à l'informatique n'est pas évidente pour les organisations de petites tailles.

Les investissements en TIC ont marqué la vie des entreprises, toutes tailles confondues. Si tous les secteurs d'activité sont concernés, les modalités d'usage de ces technologies diffèrent selon les entreprises, et le degré d'appropriation varie considérablement selon les acteurs économiques.

Les PME développent très souvent un sentiment d'impuissance face aux TIC. Lorsqu'on limite le champ d'analyse aux PME, l'impact du recours aux TIC semble plus complexe à analyser. En effet, la généralisation des investissements en matière de TIC n'a pas eu, à court et moyen terme, les effets escomptés sur la performance financière et organisationnelle des entreprises. Cette situation a suscité une interrogation, rendue célèbre, sous le nom de *paradoxe de Solow*.

« *On voit des ordinateurs partout, sauf dans les statistiques de productivité* » écrit Robert Solow en 1987 dans la rubrique de revue des ouvrages du New York Times⁴. Par cette formule, l'auteur souligne le décalage entre l'intensité du changement technologique associé à la diffusion de la microélectronique et de l'informatique dans l'environnement quotidien de travail des ateliers ou des bureaux et l'absence d'accélération dans les mesures macroéconomiques des gains de productivité, qu'il s'agisse de la productivité du travail ou de la productivité totale des facteurs.

La plupart des analystes considèrent que l'apparition du microprocesseur, dans les années 70, comme le signal d'une rupture majeure pour nos économies, qu'elle soit considérée comme une nouvelle révolution industrielle, celle de l'information qui succéderait à celle de l'énergie de la fin du 18^{ème} et du 19^{ème} siècle, ou comme la clef d'une nouvelle grappe d'innovations susceptible de

générer une nouvelle phase de croissance. Cette phase a été identifiée comme l'émergence de la nouvelle économie associée au développement des TIC au cours des années 90.

Au niveau microéconomique, force est de constater que la diffusion des automatismes de production et plus généralement l'informatisation des processus de production se traduit par des gains significatifs en termes de productivité et de qualité. Des études économétriques menées au niveau des entreprises, à l'exemple des études conduites sur des données recueillies auprès d'entreprises américaines⁵ et des études menées sur des entreprises françaises⁶, montrent en effet un lien positif entre la croissance de la productivité et l'investissement en TIC.

2- Les aspects organisationnels des TIC :

Dans la mesure où le changement technologique suppose une adaptation et une modification des modes d'organisation et des routines, l'accélération des innovations techniques favorise une évolution rapide des formes organisationnelles. En atteste le débat sur le lien entre la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) et le changement organisationnel, notamment dans le cadre du paradoxe de Solow.

N'empêche que l'introduction de nouvelles technologies offre, souvent, des opportunités et des défis pour les organisations complexes, conduisant à des changements dans les pratiques de gestion et l'émergence de nouvelles formes d'organisation⁷. En effet, une dimension supplémentaire doit être prise en compte, à savoir la complémentarité entre le changement technologique et les transformations organisationnelles. « *L'informatisation ne modifie pas seulement la manière dont on travaille dans l'entreprise, elle change aussi les relations entre les entreprises. Elle peut permettre à de petites entreprises de travailler comme des grandes, et à de grandes entreprises de travailler comme des petites, lorsqu'elles sont organisées en réseaux et qu'elles mettent en commun des ressources* »⁸.

La vertu majeure des nouvelles technologies est d'accélérer la transmission et l'échange d'informations, ce qui suppose une réactivité et une flexibilité que l'organisation traditionnelle fortement hiérarchisée ne peut permettre. Il convient tout aussi bien de modifier les attitudes et l'implication des salariés sur leurs postes de travail, que de faire évoluer les rapports entre les différents départements ou encore les relations interentreprises (notamment dans les relations avec les clients comme avec les fournisseurs).

Or, ces relations sont structurées par des normes de comportement qui se sont établies par interactions progressives. Changer les machines et les outils de production est relativement facile ; changer les représentations et les attitudes, former la main d'œuvre et développer de nouvelles compétences nécessite un temps long d'adaptation.

Certes, la baisse des coûts de communication interne et de nouvelles pratiques d'information internes permettent aux entreprises de répondre rapidement aux changements dans les préférences des consommateurs, de la technologie et de la concurrence. Toutefois, l'amélioration de la précision et de la rapidité de l'information ne sont valables que lorsqu'elles sont combinées avec des modifications appropriées en matière de pratiques organisationnelles.

Dans les années cinquante, une sociologue britannique, Joan Woodward⁹, a mené une enquête auprès d'une centaine d'entreprises industrielles anglaises, centrée sur leur organisation et leur structure. Son enquête lui a permis de détecter des différences importantes dans ce domaine qu'elle a expliqué principalement par la complexité des technologies employées. À partir d'une échelle à l'origine plus fine de systèmes techniques de production, elle va aboutir à trois grands types de systèmes :

– *Ateliers de fabrication à l'unité ou en petites séries (job shops)* : on y utilise des technologies relativement rudimentaires mais polyvalentes. Cette dernière caractéristique se

retrouve chez les opérateurs qui ont un bon niveau de qualification et sont peu spécialisés. Ces systèmes ont pour eux une forte flexibilité ;

– *Systèmes de production de masse* : les technologies utilisées y sont nettement plus sophistiquées. Les machines sont beaucoup plus spécialisées et les opérateurs, pour la plupart peu qualifiés, aussi. La productivité y est privilégiée par rapport à la flexibilité ;

– *Systèmes de production en continu* : il s'agit ici d'ensembles très intégrés de production, nécessitant des investissements très importants. La priorité est de maximiser le taux d'utilisation des capacités de production. On aura alors une organisation fondée sur la standardisation des procédures et utilisant des opérateurs très qualifiés.

Cette étude a certes fait l'objet de critiques d'autres travaux en nuancant les résultats. Mais le fait même que la technologie soit au cœur de systèmes de production dont elle détermine partiellement les caractéristiques organisationnelles n'est, lui, pas contesté. Certes, cela ne signifie pas que ces relations sont unilatérales et sans souplesse. De nombreux travaux ultérieurs, notamment sous l'impulsion de l'approche sociotechnique du Travistock Institute, fondé en 1947 par F. Emery et E. Trist qui sont rejoints ultérieurement par K. Lewin, vont montrer qu'une même technologie peut donner lieu à la mise en place d'organisations différentes.

Aujourd'hui, la technologie et l'organisation, subissent toutes les deux des changements au niveau de la forme et de la fonction et de nouvelles formes et fonctions deviennent évidentes. L'introduction de nouvelles technologies est susceptible de servir de fondement à des changements organisationnels mais il faut se garder d'avoir une vision trop mécaniste et automatique de cette relation : les changements obtenus peuvent être bien inférieurs à ceux qui étaient attendus ou même être radicalement différents.

Gera et Gu (2004)¹⁰ en se basant sur une enquête réalisée en 1999 auprès des employeurs de 6351 établissements commerciaux, arrivent à la conclusion que l'utilisation de la TIC est en corrélation avec les innovations organisationnelles dans les pratiques de production et d'efficacité, les pratiques de GRH et les pratiques liées à la qualité des produits/services. Ce qui confirme que la TIC et les changements organisationnels sont complémentaires. Plus important, ils avancent que pour réussir, les entreprises doivent généralement adopter la TIC comme une partie d'un système ou d'un groupe d'approches organisationnelles qui se renforcent mutuellement.

Menard (1994)¹¹ a cité l'exemple de Chandler (1977) qui a joué un rôle pionnier en ce sens en montrant comment un boucher de la Nouvelle-Angleterre, Swift, en immigrant vers Chicago, comprit qu'il fallait modifier la structure de la distribution de viande aux États-Unis (jusque-là, les bêtes étaient acheminées vivantes vers les grandes villes consommatrices). Il demanda à un ingénieur de concevoir des wagons réfrigérés, provoquant une innovation technique, et créa une organisation de vente au détail avec des succursales équipées de pièces froides dans toutes les grandes villes. Par cet exemple, Chandler renforce l'idée que la réussite de l'introduction des TIC au sein d'une entreprise dépendait de la prédisposition organisationnelle de cette dernière.

3- Les caractéristiques de la PME en Algérie :

Le monde des PME est foisonnant de variétés¹². Bien qu'il y ait une homogénéisation de définitions quantitatives de la PME, l'approche qualitative est beaucoup plus sensible aux spécificités de chaque pays.

La définition des PME en Algérie est celle adoptée par l'Union Européenne en 1996. Elle est reprise par la loi n° 01-18¹³ du 12 décembre 2001 portant sur la loi d'orientation sur la promotion de la PME. La PME algérienne est définie comme une entreprise de production de biens et de services, employant entre 1 à 250 personnes à plein temps pendant une année, dont le chiffre

d'affaires annuel n'excède pas les 2 milliards de DA ou dont le total du bilan n'excède pas les 500 millions de DA, et qui respecte le critère d'indépendance (le capital doit être détenu à 25% et plus).

Des travaux réalisés sur la PME en Algérie mettent en lumière l'influence des critères socioculturelles et du rôle prédominant de l'entrepreneur sur le style de gestion le rendant spécifique. Certaines de spécificités de la PME sont résumées dans les points suivants :

- **Prégnance des TPE (Micro-entreprises) :** Une classification de la PME est dictée par la loi n°01-18 du 12/12/2001 et distingue entre : ME (*moyenne entreprise*), PE (*petite entreprise*) et TPE (*très petite entreprise ou micro-entreprise*).

Les données du GEM 2011¹⁴ démontrent que le poids de la PME dans le tissu national a fortement augmenté. La prégnance de la TPE, qui constitue 95,34% du nombre total des PME, semble constituer une donnée immuable de la structure des PME en Algérie¹⁵. Le tableau suivant affiche le poids concernant la TPE pour les années 2001 et 2010.

Tableau (1) : Structure des effectifs des PME par taille en %

Taille	2001	2010
De 01 à 09	94,64	95,34
De 10 à 49	4,65	4,12
De 50 à 250	0,71	0,54
Total	100	100

Source : Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2011, op.cit., p.32

- **Prédominance du secteur tertiaire :** Les PME présentent une concentration relative dans le secteur tertiaire. Suivant les données statistiques publiées par le ministère de l'industrie, de la PME et de la promotion de l'investissement pour le 1^{er} semestre 2013, les PME s'orientent, principalement, vers les secteurs des services et commerce (49,20%) et le secteur des bâtiments et travaux publics (33,26%). Le secteur des industries manufacturières suit à la troisième position et abrite 16,03% du total des PME. Notons que le marché des entreprises est principalement local et national, très rarement international.

- **Répartition spatiale inégale :** La population de PME du pays est inégalement répartie. Selon le bulletin d'information statistique de la PME du premier semestre 2013, douze wilayas (sur les 48 wilayas) concentrent plus de 53% des PME implantées dans le pays et quatre, à savoir Alger (11,51% du total), Tizi-Ouzou (5,94% du total), Oran (4,70% du total) et Bejaia (4,68% du total), accueillent près de 27% de la population de PME du pays.

Parce que ces wilayas se situent au nord de l'Algérie, elles font de cette région la mieux lotie en matière de démographie des PME, comparativement au Sud du pays.

- **PME familiale prééminente et dirigeant omniprésent :** Les PME familiales sont des composantes primordiales du tissu économique algérien. La création d'entreprise est souvent corrélée à l'objectif de créer une cohésion au sein de la famille et un lieu de reproduction des fonctionnements familiaux. La volonté de succession et de transmission des affaires familiales à leurs propres enfants est un fait marquant chez les chefs d'entreprises¹⁶.

- **Un style de gestion spécifique :** La PME familiale étant prédominante, l'organisation hiérarchique est de type patriarcal¹⁷. Les dirigeants omniprésents ne laissent souvent qu'un faible espace d'autonomie et d'initiative à leurs proches collaborateurs et employés. Le management est

caractérisé par des rapports hiérarchiques de soumission au père et à ses enfants (généralement l'aîné) de manière générale. La caractéristique de concentration du pouvoir autour de la personne du propriétaire-dirigeant est renforcée et même légitimée dans le contexte socioculturel algérien.

Les chefs des PME ne définissent, par écrit, que rarement leurs plans de stratégie et d'exécution, encore moins lorsqu'il s'agit du futur et du prévisionnel¹⁸. Peu d'entreprises ont recours aux partenariats et aux fusions en raison de la crainte des entrepreneurs d'une diminution de leur pouvoir stratégique et d'un éclatement de la famille.

- **La PME et Ressources humaines :** La composition du personnel montre que la plupart des employés ont des liens de parenté avec le chef d'entreprise, surtout que la culture orale dans le travail et le faible recours à la culture savante prédominent dans le fonctionnement de l'entreprise. L'embauche ne se fait pas forcément en fonction des qualifications et des compétences, mais en fonction des rapports de confiance entre le chef d'entreprise et des proches de la famille. D'après une enquête menée par Arabi (2013)¹⁹, auprès de huit PME du secteur de l'agro-alimentaire dans la région de Béjaïa (Algérie), en matière de recrutement, plus de 50% de ces entreprises recourent soit aux recommandations personnelles soit aux recommandations des membres de la famille.

- **La PME, l'entrepreneuriat et les critères socioculturels :** La transition économique optée par l'Algérie bouleversa profondément la politique économique. L'entrepreneuriat devient un levier de création de richesses et d'emplois²⁰. Toutefois, les entrepreneurs restent dépendants de leur famille dans le sens où ils perçoivent le partage des revenus générés par leur activité comme un devoir moral de solidarité, compte tenu du soutien important qu'ils ont reçu, ou simplement au nom de la solidarité familiale²¹.

- **PME et le secteur informel :** L'informel imprègne les pratiques du monde des PME. En Algérie, ses manifestations sont diverses et concernent plusieurs domaines à savoir la non-déclaration ou la sous-déclaration des ressources humaines, financières et même techniques et /ou technologiques, la fraude fiscale, la pratique de la non-facturation, la sous-facturation et de la surfacturation et la concurrence déloyale des importateurs qui réussissent à contourner les barrières tarifaires. Ces entreprises qui exercent en clandestinité portent un grand préjudice à celles créées légalement²².

- **Un environnement défavorable :** Malgré les efforts de l'Algérie pour préparer le terrain à l'ouverture du marché, à travers les différentes réformes adoptées, d'énormes difficultés se dressent sur le chemin de l'entrepreneur. Le rapport annuel de la banque mondiale Doing Business²³ 2016, dont les données remontent à juin 2015, étudie et compare les réglementations applicables aux entreprises locales dans 189 économies. Il positionne l'Algérie à la 163^{ème} place dans le classement sur la facilité de faire des affaires, loin derrière le Maroc (75^{ème} place) et la Tunisie (74^{ème} place). La complexité des démarches administratives pour la création de son affaire, contraintes liées au foncier industriel, le manque d'information et d'accompagnement, la difficulté d'accès au financement bancaire, la pression fiscale et les contraintes relatives au marché de travail poussent un nombre important d'entreprises à opérer dans le secteur informel²⁴. Cela crée un manque de confiance dans l'administration, ce qui incite certains entrepreneurs à recourir à leurs propres systèmes de règles et de normes.

Cette nomenclature des caractéristiques est loin d'être exhaustive. Il en ressort de cette synthèse des particularités des PME algériennes que ces devons redoubler les efforts afin se préparer au jour où l'Algérie instaurera une vraie économie de marché.

Aujourd'hui, les PME occupent une position importante dans l'économie algérienne, continuent à prendre progressivement davantage de place dans l'activité économique du pays et leur rôle ne cesse d'augmenter avec les nouvelles créations. L'entrepreneur algérien se voit assigné d'autres défis, à l'exemple de la maîtrise des pratiques managériales et le partage de la culture d'entreprise. Mais aussi l'apparition de jeunes entrepreneurs qui montrent plus de flexibilité vis-à-vis de l'évolution de leur environnement et plus d'aptitude à l'innovation et à la modernité.

Puisque la PME de la wilaya de Béjaia n'est pas à l'abri de ces nouveaux défis, quel comportement adopte-elle face aux nouvelles technologies d'information et de communication ? Nous essayerons de répondre à cette question dans ce dernier point à travers l'analyse et l'interprétation de données relatives à une enquête de terrain réalisée dans la région de Béjaia.

4- Les pratiques en matière de technologie au sein de quelques PME de la W. Béjaia :

A travers notre étude, nous mettons l'accent sur le comportement de la PME de la région de Béjaia vis-à-vis de l'introduction des TIC. En d'autres termes, nous cherchons à détecter la nature des TIC introduits dans l'entreprise et le degré de leur utilisation par cette dernière.

Nous avons opté pour une approche quantitative traduite par une enquête de terrain auprès de 59 PME situées dans la région de Béjaia. Les données recueillies sont traitées avec le logiciel Sphinx plus 2 et le tableur Excel. Le taux de remplissage global étant de 87% sur l'ensemble des questionnaires récupérés. Rappelons que la région de Béjaia se trouve à la quatrième place du classement des wilayas par nombre de PME durant le premier semestre 2013 dont la part est estimée à 4,68% du total des PME en Algérie²⁵.

Notre échantillon se compose de 37,3% de TPE (très petites entreprises), de 28,8% de PE (petites entreprises) et enfin de 33,9% de ME (moyennes entreprises). Rappelons que les TPE constituent 95% du tissu des PME de la région de Béjaia. Les 59 PME enquêtées sont situées dans différentes communes : Béjaia (36 PME), Akbou (13 PME), El-kseur (6 PME) et Oued Ghir (2 PME), Sidi Aich (1 PME) et Tala Hamza (1 PME).

La répartition par forme juridique indique que 50,8 % des entreprises questionnées sont de type SARL (sociétés à responsabilité limitée). Les SPA (sociétés par action) viennent en deuxième place avec 15,3%. Ensuite, les EURL (entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) et les entreprises individuelles qui sont à égalité avec 13,6%. Les SNC (sociétés en nom collectif) sont en dernière position avec 6,8%.

Notre échantillon abrite des entreprises de trois secteurs différents. La plus grande fréquence revient au secteur de l'industrie avec un taux de 55,9%, suivi du secteur des services (35,6%) et enfin le secteur du bâtiment BTPH avec 8,5%.

Sur le plan de la répartition par catégories d'âge des PME enquêtées, les proportions d'âge sont résumées dans le tableau suivant :

Tableau (2) : Répartition par âge des PME enquêtées

Catégorie d'âge	Nombre de PME	%
Plus de 25 ans	9	15,3%
Entre 15 à 25 ans	14	23,7%
Entre 5 à 15 ans	23	39,0%
Moins de 5 ans	13	22,0%
Total	59	100,0%

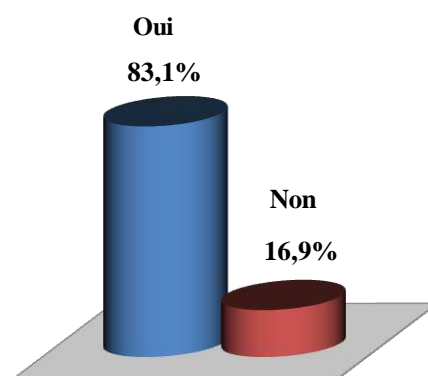
Source : Résultats issus de l'enquête de terrain 2014/2015

Dans une économie de savoir, la capacité d'innovation de l'entreprise dépend de son aptitude à acquérir (ou à créer), à transmettre et à utiliser le savoir. L'ensemble de ces mécanismes requiert un système d'information approprié.

La vertu majeure des nouvelles technologies est d'accélérer la transmission et l'échange d'informations, ce qui suppose une réactivité et une flexibilité de l'organisation, voire même une évolution rapide des formes organisationnelles.

Nous nous sommes demandé si les PME de la région de Béjaia introduisaient des outils TIC. Les données recueillies sont synthétisées dans le graphe suivant.

Graphe (1) : Introduction des TIC dans les PME enquêtées

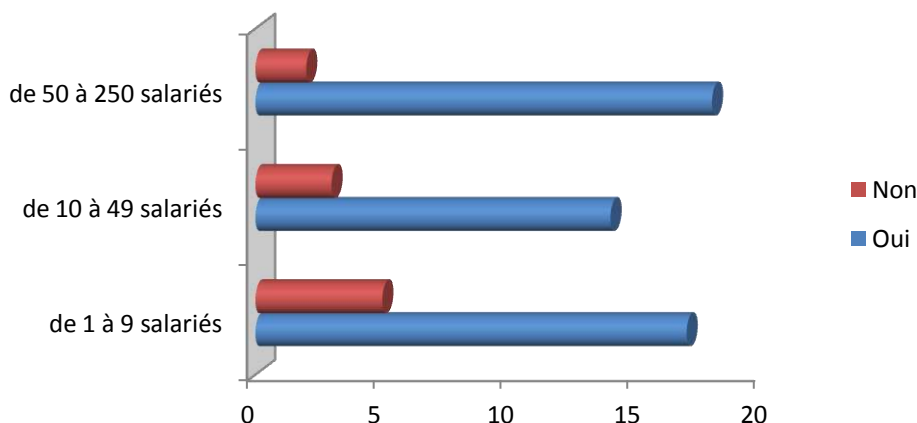


Source : Résultats issus de l'enquête de terrain 2014/2015

Nous constatons que 83,1% des PME de la wilaya de Béjaia affirment qu'elles ont introduit des outils TIC au sein de leur organisation contre 16,9% qui ne l'ont pas fait. Ces dernières, pour un taux de 90%, affirment qu'elles sont désireuses de se doter de technologie dans un futur proche.

Nous nous sommes interrogés sur une probable relation entre la taille de l'entreprise et le degré d'introduction des TIC. En effet, plus les effectifs de l'entreprise s'accroissent, plus les questions de coordination se posent avec une acuité importante et plus les TIC sont susceptibles de jouer un rôle essentiel. Les résultats obtenus sont synthétisés comme suit :

Graphe (2) : La combinaison entre la taille de la PME et l'introduction des TIC



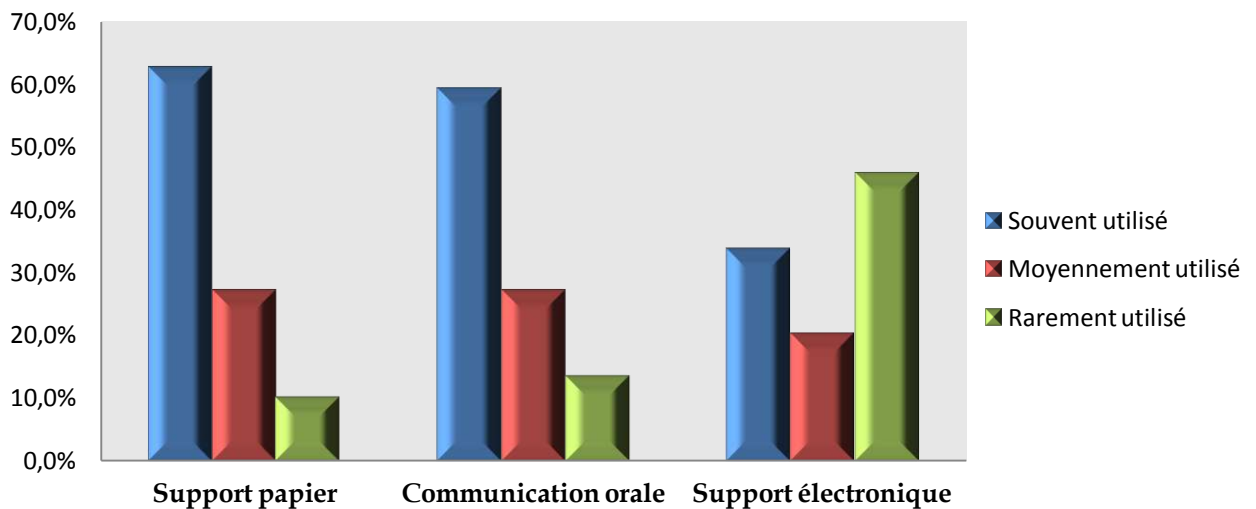
Source : Résultats issus de l'enquête de terrain 2014/2015

De ce graphe nous constatons que la taille des 59 PME enquêtées n'est pas un effet déterminant à l'introduction des TIC puisque cette dernière s'est effectuée d'une manière quasi-homogène pour tous les types de PME (TPE, PE et ME).

Les outils TIC introduits par ces PME se résument, pour la majorité des cas (76% des réponses recueillies), à des logiciels de gestion (gestion des stocks, de facturation, de comptabilité...) et à l'introduction des réseaux internet et intranet. 75,9% du total des PME enquêtées jugent leur système d'information satisfaisant.

Les canaux de communication utilisés par les PME de la région de Béjaia sont synthétisés dans le graphe qui suit.

Graphe (3) : Les canaux de communication utilisés par les PME enquêtées



Source : Résultats issus de l'enquête de terrain 2014/2015

A travers ces données, nous constatons que les moyens de communication privilégiés des PME de la wilaya de Béjaia sont le support papier avec un taux de 62,7% et la communication orale avec un taux de 59,3%. Quant au support électronique, il n'y a que 33,9% des PME qui l'utilisent.

Nous pourrions ainsi énoncer que, dans les PME de la région de Béjaia, les informations sont souvent échangées par écrit ou par contact direct. Les échanges d'information par les moyens électroniques restent marginalisés. Toutefois, l'installation de réseau intranet aurait facilité d'un côté, la circulation d'information et de l'autre côté, aurait évité les pertes de temps dans les déplacements entre les services.

Concernant la veille technologique, nous nous sommes demandé si les PME de la région de Béjaia se tenaient au courant des nouveautés en matière de TIC. Les réponses recueillies révèlent que 67,8% d'entre elles portent un intérêt aux évolutions des TIC contre 32,2% qui ont répondu négativement. Néanmoins, ces informations à elles seules ne nous permettent pas de porter un jugement sur la tenue ou pas d'une politique de veille technologique au sein des PME enquêtées.

Comme nous le constatons, le système d'information dont disposent les PME de Béjaia est riche. Néanmoins, il reste peu complexe et se focalise sur le volet interne à l'organisation.

L'usage de l'internet et des technologies de l'information et de la communication sont favorables au bon fonctionnement de l'entreprise. Néanmoins, cette introduction des TIC suppose un changement organisationnel profond car changer les machines et les outils de production est relativement facile, mais changer les représentations et les attitudes, former la main d'œuvre et développer de nouvelles compétences nécessite un temps long d'adaptation.

Conclusion :

Après dépouillement et analyse des données recueillies auprès des 59 PME qui constituent notre échantillon, nous concluons que les PME de la wilaya de Béjaia sont dotées d'un système d'information assez riche (logiciels de gestion, réseaux internet et intranet). Néanmoins, il reste peu complexe et se focalise sur le volet interne à l'organisation. Les moyens de communication privilégiés sont les échanges par écrit ou par contact direct. Quoiqu'elles soient soucieuses de l'évolution technologique, aucune piste ne confirme la mise en place d'une politique de veille technologique.

Un fait majeur doit être soulevé est que la compétitivité des entreprises, particulièrement les PME, réside de plus en plus dans la maîtrise des compétences portées par leurs salariés et non dans la possession de ressources matérielles. En effet, très souvent une introduction de technologie d'information et de communication va entraîner des modifications d'ordre technologique, mais aussi des changements dans l'organisation, et va nécessiter une évolution des compétences. Il devient alors primordial de s'intéresser aux capacités de l'organisation à s'approprier les technologies d'information et de communication mais surtout à rendre leur usage routinier.

Notes et références bibliographiques :

¹- Deltour F., Lethiais V. : L'innovation en PME et son accompagnement par les TIC : quels effets sur la performance ? Revue Systèmes d'Information et Management, 2014, Vol.19, N°2, p. 1-25

²- Le Groupement d'Intérêt Scientifique (GIS) M@rsouin (<http://www.marsouin.org/>) a mené cette enquête dans le cadre de l'observatoire OPSIS (Observation et Prospective sur la Société de l'Information et ses Services) dédié aux usages du numérique en Bretagne.

³- CIGREF : Indice de l'innovation par les TIC, CEFRIO, Quebec, Canada, Mars 2013, 47 p.

⁴- Solow R-M. : We'd better watch out, New York Times Book Review, 1987, p.36.

⁵- Brynjolfsson E., Yang S. : Information technology and productivity : A review of the literature, Advances in Computers, Academic Press, Vol 43, 1996, p.179-214

⁶- Greenan N., L'Horty Y. : Le paradoxe de la productivité, Travail et Emploi N°91, Ministère du travail et de la participation, Juillet 2002, pp.31-42.

⁷- Lam A. : Organizational Innovation, Working Paper, N°1, Brunel University, 2004, 44 p.

⁸- Greenan N., L'horty Y., Mairesse J. : Inégalités et économie numérique : comparaisons transatlantiques, Centre d'études de l'emploi, Bulletin N°52, 2002, 4 p.

⁹- Plane J-M. : Théorie des organisations, Ed. DUNOD, 2^{ème} éd. Paris, 2003, 126 p.

¹⁰- Gera S., Gu W. : L'effet de l'innovation organisationnelle et de la technologie de l'information et de la communication sur le rendement des entreprises, International Productivity Monitor, N° 9, 2004, p. 44-60.

¹¹- Menard C. : L'économie des organisations, Ed. La Découverte, Paris, Collection Repères, 1994, 120 p.

¹²- Torres O. : Les PME, Editions Flammarion, Collection DOMINOS, 1999, 51 p.

¹³- Journal Officiel de la République Algérienne N°77, Loi n°01-18 du 12 Décembre 2001, p. 4-7.

¹⁴- GEM 2012 (Global Entrepreneurship Monitor) : Mesure de l'entreprenariat en Algérie 2009/2012, Edition GIZ, CREAD et DEVED, 2013, 66 p.

¹⁵- Merzouk F. : PME et compétitivité en Algérie. Revue de l'Economie et de Management, N° 9, Octobre 2009, 17 p. <http://fseg2.univ-tlemcen.dz/larevue09/FARIDA%20MERZOUK.pdf>, Consulté le 15/03/2016.

- ¹⁶- Gheddache L., Tessa A. : La transmission de la PME familiale : étude exploratoire à partir des perceptions du cédant potentiel, Les cahiers de CREAD, N°91, 2010, p.105-129.
- ¹⁷- Assala K. : PME en Algérie : de la création à la mondialisation, Congrès international francophone en entrepreneuriat et PME –CIFEPME-, Haute école de gestion (HEG), Fribourg, Suisse, 25-27 octobre 2006, 16 p.
- ¹⁸- Gaboussa A., Korichi Y., Si Lekhal K. : Les PME en Algérie : Etat des lieux, contraintes et perspectives, Revue Université de Ouargla, N°4, 2013, p.37-57.
- ¹⁹- Arabi M. : Profils des propriétaires dirigeants et pratiques de GRH dans les PME algériennes : Cas des PME du secteur des industries agro-alimentaires de Bejaia, Recherches économiques et managériale, N° 14, 2013, p. 11-28.
- ²⁰- Bendiabdellah A., Tabet Aoul W. : Quelle GRH dans la TPE algérienne ? Colloque GRH, PME et Entrepreneuriat : Regards croisés, Montpellier, France, 1^{er} avril 2010, 12 p.
- ²¹- Assala K., Tounes A. : Influences culturelles sur des comportements managériaux d'entrepreneurs algériens, 5^{ème} congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, Sherbrooke, Canada, Octobre 2007, 27 p.
- ²²- Benabdallah Y. : L'économie algérienne entre réformes et ouverture : quelle priorité ? Communication au colloque international, Enjeux économiques, sociaux et environnementaux de la libéralisation commerciale des pays du Maghreb et du Proche-Orient, 12-13 au 19-20 octobre 2007, Rabat, Maroc, 21 p.
- ²³- DOING BUSINESS 2016 : Comprendre les réglementations pour les petites et moyennes entreprises, Ed. World Bank Group, 2015, 59 p., Disponible sur : <http://www.doingbusiness.org/>
- ²⁴- Gillet A., Madoui M. : Crise et mutations du modèle de développement algérien : du gigantisme industriel au développement de la PME, Revue Travail et Emploi, N°101, Janvier-Mars 2005, p. 71-84.
- ²⁵- Bulletin d'informations statistiques de la PME, Ministère du Développement industriel et de la Promotion de l'Investissement, 1^{er} semestre 2013, 50 p.

