

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management  
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المدرسة الوطنية العليا للمناجنت  
القلعة

## MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention d'un Master Professionnel  
en « Management stratégique et système d'information »

**L'apport de système ERP dans le processus de prise de décision d'un  
opérateur de secteur de la téléphonie mobile en Algérie.**

**Cas : Djezzy**

**Élaboré par :**

LAIB Chams Eddine

**Encadré par :**

Dr. LADJOUZI Soumiya

**Année Universitaire 2023 /2024**

## Résumé

La prise de décision constitue une étape cruciale au sein de toute organisation. À la fin du XIXe siècle, plusieurs systèmes de gestion ont été émergés, apportant une contribution significative au processus décisionnel et organisationnel. Ces systèmes connus par le nom ERP (Enterprise Resource Planning).

L'opérateur de télécommunication algérien Djazzy, en tant qu'entreprise publique économique, utilise le système d'information ERP Oracle E-Business Suite. Dans le cadre de notre étude, nous avons cherché à évaluer l'impact de ce système sur le processus décisionnel des gestionnaires de l'entreprise. Pour appréhender de manière approfondie notre sujet de recherche, nous avons adopté une approche qualitative en menant des entretiens semi-directifs avec plusieurs responsables de l'opérateur Djazzy.

L'étude s'attache à comprendre les enjeux du système ERP en question ainsi que son niveau d'intégration et de positionnement au sein du système d'information de Djazzy. Elle cherche également à évaluer la confiance que les décideurs lui accordent en termes de fiabilité des données fournies.

D'après les résultats obtenus, cette étude prouve la contribution favorable et efficace de l'ERP Oracle E-Business à la prise de décision des responsables interviewés.

**Mots clés :** Système d'information, ERP Oracle E-Business suite, prise de décision.

## **Abstract**

The Decision-making is a crucial step within any organization. In the late 19th century, various modern systems emerged, making significant contributions to organizational decision-making. These systems are referred to as ERP (Enterprise Resource Planning).

The Algerian telecommunications operator Djazzy, as an economic public enterprise, uses the Oracle E-Business Suite ERP information system. As part of our study, we sought to evaluate the impact of this system on the decision-making process of company managers. To understand our research subject in depth, we adopted a qualitative approach by conducting semi-structured interviews with several managers of the Djazzy operator.

The study seeks to understand the challenges that this ERP system aims to address, its level of integration and positioning within Djazzy information system. It also seeks to assess the level of trust that decision-makers place in the reliability of the data provided by the ERP.

According to the results obtained, this study demonstrates the favourable and effective contribution of the ERP Oracle E-Business Suite to the decision-making process of the interviewed managers.

**Keywords:** Information system, the ERP Oracle E-Business Suite, decision-making.

## الملخص

تعد عملية اتخاذ القرار مرحلة ذات أهمية بالغة على مستوى أي مؤسسة. ومع أواخر القرن التاسع عشر ظهرت عدة أنظمة حديثة ساهمت بفعالية عالية في عملية اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة تدعى هذه الأنظمة بأنظمة تخطيط موارد المؤسسات.

شركة الاتصالات الجزائرية جازي هي شركة عمومية إقتصادية لديها نظام معلومات ERP Oracle E-Business suite، كجزء من دراستنا سعينا إلى تحديد مدى مساهمة هذا النظام في عملية اتخاذ القرارات داخل الشركة وهذا لفهم موضوع بحثنا بشكل كامل، اخترنا الطريقة النوعية بناءً على مقابلات شبه منظمة أجريت مع مسؤولي شركة الاتصالات الجزائرية جازي.

تسعى هذه الدراسة إلى فهم التحديات التي يحاول هذا النظام معالجتها ومستوى تكامله وموقعه ضمن نظام المعلومات الخاص بجازي الجزائر. أيضا تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مدى ثقة صانعي القرار في موثوقية البيانات التي يوفرها نظام تخطيط موارد المؤسسة.

من خلال النتائج التي تم الحصول عليها، تثبت هذه الدراسة المساهمة الايجابية والفعالة لنظام ERP Oracle E-Business suite في عملية اتخاذ القرار للمديرين الذين تمت مقابلتهم.

**الكلمات المفتاحية:** نظام المعلومات، نظام تخطيط موارد المؤسسات أوراكل، اتخاذ القرارات.

## Remerciements

الحمد لله وحده، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الحمد لله الذي وفقني لإنهاء هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر إلى مثلي الأعلى وقوتي، أستاذي الفاضل والذي سلامي الذي كان لي خير الناصح والمعين طيلة حياتي وفي بداية هذا العمل " رحمة الله عليك " .

إلى أعلى ما أملك والدتي الحبيبة حفظها الله.

إلى أختي عزيزتي إلى أختي سندي في الحياة حفظهم الله.

إلى الأستاذة المحترمة لعجوزي سميرة التي قبلت الإشراف على هذا العمل والتي لم تبخل بتوجيهاتها السديدة وملاحظاتها القيمة شكرا لك أستاذتي.

إلى مشرفي على مستوى المديرية العامة جازي الأستاذ سليم قاسمي الذي كان لي خير المعين بتوجيهاته ونصائحه القيمة.

إلى السيدة المحترمة سهام موسي شكرا لك على دعمك.

إلى أصدقائي شكرا لكم.

إلى جميع من جمعني بهم المدرسة وخاصة أصدقاء التخصص شكرا لكم جميعا حفظكم الله.

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	II
<b>Remerciements</b> .....	V
<b>Table des matières</b> .....	VI
<b>Liste des figures</b> .....	IX
<b>Liste des Tableaux</b> .....	X
<b>Liste des acronymes</b> .....	XI
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
1.1. Contexte de la recherche .....	2
1.2. Problématique de la recherche .....	3
1.3. Objectifs de la recherche .....	4
1.4. Méthode de la recherche .....	4
1.5. Plan de la recherche .....	4
<b>CHAPITRE I : REVUE DE LA LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL</b> .....	6
<b>Section 1 : Revue de la littérature</b> .....	7
1.1. L'importance de l'utilisation des systèmes ERP .....	7
1.2. Évolution des systèmes ERP .....	8
1.3. Facteurs clés de succès de système ERP .....	11
1.4. Place des systèmes ERP dans la prise de décision .....	13
1.4.1. Utilisation des ERP dans le processus de prise de décision .....	13
1.4.2. Rôle de l'ERP dans le processus de prise de décision .....	15
1.4.3. Les niveaux de la prise de décision .....	16
<b>Section 2 : Cadre Conceptuel</b> .....	19
2.1. Technologies de L'Information et des Communications (TIC) .....	19
2.1.1. Définitions .....	19
2.1.2. Caractéristiques des TIC .....	20
2.1.3. L'apport des TIC dans le processus décisionnel .....	21
2.2. Système d'information .....	22
2.2.1. Définition de Système d'information (SI) .....	22
2.2.2. Typologie des systèmes d'information .....	23
2.2.3. Les dimensions d'un système d'information .....	24
2.2.4. Le rôle de l'information dans la prise de décision .....	25
2.3. La relation entre les TIC et les systèmes d'information .....	26
2.4. Enterprise Resource Planning (ERP) .....	26
2.4.1. Emergence du système ERP .....	26
2.4.2. Définitions de l'Enterprise Resource Planning (ERP) .....	27

2.4.3.	Les caractéristiques d'un ERP .....	29
2.4.4.	Les fonctionnalités des ERP .....	29
2.4.5.	Les typologies d'ERP.....	30
2.4.6.	Les avantages et les inconvénients d'un ERP.....	30
2.4.7.	Les ERP propriétaires.....	31
2.4.8.	L'architecture des systèmes ERP .....	32
2.5.	La prise de décision .....	33
2.5.1.	La décision dans l'organisation.....	33
2.5.2.	Les différents types de décision.....	34
2.5.3.	Définition de Prise de décision.....	35
2.5.4.	Les étapes du processus de décision.....	36
2.6.	La relation entre l'ERP et la prise de décision.....	37
<b>CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....</b>		<b>39</b>
<b>1.</b>	<b>La position épistémologique et méthode de recherche.....</b>	<b>40</b>
1.1.	La position épistémologique .....	40
1.2.	Méthode de recherche.....	41
1.3.	Méthodes qualitatives .....	41
<b>2.</b>	<b>Outils de collecte de données .....</b>	<b>42</b>
2.1.	La recherche documentaire.....	42
2.2.	L'observation.....	42
2.3.	Les entretiens semi-directif.....	43
2.4.	Analyse des données.....	45
<b>CHAPITRE III : L'APPORT DE SYSTÈME ERP DANS LE PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION AU SEIN DE DJEZZY .....</b>		<b>46</b>
<b>Section 1 : Présentation de l'entreprise et étude de l'existant.....</b>		<b>47</b>
1.1.	Présentation de l'entreprise.....	47
1.1.1.	Historique de l'entreprise .....	47
1.1.2.	Fiche d'identité de l'entreprise .....	48
1.1.3.	Sa mission.....	49
1.1.4.	Sa vision .....	49
1.1.5.	Ses valeurs .....	49
1.2.	La Structure de l'Entreprise Djeczy.....	50
1.2.1.	Organigramme général de Djeczy .....	50
1.2.2.	Présentation de la structure de Djeczy.....	51
1.3.	Etude de l'Existant.....	54
1.3.1.	Architecture du SI de l'opérateur Djeczy .....	54
1.3.2.	Les modules du système ERP Oracle E-Business Suite .....	56

1.3.3.	Interfaces de l'ERP Oracle E-Business Suite (Djezzy).....	57
1.3.4.	Versioning.....	57
1.4.	Description du l'ERP E-Business Suite Djezzy .....	58
1.4.1.	Interactions entre les modules de l'ERP E-Business Suite finance.....	58
1.4.2.	La couche de reporting de l'ERP (Business Intelligence) .....	63
<b>Section 2 : Résultats et Discussion .....</b>		<b>66</b>
2.1.	L'apport de l'ERP dans la prise de décision.....	66
2.1.1.	L'apport de système ERP à l'aide de décision.....	66
2.1.2.	Qualité des informations de l'ERP pour le processus de prise de décision .....	66
2.2.	La contribution de l'ERP Oracle E-Business Suite à la prise de décision .....	67
2.2.1.	ERP comme une source intégré de donnés.....	67
2.2.2.	ERP étant qu'intelligence collaborative .....	67
2.2.3.	ERP un tableau de bord décisionnel .....	67
2.2.4.	ERP API intégration fiable .....	69
2.3.	Les principaux résultats .....	70
2.4.	Discussion des résultats .....	72
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>74</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>		<b>77</b>
<b>ANNEXES.....</b>		<b>84</b>
<b>ANNEXE A : GUIDE D'ENTRETIEN .....</b>		<b>85</b>
<b>ANNEXE B : DESCRIPTION DE INTERFACES DU ERP E-BUSINESS SUITE DJEZZY .....</b>		<b>88</b>

## Liste des figures

<b>Figure 1:</b> Evolution des ERP .....	10
<b>Figure 2:</b> Dimensions de la mise en œuvre d'un ERP.....	11
<b>Figure 3:</b> Les dimensions du système d'information .....	24
<b>Figure 4:</b> Emergence du système ERP.....	27
<b>Figure 5:</b> L'architecture des systèmes ERP. ....	33
<b>Figure 6:</b> Les différents types de décision.....	35
<b>Figure 7:</b> Les quatre étapes du processus de décision.....	36
<b>Figure 8:</b> L'importance d'ERP dans la prise de décision .....	38
<b>Figure 9:</b> Organigramme de l'entreprise DJEZZY.....	50
<b>Figure 10:</b> Organigramme du secteur IT. ....	53
<b>Figure 11:</b> Architecture inter - activité du ERP DJEZZY .....	55
<b>Figure 12:</b> Architecture exter - activité (Interface de l'ERP avec les autres écosystèmes).....	56
<b>Figure 13:</b> Interfaces de l'actuelle versions EBS Djezzy .....	57
<b>Figure 14:</b> Schéma de SI financier. ....	58
<b>Figure 15:</b> Processus d'établissement un bon de commande.....	61

## Liste des Tableaux

<b>Tableau 1:</b> Résultat des travaux similaires .....	17
<b>Tableau 2:</b> Typologie des systèmes d'information .....	23
<b>Tableau 3:</b> Les axes thématiques du guide d'entretien.....	44
<b>Tableau 4:</b> Informations relatives aux interviewées .....	45
<b>Tableau 5:</b> Fiche d'identité de l'entreprise .....	48
<b>Tableau 6:</b> Les modules du ERP Oracle E-Business Suite.....	56
<b>Tableau 7:</b> Les versions de l'ERP de Djezzy.....	57
<b>Tableau 8 :</b> Interfaces de l'actuelle versions de l'ERP Oracle E-Business Suite.....	87

## Liste des acronymes

<b>API</b>	Application Program Interface
<b>BI</b>	Business Intelligence
<b>BO</b>	Business Object
<b>DBSS</b>	Digital Business Support System
<b>EMS</b>	Entreprise Maintenance System
<b>ERP</b>	Enterprise Ressource Planning
<b>FNI</b>	Fonds National d'Investissement
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>MRP</b>	Manufacturing Ressource Planning
<b>OTA</b>	Optimum Telecom Algérie
<b>PDD</b>	Prise De Décision
<b>PGI</b>	Progiciel de Gestion Intégrée
<b>SaaS</b>	Software as a Service
<b>SAP</b>	System Applications Product for data Processing
<b>SI</b>	Système d'Information
<b>SIC</b>	Systèmes d'Information Comptables
<b>TAM</b>	Technology Acceptance Model
<b>TIC</b>	Technologies de L'Information et des Communications

# **INTRODUCTION**

## 1.1. Contexte de la recherche

Aujourd'hui, le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a donné lieu à l'émergence de nouvelles techniques de gestion plus souples et mieux adaptées. Au fil du temps, ce progrès dans les TIC a conduit au développement de logiciels informatiques spécialisés, tels que les ERP (Enterprise Resource Planning) ou PGI (Progiciels de Gestion Intégrés) en français. Ces systèmes permettent l'amélioration des processus opérationnels et l'intégration de ces processus au sein d'une base de données unique et unifiée.

La mise en œuvre de projets ERP constitue un défi majeur pour de nombreuses entreprises, et leur succès est essentiel pour assurer une amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la compétitivité. L'ERP est un système d'information qui intègre l'ensemble des processus de gestion d'une entreprise, tels que la production, la logistique, les finances, les ressources humaines, la comptabilité, etc. L'objectif principal de l'ERP est d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de fournir une vue d'ensemble cohérente des activités de l'entreprise grâce à une base de données commune (K. Laudon et J. Laudon, 2018). Dans les grandes entreprises, l'ERP joue un rôle essentiel en optimisant les processus de gestion et en améliorant la productivité. Il permet également de contrôler les actifs, la trésorerie et la comptabilité, tout en garantissant la conformité réglementaire. En somme, l'ERP est un élément clé pour accroître la performance globale de l'entreprise.

L'Algérie d'aujourd'hui est un pays en pleine reconstitution. De profondes réformes économiques ont été engagées dans tous les secteurs, conditionnées inévitablement par un contexte de mondialisation, mais aussi, la nécessité de développement pour rattraper le retard accumulé en matière d'industrie et de prestation de service.

Par ailleurs, l'Algérie accorde une grande importance au secteur des télécommunications, qui joue un rôle essentiel dans la croissance économique et la productivité.

En effet, le marché de la téléphonie mobile en Algérie, a progressé d'une manière quasi exceptionnelle et éprouve une concurrence rude entre trois opérateurs, à savoir, Mobilis, Djezzy, et Ooredoo. Selon le rapport de ARPCE (Autorité de Régulation de la Poste des Communications Electroniques), Mobilis en tête, en termes d'abonnés aux réseaux GSM (Global System for Mobile), 3G et 4G au 31 décembre de 2023, avec 22,51 millions d'abonnés, suivi de Djezzy (15,89 millions) et d'Ooredoo (13,10 millions).

Donc, l'ERP a un apport sur la prise de décision des entreprises. Selon l'étude de A. Chaabouni et I. BenYahia (2014), les systèmes ERP offrent un avantage concurrentiel en fournissant des données précises et opportunes pour la prise de décisions, permettant aux organisations d'agir rapidement pour répondre aux défis actuels. En intégrant diverses fonctions et processus au sein d'une organisation, l'ERP fournit une base de données centralisée et des informations en temps réel. Il permet une gestion rationalisée des données, une prise de décision rapide et précise. De plus, les systèmes ERP offrent aux décideurs une visibilité en temps réel des indicateurs clés de performance tels que les KPI, sont des indicateurs essentiels utilisés pour évaluer la performance et l'efficacité des processus au sein d'une organisation, favorisant ainsi l'efficacité opérationnelle et la rentabilité.

## **1.2. Problématique de la recherche**

Notre étude a pour objet de mettre en lumière l'importance de l'utilisation du système ERP dans le secteur de la téléphonie mobile en Algérie. Le secteur de la téléphonie mobile est dynamique et concurrentiel. Dans ce cadre, notre étude porte essentiellement sur l'opérateur OTA Djezzy. Ce dernier est l'un des principaux opérateurs de téléphonie mobile en Algérie, ce qui en fait un domaine d'étude pour analyser l'apport du système ERP dans le processus de prise de décision.

Dans cette perspective, ce travail s'attache à répondre à la question principale suivante :

***Quel est le rôle du système ERP Oracle E-Business suite dans le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy ?***

Plus précisément, notre problématique nous amène à formuler des sous-questions pour répondre de manière exhaustive à notre question principale. Les sous-questions sont les suivantes :

*Q 01 : Quels sont les enjeux du système ERP Oracle E-Business suite de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy ?*

*Q 02 : Quelle est la place du système ERP Oracle E-Business suite au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy ?*

*Q 03 : Quel niveau de confiance les managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy accordent-ils aux informations fournies par le système ERP Oracle E-Business suite ?*

*Q 04* : Comment le système ERP Oracle E-Business suite contribue-t-il à soutenir le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy ?

### **1.3. Objectifs de la recherche**

L'objectif principal de cette étude est d'analyser l'apport du système ERP, en particulier le système Oracle E-Business Suite, dans le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy.

Dans cette étude, nous avons identifié les enjeux et la place du système ERP Oracle E-Business Suite au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy Algérie. Nous avons également évalué le niveau de confiance que les managers accordent aux informations fournies par ce système, ainsi que sa contribution au processus de prise de décision. Pour structurer notre recherche, nous nous sommes concentrés sur les modules du pôle Finance, incluant la comptabilité, le budget, les fournisseurs et les immobilisations, ainsi que sur le pôle Supply Chain, comprenant les achats, les commandes internes et les stocks. Une couche de reporting transversal, via Business Objects (BO), a également été intégrée à notre analyse.

### **1.4.Méthode de la recherche**

Pour mener à bien cette étude, nous avons adopté une approche qualitative fondée sur une posture épistémologique constructiviste. Cette perspective nous permet d'approfondir notre compréhension des phénomènes complexes associés à notre question de recherche. Nous avons choisi une méthode d'analyse de contenu manuelle et textuelle pour examiner les entretiens semi-directifs. Cette méthode permet d'explorer en profondeur les perceptions, les expériences et les contributions du système ERP Oracle E-Business Suite dans le processus de prise de décision des managers de Djezzy.

### **1.5. Plan de la recherche**

Cette étude se compose d'une Introduction et de trois chapitres, et se conclut par une conclusion générale où nous allons présenter la synthèse de cette recherche :

- Le premier chapitre sera consacré en premier lieu à une revue de littérature pertinente au sujet de notre étude, puis nous exposerons les concepts principaux de notre étude tels que les Technologies de L'Information et des Communications et système

d'information, puis on abordera les concepts de l'Enterprise Resource Planning et la Prise de décision.

- Le deuxième chapitre est consacré à définir notre position épistémologique, la méthodologie de recherche, les Outils de collecte et d'analyse des données et notre guide d'entretien.
- Le troisième chapitre sera consacré pour présenter l'organisme d'accueil et la présentation des résultats de notre étude, la discussion de ces résultats.

Enfin, nous concluons notre étude en résumant les principaux résultats obtenus.

**CHAPITRE I : REVUE DE LA LITTÉRATURE ET  
CADRE CONCEPTUEL**

Ce premier chapitre consiste à aborder d'une part la revue de littérature qui concerne les travaux réalisés par des chercheurs, ainsi que les concepts clés qui tourne autour de notre thématique, c'est-à-dire l'apport de système ERP dans le processus de prise de décision.

## **Section 1 : Revue de la littérature**

Dans cette première section, des articles et publications de plusieurs chercheurs liés au sujet de l'ERP et son apport dans le processus de prise de décision.

### **1.1. L'importance de l'utilisation des systèmes ERP**

Le terme « Enterprise Resource Planning » est abrégé en PGI, qui signifie « Progiciel de Gestion Intégrée ». Depuis quelques années, les ERP jouent un rôle essentiel dans l'évolution des systèmes d'information des entreprises. Selon Tomas et GAL (2011), ces logiciels sont essentiels pour les systèmes d'information. De nos jours, ces systèmes rencontrent un véritable succès, non seulement au sein des grandes entreprises, mais également au sein de plus en plus de petites et moyennes entreprises qui souhaitent développer un système informatique unifié basé sur ces logiciels (R. Slimani et M. Boukrif, 2016, p.98).

L'investissement d'un ERP constitue un projet stratégique pour l'entreprise, compte tenu de son importance, de ses frais d'acquisition et de ses profits prévus. Si le projet ERP ne respecte pas une stratégie préétablie et budgétisée, il n'y aurait aucune valeur ajoutée et l'investissement serait considéré comme non rentable. Il est essentiel de définir des objectifs visant à améliorer la performance en réponse aux attentes organisationnelles proposées par l'intégration des ERP afin de lister des valeurs et des objectifs financiers (M. Lotfi et A. Faraj, 2018, p.27).

Les systèmes ERP jouent un rôle crucial dans le monde professionnel et les environnements commerciaux actuels. En examinant les différentes organisations et processus qui leur sont liés, il est possible de conclure que ces organisations ne sont pas des entités distinctes où chaque département travaille de manière autonome, mais plutôt des processus intégratifs où tous les départements collaborent harmonieusement pour atteindre les objectifs et les buts de l'ensemble de l'organisation. Les bénéfices majeurs de l'intégration d'un ERP au sein des organisations incluent l'intégration de diverses tâches et fonctionnalités, ainsi que l'assistance à la haute direction dans les processus de prise de décision en offrant diverses alternatives et en mettant en évidence les effets négatifs et positifs qui y sont associés système (D. Mahmoud Bahsas et AM. AlBar, R. Hoque, 2015, p.73).

Il est également crucial de s'assurer que le système ERP est compatible avec les objectifs et les stratégies de l'entreprise et qu'il est intégré à d'autres systèmes et processus commerciaux. Cette intégration peut aider le système ERP à fournir des données précises et fiables et à contribuer au succès global de l'entreprise (Y. Zare Mehrjerdi, 2010).

De plus, Les systèmes ERP peuvent offrir des analyses de données et des rapports en temps réel, facilitant la prise de décision basée sur les données et permettant aux organisations de répondre rapidement aux changements dynamiques dans l'environnement des affaires (M. Dunaway et S. Bristow, 2021, p.7).

## **1.2. Évolution des systèmes ERP**

Au début des années 1960, l'ingénieur américain Joseph Orlicky s'intéresse au système de production de Toyota et fait naître ce qu'il appelle le Material Requirement Planning (MRP). Ce système est développé pour la planification des besoins en composants ou matières premières pour la gestion de la production. Deux autres chercheurs américains se sont associés au sujet pour créer le MRPO, MRP1 et MRP2. Le MRPO a permis la méthode de calculs des besoins en matières et composants, le MRP1 la première application industrielle de la gestion intégrée des flux de production, et le MRP2 a pu permettre la planification des lancements en fabrication en tenant compte des capacités et des ressources disponibles. En 1990, grâce au MRP et ses évolutions, l'ERP pour Enterprise Resource Planning est inventé. Aujourd'hui, l'ERP est aussi connu sous le nom de PGI pour Progiciel de Gestion Intégré (F. Schlotter, 2021, p. 25).

Au cours des dernières décennies, le monde a été témoin d'un développement rapide des hautes technologies, créant ainsi un environnement d'une réalité parfois surréaliste (Nobuhiko Seki, Youji Kohda, 2020). Afin de rester compétitives sur la scène mondiale, de nombreuses organisations cherchent à optimiser leurs processus métier et à adopter diverses solutions technologiques. Pour réussir dans ces initiatives, il est essentiel d'avoir une compréhension approfondie des fondamentaux, y compris l'utilisation de solutions logicielles d'information telles que les ERP. Cette technologie est apparue comme un moyen de concilier l'offre et la demande, d'augmenter la productivité des entreprises et d'améliorer la qualité des processus (D. Mahmoud Bahssas et AM. AlBar, R. Hoque, 2014).

Dans son ouvrage " Piloter un projet ERP " publié par Jean-Luc DEIXONNE, Au cours des années 1960 à 1980, les mainframes étaient utilisés avec des systèmes d'information basés sur des applications "en silo" afin d'automatiser et d'augmenter la productivité. Le passage du traitement par lot au temps réel entraîne l'émergence des bases de données. En ce qui concerne les systèmes d'information, les applications sont particulièrement spécifiques, en premier lieu : la comptabilité, la facturation, puis par domaine, comme le MRP I (Manufacturing Resource Planning) pour le secteur industriel. La planification des ressources de production a été intégrée dans un processus de planification globale et de contrôle de la production, connue sous le nom de MRP II (Manufacturing Resource Planning), pendant la période des années 1980 à 1990. Le plan stratégique, le plan de production, le programme directeur de production et la planification des besoins en matière sont utilisés pour planifier les ressources de production, tout en prenant en considération la capacité de l'entreprise. Son rôle est de surveiller les différences entre les prévisions et les réalisations, ainsi que de définir les budgets de production, les coûts standards, les prévisions et les besoins de trésorerie. C'est à la fin des années 80 et au début des années 90 que les premières installations du premier ERP, SAP R/2, ont été mises en place. Maintenant, il est possible d'envisager une gestion intégrée de toutes les ressources de l'entreprise grâce à de nouveaux modules qui permettent de gérer les actifs, les ressources humaines, les liquidités, l'entreposage, la finance, les approvisionnements et les ventes. Ces systèmes permettent d'avoir une vision globale de l'entreprise à travers toutes ses fonctions et services, ainsi qu'une base de données institutionnelles où toutes les transactions sont consignées (J. Luc Deixonne, 2011, p.31).

Dans son livre " Modern ERP, select implement and use today's advanced business systems" publié par Marianne Bradford P.H.D, À la fin des années 90, de nombreuses entreprises ont exprimé le souhait de migrer vers la technologie client-serveur, ce qui a entraîné l'adoption des systèmes ERP. De nombreuses grandes entreprises, telles que celles du classement Fortune 500, étaient les premiers adeptes des systèmes ERP. Pendant les années 2000, l'ERP a évolué vers l'"extended ERP" ou ERP II, qui est une architecture à trois niveaux qui fonctionne sur une plateforme web et qui intègre des modules supplémentaires tels que la gestion du cycle de vie des produits (PLM), la gestion de la chaîne logistique (SCM) et la gestion de la relation client (M. Bradford ,2015, p.10).

L'étude de R. Slimani intitulée " L'impact de l'adoption des nouveaux outils de management et la gestion de leur mise en place sur la performance des entreprises ", a pour but de réaliser une revue de la littérature sur l'émergence des systèmes ERP. Au début des années 60, les entreprises ont entamé une gestion autonome de l'approvisionnement de chaque produit en utilisant des systèmes basés sur des points de commande. Cette méthode nécessitait une quantité considérable d'inventaire. De cette manière, les avancées technologiques des années 70 ont entraîné une avancée significative dans la gestion des stocks grâce à l'émergence des systèmes de planification des besoins en matières premières (Material Requirement Planning : MRP). Les entreprises américaines utilisaient davantage cette méthode pour gérer la production, ce qui nécessitait le calcul des quantités et du temps requis pour chaque opération. Ce système offre la possibilité de calculer de manière précise tous les besoins en pièces et composants en se basant sur un plan de production, un état des stocks et des nomenclatures, et de planifier leur acquisition dans le temps (R. Slimani, 2020, p.29).

**Figure 1:** Evolution des ERP.



**Source :** L. Hossain et M. Rashid, J. Patrick, 2003, p.18.

Aujourd'hui, les systèmes ERP sont devenus indispensables pour les entreprises de toutes sortes et de toutes tailles, qui souhaitent profiter des avantages d'une gestion de l'information améliorée afin de rester compétitives sur un marché mondial en perpétuelle mutation.

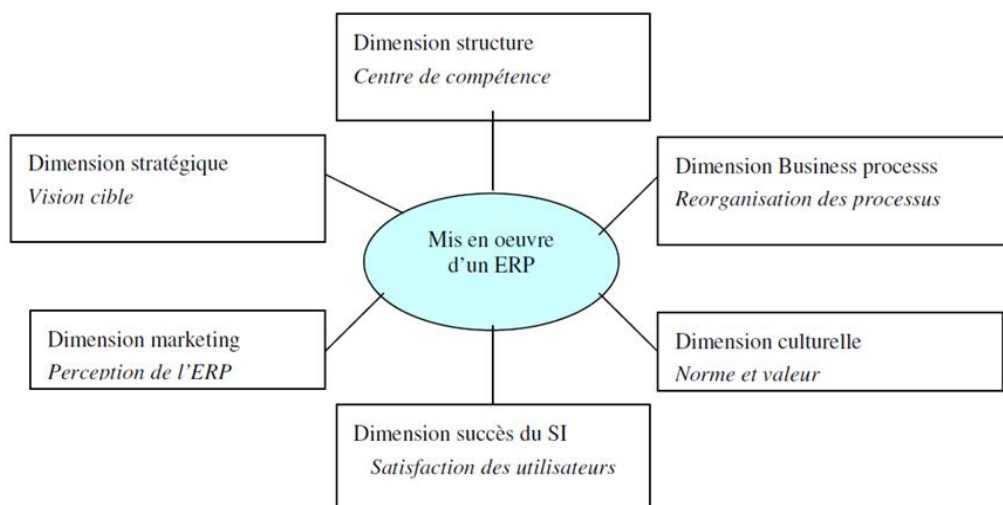
### 1.3. Facteurs clés de succès de système ERP

La réussite de la mise en place d'un ERP ne repose pas exclusivement sur les caractéristiques de ce dernier, mais également sur l'effort d'adaptation de son urbanisation en combinant les ressources disponibles avec les attentes stratégiques. Dans la dynamique stratégique, il est primordial de distinguer deux acteurs clés, à savoir l'acteur des ressources humaines et l'acteur du système d'information (M. Lotfi et A. Faraj, 2018, p.24).

De nos jours, les ERP jouent un rôle essentiel dans le renforcement de la compétitivité. Ce sont des avantages qui transforment les pratiques du travail grâce à la circulation rapide de l'information, à la coordination de l'action, à l'élaboration de nouvelles méthodes, à l'accès rapide à des connaissances très variées et à l'ouverture de nouveaux services. Il existe de nombreuses conséquences organisationnelles des ERP : les ERP transforment la structure de l'organisation en créant de nouveaux services et en réorganisant les services informatiques, voire les services qui font partie du périmètre des ERP, en modifiant la nature, la circulation et les modes de production de l'information. De même, Les ERP ont un impact sur le processus de prise de décision au sein des entreprises, les processus de contrôle et entraînent des changements dans le comportement social des individus au sein des organisations, ainsi que dans les méthodes de gestion (S. Léger, 2009).

Selon D. Valentin et F. Vasile, Les études concernant les facteurs clés de succès de la mise en place d'un ERP mettent en évidence l'importance de cinq dimensions (figure 2) qui sont analysées pour évaluer les facteurs clés de réussite de cette mise en place.

**Figure 2:** Dimensions de la mise en œuvre d'un ERP



**Source :** V. Dumitru et V. Florescu, 2008, p.1355.

La dimension structure désigne la structure et le fonctionnement du centre de compétence composé des membres de l'équipe projet ERP. Un centre de compétence offre un véritable avantage sur des projets qui ont une durée de vie longue et qui seront susceptibles d'évoluer considérablement au fil du temps.

Selon El Amrani (2003), la dimension stratégique désigne l'importance de la vision organisationnelle cible. Lors d'un projet de mise en place d'un ERP, il est essentiel de définir une vision organisationnelle cible afin de définir clairement les principaux axes de l'organisation future et la direction que doivent suivre les acteurs du projet pour l'atteindre.

La dimension Business processus la réorganisation des processus d'entreprise. Il est nécessaire de prendre une décision concernant un changement des processus avant l'implantation de l'ERP. La création d'un ERP implique une uniformisation des procédures internes à l'entreprise.

La dimension culturelle, pour réussir la mise en œuvre de l'ERP :

- ✓ La formation, pour assurer les compétences et la capacité des personnes à utiliser efficacement le système ERP ;
- ✓ L'implication des utilisateurs dans l'implantation de l'ERP constitue un facteur clé de succès pour la conduite du changement ;
- ✓ L'implication de la direction générale est considérée un des FCS de la mise en œuvre de l'ERP (le projet d'implantation d'un ERP doit obtenir l'approbation et le soutien de la direction générale).

Il est important que le projet d'implantation d'un ERP devienne le projet de toute l'entreprise, du top management jusqu'aux opérationnels.

La dimension marketing renvoie à la volonté d'utiliser l'ERP. Selon Legris et al. (2003), le TAM (Technology Acceptance Model) a avancé que l'utilisation des TIC est influencée par une intention comportementale d'utiliser un système, qui est également influencée par l'attitude des individus et l'utilité perçue.

La dimension succès du SI renvoie à la satisfaction des utilisateurs pour garantir la réussite de la mise en œuvre du système ERP. le succès des systèmes d'information est évalué en fonction de : la qualité du système, la qualité de l'information, l'utilisation, la satisfaction des utilisateurs, l'impact individuel et l'impact organisationnel (D. Valentin et F. Vasile, 2008, p.1356).

## **1.4. Place des systèmes ERP dans la prise de décision**

Les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) jouent un rôle crucial dans la prise de décision au sein des entreprises modernes. Ils intègrent diverses fonctions de gestion en une seule base de données unifiée, permettant une vision cohérente et en temps réel des opérations de l'entreprise.

### **1.4.1. Utilisation des ERP dans le processus de prise de décision**

Lors de la mise en place réussie d'un système ERP, il est primordial de se concentrer sur l'utilisation optimale du système. De plus, des ressources importantes ont été consacrées à la mise en place de l'ERP, ce qui permet d'optimiser l'utilisation du système. La performance d'un système ERP repose sur l'efficacité de son utilisation plutôt que sur le système lui-même (RA. Tenkorang et P. Helo, 2011, P.1129).

La raison principale de la mise en place des systèmes ERP n'est pas clairement reconnue comme le soutien décisionnel, et les objectifs principaux derrière un investissement aussi important demeurent des questions opérationnelles essentielles telles que l'élimination des informations contradictoires et la réduction de la redondance des données. Cependant, les difficultés opérationnelles diminuent à mesure que les entreprises acquièrent une plus grande maturité dans leur processus d'adaptation du système ERP. Ainsi, les sociétés qui ont d'abord utilisé des ERP pour résoudre les problèmes opérationnels et transactionnels ont tendance à ensuite tirer parti de leurs attentes pour obtenir des avantages plus stratégiques tels que la prise de décision (K. Benabdejlil et Y. Mrabet, 2022, p. 8).

La qualité de l'information est positivement liée à la performance de l'entreprise (Gable et al., 2003 ; DeLone et al., 1992 ; 2003 ; Visser et al., 2013). D'après (Lecic et al., 1989), l'information joue un rôle essentiel en tant que matière première pour la prise de décision. Dans cette optique, l'emploi du système ERP est perçu comme la base essentielle pour prendre une décision. C'est la raison pour laquelle les systèmes d'aide à la décision rendent les gestionnaires plus simples. C'est la raison pour laquelle les systèmes d'aide à la décision facilitent la prise de décision des gestionnaires en les aidant à sélectionner l'information la plus adaptée parmi de nombreuses options (Lecic et al., 1989 ; Ouiddad et al., 2015 ; Chong et al., 2009). La solution optimale à des problèmes organisationnels et stratégiques peut être trouvée grâce au système ERP (Ouiddad et al., 2016), car il est crucial d'identifier les problèmes et d'analyser la prise de décision afin d'améliorer les systèmes de soutien de décision (A. Ouiddad et All., 2018).

Grâce à l'implémentation des systèmes ERP, les entreprises ont recueilli une grande quantité d'informations opérationnelles et financières, facilitant ainsi leur accès à tous les niveaux de direction. Afin d'optimiser leur capacité à prendre des décisions, les entreprises ont la possibilité de mettre en place des systèmes d'intelligence économique afin d'interroger les données collectées par leurs systèmes ERP (Arnold, 2006). La littérature a peu abordé le sujet de l'utilisation réelle des informations provenant des systèmes ERP pour améliorer la prise de décision des individus ou des organisations (Arnold, 2006 ; Jourdan et al., 2008). Cependant, Chou et al. (2005) suggèrent que l'intégration des systèmes ERP peut améliorer les capacités de prise de décision. Comme mentionné dans l'introduction, l'objectif principal est d'examiner si les organisations améliorent ou non leur prise de décision après avoir intégré un système ERP (C. Kuang Hou, 2013, p. 37).

Les entreprises qui parviennent à atteindre leur maturité dans la mise en place du projet ERP atteignent leurs objectifs opérationnels et commencent à étudier la manière de tirer parti de leur investissement dans l'ERP. Il est donc possible d'envisager les bénéfices stratégiques tels que le processus de prise de décision et les activités d'analyse de l'information. Ce n'est qu'à ce moment-là que les profits attendus de l'investissement dans l'ERP seront finalement obtenus (CW. Holsapple et MP. Sena, 2005).

En outre, Il est primordial de mettre en place un système d'information intégré afin de regrouper divers types d'informations en phases pertinentes et de créer de bonnes sources d'information qui peuvent être utiles pour la prise de décision. En particulier, les gestionnaires qui doivent prendre des décisions de manière constante bénéficient de la mise en place du système ERP, ce qui renforcera leur capacité à prendre des décisions et à améliorer leur interprétation des problèmes. Grâce aux systèmes ERP, les responsables peuvent être certains de vérifier si leurs choix correspondent aux objectifs de l'entreprise. Cela, quant à lui, assure que les opérations commerciales et administratives se déroulent de manière équilibrée et adéquate. Étant donné l'augmentation de la popularité des systèmes ERP en tant que soutien du processus de prise de décision (P. Ifinedo, 2011).

#### **1.4.2. Rôle de l'ERP dans le processus de prise de décision**

Les systèmes ERP sont privilégiés dans le processus de prise de décision en gestion. Cela s'explique par le fait que l'ERP a pour mission de transmettre les données collectées aux niveaux de gestion appropriés dès que possible lorsqu'une situation ou un problème se présente. Ainsi, l'ERP joue désormais un rôle essentiel en tant qu'adjoint pour les gestionnaires (A. Uçaktürk et M. Villard, 2013, p. 1038).

Selon (T. Postac et Ö. Belgin, TE. Erkan, 2012, P. 51), Le PGI (Progiciel de gestion intégré) donne du dynamisme aux entreprises avec des supports de décision tactiques et stratégiques, fondés sur la connaissance actuelle et fournit aux gestionnaires un accès exact et immédiat à l'information dans plusieurs niveaux de gestion à l'aide des outils informatisés. Il y a huit avantages stratégiques de systèmes ERP. Ces avantages sont les suivants :

- ✓ Augmentation de la flexibilité,
- ✓ Augmentation de la productivité
- ✓ Une communication saine,
- ✓ Faibles coûts d'exploitation,
- ✓ La croissance des revenus,
- ✓ Temps de cycle court,
- ✓ Une coopération efficace,
- ✓ Marge bénéficiaire élevée.

En effet, la plupart des travaux tant dans le milieu industriel que dans le milieu universitaire, ont négligé de mettre l'accent sur les facteurs qui influencent ce type de systèmes intégrés pour une meilleure prise de décision (Duff et Jain, 1998 ; Shang et Seddon, 2000 ; Hayes et al, 2001 ; Spathis et Constantinides, 2003).

### **1.4.3. Les niveaux de la prise de décision**

Selon Ansoff (1965), qui a identifié trois niveaux de décision, trois niveaux d'étude sont proposés : niveau opérationnel, niveau tactique, niveau stratégique. Pour étudier les facteurs qui influencent les ERP dans le processus de prise de décision.

#### **✓ Niveau opérationnel**

Au niveau opérationnel de la décision, la gestion des décisions est à court terme et les gestionnaires ou les membres des équipes autogérés ont des objectifs et des règles claires pour prendre les décisions et pour développer les plans à court terme tels que les calendriers de production hebdomadaires (A. Ouiddad et C. Okar, B. Achchab, 2016).

#### **✓ Niveau tactique**

Les choix tactiques concernent la réalisation des décisions stratégiques. Leur objectif est de développer des plans de division, de structurer les flux de travail, de créer des canaux de distribution, d'acquérir des ressources telles que des hommes, des matériaux et de l'argent. On prend ces décisions au niveau moyen de la gestion.

#### **✓ Niveau stratégique**

L'ERP se présente comme un système intégré qui offre des avantages perçus pour améliorer l'efficacité et l'efficience de tous les processus d'affaires d'une entreprise. Il est donc un choix logique pour intégrer les processus de planification et de prise de décision stratégiques, en fournissant des données de qualité et en temps opportun (Cook et Peterson, 1998 ; Davenport, 2000 ; Holsapple et Sena, 2005).

**Tableau 1:** Résultat des travaux similaires

Travail de recherche	Auteurs	Année	Pays	Résultats obtenus
<b>Contribution of Information Management Systems ERP As a Subsidy for Decision-Making.</b>	Luiz Andre Megiolaro dos Santos et Elaine Cristina Lopes	2019	Brésil	Les systèmes ERP permettent l'intégration des informations de tous les départements dans une base de données unique, améliorant le flux d'informations et les contributions au processus décisionnel que la mise en œuvre d'un système d'information de gestion ERP peut apporter à une organisation.
<b>Contribution of ERP to the decision-making process through knowledge management</b>	Amel Chaabouni et Imene Ben Yahia	2014	Tunisie	Les bonnes pratiques de gestion des connaissances favorisent une utilisation appropriée des ERP, améliorant ainsi le processus de prise de décision. Cependant, des pratiques aléatoires entraînent une utilisation infructueuse des ERP, entravant toute contribution au processus de prise de décision.
<b>The effect of entreprise resource planninig 'ERP' on Management Control and Decision –Making Process (EHEC d'Alger)</b>	OUAFEK Nassima et OUACHE RINE Hassane	2020	Algérie	Les ERP, notamment SAP Business One, offrent un environnement idéal pour une mise en œuvre transversale du contrôle de gestion pour des résultats plus pertinents et une meilleure prise de décision. L'ERP a un impact positif sur l'entreprise, d'un point de vue organisationnel, économique et stratégique.

Source : élaboré par nos soins

A travers le tableau ci-dessus nous pouvons commenter les résultats obtenus comme suit :

L'étude de L. Andre Megiolaro dos Santos et E. Cristina Lopes (2019) présentée met les avantages significatifs que les systèmes (ERP) peuvent apporter aux processus décisionnels des entreprises, notamment grâce à l'intégration des données, la disponibilité en temps réel des informations et une vision d'ensemble facilitant l'identification des problèmes. Cependant, les auteurs soulignent également les défis cruciaux liés à la mise en œuvre réussie de ces systèmes, tels que l'importance primordiale de l'engagement de la direction et d'une planification rigoureuse. Ainsi, cette recherche brésilienne offre une perspective nuancée, mettant en évidence la nécessité d'une approche holistique combinant l'outil technologique et une gestion attentive du changement organisationnel et humain.

L'étude réalisée par A. Chaabouni et I. Ben Yahia (2014) en Tunisie apporte un éclairage pertinent sur le rôle crucial de la gestion des connaissances dans l'utilisation efficace des systèmes ERP pour soutenir le processus décisionnel. Bien que l'échantillon limité de deux PME, l'ERP spécifique étudié (MFG/PRO) et le niveau d'intégration différent des modules ERP entre les cas, constituent des limites, cette recherche met en lumière les facteurs clés favorisant ou entravant une gestion des connaissances optimale avec les ERP. Les auteurs soulignent la nécessité d'une approche systémique et ouvrent la voie à des études approfondies sur la modélisation de ces interactions, en considérant des ERP de grande envergure telle que SAP ou Oracle.

Cette étude algérienne réalisée par N. Ouafek et H. Ouacherine (2020) explore l'impact des systèmes ERP sur le contrôle de gestion, en se basant sur une étude de cas unique avec 12 personnes interrogées. Si les résultats mettent en évidence des bénéfices des ERP, notamment SAP Business One, pour un contrôle de gestion transversal et une meilleure prise de décision, la généralisation est limitée par la petite taille de l'échantillon. Une approche mixte quantitative et qualitative sur un plus large échantillon, ainsi qu'une exploration plus détaillée de l'impact spécifique sur les différents aspects du contrôle de gestion, permettraient de renforcer la robustesse de cette recherche exploratoire.

## Section 2 : Cadre Conceptuel

Dans cette partie, nous allons expliquer les concepts clés de notre recherche, à savoir, les TIC, le système d'information, l'Enterprise Resource Planning et la Prise de décision.

### 2.1. Technologies de L'Information et des Communications (TIC)

Les TIC englobent une vaste gamme de technologies utilisées pour gérer, transmettre, et stocker des informations. Elles jouent un rôle crucial dans divers aspects de la vie moderne, tant au niveau personnel qu'au niveau professionnel.

#### 2.1.1. Définitions

Avant d'aborder la définition des Technologies de l'Information et des Communications, il nous a paru primordial de définir les trois concepts qui le composent, à savoir les Technologies, l'Information et la Communication.

Selon C. Benabdeslam et O. Boukhouni (2019), Le concept de Technologies de L'Information et des Communications comprend trois mots essentiels :

- ✓ **Technologie** : fait référence aux équipements et aux méthodes employés dans l'entreprise pour la production, la distribution et la gestion.
- ✓ **Information** : est compris dans son sens général. Il englobe tous les éléments qui peuvent être numérisés et traités par l'outil informatique comme textes, images, sons, ensemble de plusieurs de ces éléments combinés par un outil multimédia.
- ✓ **Communication** : est un phénomène essentiel de la relation entre les êtres vivants lorsqu'ils se rencontrent en groupe (L. Lethielleux, 2011).

Dans la littérature du management, on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des TIC, vu l'hétérogénéité et la complexité du concept. Selon l'OCDE (1998), le secteur des TIC « comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques ». CHARPENTIER P. (1997) propose la définition suivante « Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information ». Tandis que BRUNO H., renvoie les TIC à l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler et de la transmettre (B. Henriot et M. Imbert, 2002).

Dans ce contexte, Les TIC sont l'ensemble des instruments qui permettent d'exploiter, de transmettre ou de diffuser des données numériques (textes, images, sons, ...). Comme le processus informationnel est un processus de communication, il est nécessaire d'avoir une communication pour qu'il y ait de l'information, ce qui correspond à l'aspect immatériel des TIC. Ainsi, la transmission de l'information, la mémorisation de celle-ci et l'enregistrement de celle-ci grâce à des dispositifs utilisant différentes technologies favorisent la création, le stockage, le traitement, la communication et la diffusion d'informations, ce qui constitue l'aspect matériel des TIC (C. Benabdeslam et O. Boukhedoui, 2019, p. 532-533).

### **2.1.2. Caractéristiques des TIC**

Selon R. REIX, on peut résumer les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication en quatre caractères : Le temps comprimé, l'espace comprimé, la réduction des espaces de stockage des informations (R. Reix et M. Kalika, F. Rowe, 2016, p.79).

#### **✓ La compression du temps**

L'automatisation des opérations a permis d'obtenir des résultats très performants en termes de temps. L'entreprise bénéficie d'avantages très intéressants à cause de la capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde, tels qu'une réduction considérable du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des améliorations de la productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches qui étaient impossibles à réaliser manuellement.

#### **✓ La compression de l'espace géographique :**

Grâce aux technologies de l'information et de la communication, les frontières entre les pays ont été éliminées. Ainsi, elles offrent aux sociétés délocalisées la possibilité de maintenir une étroite coordination avec les autres activités de l'entreprise grâce à leurs capacités remarquables à transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux (ou plusieurs) points très éloignés du monde (R. Reix, 2002, p. 73).

#### **✓ La réduction de l'espace de stockage de l'information :**

Les technologies magnétiques telles que les disques et les bandes et les CD-ROM offrent la possibilité de stocker un volume considérable de données dans des conditions d'encombrement très faibles, ce qui représente un progrès significatif par rapport aux formes de stockage traditionnelles telles que les archives et les papiers (M. Germain, 1998, p. 13).

✓ **Flexibilité de l'usage :**

Les technologies de l'information offrent un potentiel d'utilisation extrêmement vaste et offrent la possibilité de restituer les informations sur divers supports de plus en plus adaptés aux différentes utilisations.

**2.1.3. L'apport des TIC dans le processus décisionnel**

Les TIC permettent une meilleure diffusion de l'information, un accès facile à celle-ci donc un partage, à priori des informations plus aisées. La mise en place des TIC permet à un grand nombre de personnes dans l'organisation d'accéder à l'information, ce qui peut favoriser la décentralisation de la prise de décision. À l'heure actuelle, il y a l'apparition d'outils spécifiquement destinés aux marchés des PME, que l'on peut répartir en deux grandes catégories :

✓ **Les logiciels de « Requêtage »**

Ces applications offrent notamment la possibilité de chercher, choisir, extraire des données stockées dans diverses bases de données et de créer des rapports d'activités sous forme de tableaux ou de graphiques. On les utilise principalement pour le contrôle de gestion et la gestion financière.

✓ **Les logiciels d'analyse**

Les TIC sont très diverses. Elles sont envisagées de deux manières assez différentes : les technologies qui sont liées à Internet et qui rendent plus facile la collecte et la transmission d'informations, D'autre part, les outils numériques créés grâce à la numérisation de l'information (salançon 2005). Ces dernières offrent également : Une communication plus facile des données à différents interlocuteurs, allant du simple échange d'information à une mise en réseau de l'entreprise (ERP) (R. Nemer et N. Hamdani, I. Kara, 2015, P. 47- 48).

## 2.2. Système d'information

Les systèmes d'information sont essentiels pour la compétitivité et l'efficacité des entreprises modernes. Ils facilitent la gestion des opérations, améliorent la communication et supportent la prise de décisions stratégiques.

### 2.2.1. Définition de Système d'information (SI)

Le Système d'Information (SI) est aujourd'hui un élément central du fonctionnement d'une organisation. On peut définir un système d'information comme un ensemble de ressources (personnel, logiciels, processus, données, matériel, équipements informatiques et de télécommunication...) qui facilitent la collecte, le stockage, la structuration, la modélisation, la gestion, la manipulation, l'analyse, le transport, l'échange et la diffusion des informations (textes, images...) au sein d'une organisation (S. Servigne, 2010).

Selon (G. Mayinga Muzita et LB. Khuabi Mbumbu, 2020, P. 792-793), Le concept de système d'information est composé de deux termes clés : système et information

- ✓ **Système** : peut être considéré comme un ensemble d'éléments interconnectés qui fonctionnent ensemble pour atteindre un objectif spécifique. Ces éléments peuvent être des composants matériels, des logiciels, des processus ou des personnes. Dans le contexte du système d'information, ces éléments sont organisés pour faciliter le flux d'informations, de matières ou d'énergie.
- ✓ **L'information** : est un ensemble de données qui ont été reçues, interprétées et comprises par un être humain. Cela peut inclure des données textuelles, des images, des vidéos, des chiffres, des graphiques, etc. L'information est également considérée comme une forme de connaissance qui peut être codée pour être stockée, traitée ou communiquée.

Le système d'information est une combinaison complexe d'éléments tels que des individus, des équipements informatiques, des logiciels, des réseaux de communication et des données, qui collaborent pour recueillir, traiter et diffuser des informations au sein d'une entreprise (R. Stair et G. Reynolds, 2017).

### 2.2.2. Typologie des systèmes d'information

La classification des systèmes d'information (SI) constitue un moyen crucial pour comprendre leur rôle et leur importance au sein d'une organisation. La typologie des SI dépend principalement de deux critères : les utilisateurs et le niveau hiérarchique auquel ils opèrent dans la structure organisationnelle. Cette démarche de catégorisation permet de mettre en évidence les différents types de SI déployés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque niveau de gestion. Le Tableau 1 présente une synthèse de cette classification des systèmes d'information d'entreprise (E. Ershova, I. Nikulina et M. Abushaeva, 2015).

**Tableau 2:** Typologie des systèmes d'information

Type de système d'information	Niveau de gestion	Description
Strategic information systems	Top management	Aident les hauts dirigeants dans les études stratégiques et la mise en œuvre des changements à long terme (Ershova et al., 2015).
Management information systems	Middle management	Contrôlent, prennent des décisions et gèrent les activités des cadres intermédiaires en analysant et résumant les données des systèmes de traitement des transactions (Ershova et al., 2015).
Knowledge information systems	Knowledge and data workers	Aident les travailleurs de la connaissance à intégrer de nouvelles connaissances dans l'entreprise et à gérer le flux de documents (Ershova et al., 2015).
Transaction processing Information systems	Operational workers	Soutiennent les opérations de routine comme les ventes, paiements, paie, etc. pour une exécution efficace et précise (Ershova et al., 2015).

**Source :** élaboré par nos soins d'après (E. Ershova, I. Nikulina et M. Abushaeva, 2015).

En somme, les systèmes d'information stratégiques, de gestion, de connaissances et de traitement des transactions jouent des rôles complémentaires mais distincts au sein d'une organisation. Ensemble, ils constituent un écosystème intégré de technologies de l'information visant à soutenir la prise de décision, la gestion des opérations, le partage des connaissances et l'atteinte des objectifs stratégiques. Cette classification souligne l'importance d'aligner les SI avec les différents niveaux hiérarchiques et besoins fonctionnels de l'entreprise. Une compréhension approfondie de cette typologie permet ainsi d'optimiser l'utilisation des ressources informationnelles et de maximiser les bénéfices tirés des investissements en systèmes d'information (E. Ershova, I. Nikulina et M. Abushaeva, 2015).

### 2.2.3. Les dimensions d'un système d'information

Selon K. Laudon et J. Laudon (2013), soulignent qu'il est inapproprié de considérer un système d'information (SI) exclusivement sous l'angle technologique. Ils proposent un schéma conceptuel intégrant différentes dimensions d'un SI, que nous illustrerons avec l'exemple des processus organisationnels.

**Figure 3:** Les dimensions du système d'information



**Source :** K. Laudon et J. Laudon, p. 48, 2013.

#### ✓ La dimension organisationnelle

Concerne la modélisation et l'automatisation des flux (données, matières, décisions) impliqués dans les processus d'affaires interdépendants (Hammer, 1990). Cette démarche de réingénierie peut déboucher sur l'implémentation d'un logiciel de gestion de workflow.

### ✓ **La dimension managériale**

Souligne l'importance des flux d'informations pour les gestionnaires, qui les reçoivent à des fins d'information, d'avis ou de décision (k. Laudon et J. Laudon, 2013). Le rôle du management est donc essentiel pour une implémentation réussie d'un tel outil, impactant fortement leurs activités.

### ✓ **La dimension technologique**

Elle est souvent considérée comme essentielle, car l'outil repose sur des présupposés organisationnels, et les adaptations organisationnelles sont souvent marginales, se contentant généralement d'un simple paramétrage.

#### **2.2.4. Le rôle de l'information dans la prise de décision**

Selon Z. Ścibiorek, A. Borucka (2022), dans une organisation, l'information remplit plusieurs fonctions. Cela dépend des objectifs qu'elle sert, du niveau de management, de la prévoyance de la direction dans l'élaboration de l'avenir de l'entreprise, du degré de son activité, de la complexité des conditions de fonctionnement, etc. Du point de vue des besoins de l'entreprise gestion, on distingue les types d'informations suivants :

- ✓ Servant à l'aide à la prise de décisions diverses.
- ✓ Assurant une communication adéquate entre les salariés et leurs groupes.
- ✓ Satisfaisant d'autres besoins de ses utilisateurs (membres de l'entreprise).

D'autre part, compte tenu des besoins des salariés, elle peut être divisée en informations d'orientation, c'est-à-dire des informations sur l'ensemble de l'entreprise, des informations sur les conditions et les résultats du travail des salariés et leur position dans l'entreprise (conception et correction des informations comportement).

La liste des besoins en informations peut être élaborée selon deux variantes : en termes d'expéditeur ou en termes de destinataire. Dans le premier cas, l'ensemble des besoins d'information est établi en fonction des unités organisationnelles ou des emplois où se trouvent les sources d'information et d'où elles sont envoyées aux destinataires appropriés. Dans la deuxième solution, des listes de besoins d'information sont élaborées pour les emplois pour lesquels des décisions spécifiques doivent être prises. L'information est tout ce qui peut être utilisé pour sélectionner plus efficacement un plan d'action pour atteindre un objectif spécifique, garantissant ainsi le plus grand impact possible (Z. Ścibiorek, A. Borucka, 2022, p. 150- 151).

### **2.3. La relation entre les TIC et les systèmes d'information**

L'architecte ne construit pas un bâtiment à partir des matériaux dont il dispose, mais, bien au contraire, il choisit les matériaux les mieux adaptés aux caractéristiques de l'ouvrage qu'il doit construire. De la même façon, pour les concepteurs de Systèmes d'information merrisiens, la technologie appartient à la couche basse, celle des modèles physiques, auxquels on ne s'intéresse qu'en dernier lieu, une fois les modèles conceptuels mis au point. Les technologies constituent la matière première du système d'information et en aucune sorte leur finalité.

Mettre les TIC au premier plan dans le discours, reviendrait à privilégier le choix de la solution avant celui de la finalité. Comme si l'important n'était pas de construire un système d'information efficace, mais bien d'innover à tout prix, en utilisant du numérique et en interconnectant tout ce qu'il est possible de l'être. Ne pas examiner les choix technologiques disponibles lors de la construction d'un système d'information serait également regrettable.

Et, certes, la construction du système d'information, comme celle de l'usage d'une technologie particulière, n'est pas non plus une finalité en soi. La véritable finalité est celle des processus à construire et de leur efficacité. TIC et SI, ne sont que des moyens à disposition de leurs clients respectifs, individus ou entreprises (M. Otter, 2003, p. 36-37).

### **2.4. Enterprise Resource Planning (ERP)**

L'ERP est un facteur clé de la réussite de nombreuses entreprises. Il permet d'améliorer la collaboration, l'efficacité opérationnelle et la prise de décision, tout en accompagnant l'entreprise dans sa croissance.

#### **2.4.1. Emergence du système ERP**

Dans l'histoire de technologie de l'information et son émergence sur les grandes entreprises. Le système ERP prend une grande partie pour son évolution :

- ✓ 1970 : MRP été dédié à la planification et l'ordonnancement des besoins en matière et production, destiné à déterminé quelle quantité pour quel moment.
- ✓ 1980 : MRP 2 est l'extension de MRP, là il s'est élargi à encourager les interactions inter fonctionnelles et à soutenir les fonctions de vente et marketing et à prendre en considération les autres domaines dans son processus de planification.

- ✓ 1990 : ERP le logiciel le plus courant dans la plupart des entreprises depuis son apparition car il couvre la totalité ou la majorité des domaines de l'organisation, il conserve l'ensemble des flux de travail dans un seul endroit.
- ✓ 2000 : ERP 2 il comprend des modules départementaux, CRM, SCM et autres modules d'intervenants. Ce nouveau modèle reflète une concentration accrue des entreprises sur l'intégration interne (M. Belaïssaoui et J. Zbadi, 2021).

**Figure 4:** Emergence du système ERP.



**Source :** M. Belaïssaoui et J. Zbadi, 2021, p. 766.

#### 2.4.2. Définitions de l'Enterprise Resource Planning (ERP)

Pour comprendre le concept de l'ERP, on doit prendre en considération plusieurs points de vue qui mettent en relation les différentes dimensions constituant la nature et l'utilisation des ERP dans les organisations.

Selon M. Bidan et C. Godé (2017), l'ERP une abréviation anglaise signifiant (Enterprise Resource Planning), est connu en français sous le nom de PGI (Progiciels de Gestion Intégrés). En analysant cette expression française, on observe qu'elle se compose de trois termes :

- ✓ Le terme "progiciel" résulte de la contraction des vocables "produit" et "logiciel". Il fait référence à la commercialisation par un éditeur d'une suite logicielle préexistante sous la forme d'un produit fini. Un progiciel constitue un ensemble intégré de programmes et d'applications informatiques permettant d'accomplir diverses tâches de traitement des données.
- ✓ La notion de "gestion" évoque la prise en charge informatisée des processus opérationnels de l'entreprise au moyen d'une solution logicielle assurant la gestion, le suivi et l'exploitation des données et informations afférentes aux activités.

- ✓ L'adjectif "intégré" renvoie à la capacité d'un système d'information à rassembler et interconnecter au sein d'une plateforme unifiée l'ensemble des processus métiers et fonctions opérationnelles d'une organisation.

En conséquent, La combinaison de ces trois concepts par définition fait référence à la gestion, à la programmation et à l'automatisation de tous les flux d'information des différentes fonctions de l'entreprise, dans le cadre d'un système unifié qui facilite l'interaction entre les différents acteurs.

L'ERP est un logiciel de gestion comprenant différents modules qui couvrent différents domaines fonctionnels tels que la production, la fabrication, la comptabilité, les finances, les ressources humaines, la planification stratégique, la gestion des stocks, le service et la maintenance, ainsi que le transport et l'e-business. L'ERP peut être appelé de différentes manières, telles que le progiciel intégré (PI), progiciel applicatif (PA), progiciel applicatif intégré (PAI), progiciel de gestion (PG) (M. Belaïssaoui et J. Zbadi, 2021, p. 765).

Le concept de base de l'ERP repose sur la capacité de gérer de manière fonctionnelle toutes les activités d'une entreprise autour d'un seul produit, appelé produit intégré. Dans cette optique, il est structuré en modules, chaque module étant dédié à une fonction essentielle au sein de l'entreprise (comptabilité, achats, marketing, commerce...). De cette manière, chaque fonction effectue ses tâches quotidiennes dans le module qui la crée, et la base de données unique pour tous les modules "permettra à l'organisation de travailler de manière fluide en répercutant quasiment immédiatement le travail d'une fonction sur celui d'une autre" (T. Durand, 2020).

Selon ces définitions, l'ERP est considéré comme un système informatique de grande envergure qui permet l'intégration, l'automatisation, l'implication et l'interaction des différents sous-systèmes et des différents départements de l'entreprise (approvisionnement, production, finance, comptabilité, ressources humaines et logistique) autour d'une base de données unique et unifiée, afin de gérer en temps réel tous les flux d'information générés par les processus de l'entreprise.

### **2.4.3. Les caractéristiques d'un ERP**

Selon M. Massaoui et T. Sabrachou, (2017, p. 18), L'ERP (Entreprise Ressources Planning) ou bien PGI (Progiciel De Gestion Intégré) est caractérisé par :

- ✓ L'ERP est un système générique : c'est-à-dire un seul et même système pour toutes les fonctions de l'entreprise.
- ✓ L'ERP est un dispositif multilingue. Il est donc adapté aux différentes langues.
- ✓ L'ERP est un système disposant d'une architecture de bases de données relationnelles, assurant une gestion cohérente, sécurisée, unique et ouvertes aux diverses données de l'entreprise.
- ✓ L'ERP est modulaire : c'est un ensemble de programmes ou modules séparables correspondant chacun à un processus de gestion dont l'installation peut s'effectuer d'une façon autonome.
- ✓ Circulation des informations en temps réel, toute modification sur un module déclenche une mise à jour en temps réel.
- ✓ L'ERP assure l'incité et la cohérence de l'information grâce à la centralisation dans une base de données unique.
- ✓ L'ERP est paramétrable : il accepte les modifications paramétriques.

### **2.4.4. Les fonctionnalités des ERP**

Le logiciel intégré couvre principalement les fonctions suivantes : La fonction comptable et financière, La fonction commerciale, La fonction des achats et logistique, La fonction de production, La fonction des ressources humaine (M. Sumner et J. Hamilton, 2005).

- ✓ La fonction finance et comptable prend soin de tous les flux financiers et tous les enregistrements comptables.
- ✓ La gestion commerciale sur ERP inclut la gestion des commandes et des ventes et du service après-vente.
- ✓ La gestion de production intègre la planification, management de la qualité et de la maintenance des sites industriels.
- ✓ La gestion des ressources humaines recouvre pour sa part la gestion de paye, le management du personnel et également le suivi de la formation.
- ✓ La gestion des achats et la logistique recouvre la gestion des approvisionnements, la gestion des stocks ainsi que les entrepôts.

En plus de ces fonctions, l'ERP propose des interfaces modulaires qui automatisent la circulation des informations entre les différents acteurs, comme les systèmes de messagerie et les applications de workflow, ce qui encourage considérablement le travail en équipe et l'interaction des utilisateurs (M. Sumner et J. Hamilton, 2005, p. 7-8).

#### **2.4.5. Les typologies d'ERP**

Il existe quatre types de logiciels ERP, des ERP généralistes, des ERP spécialisés, des ERP OPEN SOURCE et des ERP en mode SaaS.

- ✓ **ERP Open source** : il est libre à bas coût pouvant couvrir tous les domaines de l'entreprise. Il évolue grâce à des mises à jour et est vendu sans services.
- ✓ **ERP en mode SaaS** : il est hébergé chez le fournisseur et accès via internet, assimilable à une location. Il peut être plus ou moins développé en fonction des besoins de l'entreprise. Son avantage est son coût relativement réduit.
- ✓ **ERP Généralistes** : il intègre l'ensemble des fonctions de l'entreprise et a pour vocation de répondre à tous les besoins. Il s'agit du progiciel le plus complet et fonctionne avec une licence.
- ✓ **ERP Spécialisés** : il s'adapte aux besoins de l'entreprise, c'est-à-dire qu'il est destiné à un métier ou groupe de métiers dans l'entreprise.

La création d'un ERP peut être coûteuse et complexe en fonction du niveau désiré. Le choix de son ERP est généralement effectué par l'entreprise en fonction de sa taille, de son activité, de son budget et de ses objectifs stratégiques (F. schlotter, 2021, p. 27).

#### **2.4.6. Les avantages et les inconvénients d'un ERP**

##### **2.4.6.1. Les avantages d'un ERP**

Selon M. Sumner et J. Hamilton, (2005, p. 4), Grâce aux Les progiciels de gestion intégrés, l'entreprise peut avoir un meilleur contrôle de tous ses processus et bénéficier d'une traçabilité accrue pour les gestionnaires et les usagers. Les bénéfices qui peuvent être tirés de l'ERP sont les suivants :

- ✓ La réduction des coûts d'exploitation.
- ✓ Le traitement rapide des transactions par l'utilisation de données communes.
- ✓ L'amélioration de la performance opérationnelle.
- ✓ La traçabilité et sécurité des informations.
- ✓ L'élaboration de processus commercial cohérent et efficace.

- ✓ L'amélioration de la gestion financière (financial management) et du service à la clientèle (customer service).
- ✓ L'amélioration de la communication organisationnelle (ex : clients et fournisseurs).
- ✓ L'amélioration de l'e-business avec les interfaces Web.

#### **2.4.6.2. Les inconvénients d'un ERP**

L'étude de H. Hoadjli, (2010, p. 19), Bien que l'ERP offre de nombreux avantages au fonctionnement de l'entreprise, il existe néanmoins quelques inconvénients peuvent être supporter par l'utilisateur :

- ✓ Le coût élevé (le coût d'acquisition et le coût de formation).
- ✓ La complexité, la difficulté et la longueur de la mise en œuvre.
- ✓ Lourdeur des délais de mise en œuvre d'un ERP.
- ✓ Le progiciel est parfois partiellement utilisé.
- ✓ L'adaptation du personnel de l'entreprise à l'utilisation de l'ERP prend de temps.
- ✓ Nécessité d'une maintenance continue ce qui rend l'entreprise dépendante du fournisseur.

#### **2.4.7. Les ERP propriétaires**

Selon le livre « Maîtriser les progiciels ERP » publié par G. Baglin et S. Lamouri, A. Thomas (2019, p. 18), un ERP propriétaire est un logiciel créé et distribué par une entreprise spécialisée dans la conception et la programmation informatique pour des raisons commerciales, ce qui nécessite l'achat d'une licence afin de permettre à l'entreprise acheteuse de l'utiliser. Les ERP propriétaires les plus importants comprennent : SAP (leader mondial), Oracle/PeopleSoft, SAGE ADONIX, Microsoft, SSA Global, GEAC, Intentia/Lawson, Infor Global Solutions. Nous allons voir les deux logiciels de gestion intégrée les plus couramment employés à travers le monde par les entreprises :

##### **✓ SAP (System Applications Product for data Processing)**

Le leader mondial dans le domaine des ERP est SAP. Cette application a rapidement rencontré un succès considérable auprès des grandes entreprises en offrant un logiciel multilingue et multilingue. SAP s'intéresse également au secteur des petites et moyennes entreprises, en plein essor, en offrant sa solution BusinessOne, destinée aux entreprises de 2 à 250 employés. Les différents modules abordent toutes les fonctions de gestion de l'entreprise et chaque module répond aux besoins de gestion complets (G. Baglin et S. Lamouri, 2019).

### ✓ **Oracle/PeopleSoft**

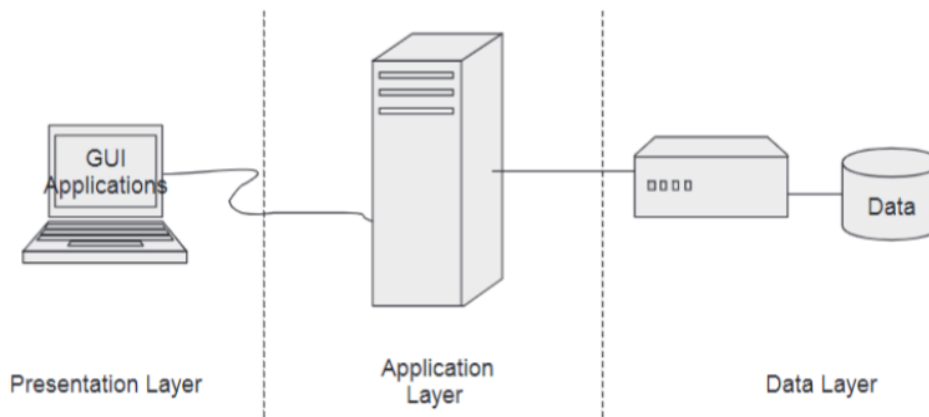
Également le logiciel Oracle parmi les solutions informatiques sous licence les plus utilisés par les grandes entreprises, il est édité par l'entreprise américaine Oracle pour fournir un outil de gestion intégré avec des fonctionnalités couvrant les activités de l'entreprise (G. Baglin et S. Lamouri, 2019).

#### **2.4.8. L'architecture des systèmes ERP**

Architectures à Trois niveaux : La majorité des mises en place ERP actuelles adoptent une structure à trois niveaux, comprenant un niveau Web, un niveau d'application et un niveau de données. Grâce à la division de ces niveaux, le système global peut être plus flexible et diminuer l'utilisation des ressources. De plus, elle garantit une sécurité accrue en séparant les ressources (M. Luvai et J. Thompson, 2014, p. 70).

- ✓ **Le niveau des données :** l'ensemble des données partagées entre les modules fonctionnels est stocké dans cette couche, assurant ainsi l'intégrité des données transmises vers et depuis les clients et les serveurs.
- ✓ **Le niveau Web :** Il englobe les serveurs Web auxquels un client communique afin d'accéder aux applications. Les applications d'interface utilisateur graphique (GUI) sont présentes ici, où les données sont saisies, les demandes d'informations sont soumises et les données répondant à ces demandes sont présentées. Il est possible de localiser et d'accéder à ces systèmes au sein du réseau interne de l'entreprise ou à l'extérieur sur Internet.
- ✓ **Le niveau d'application :** La plupart des traitements du système ERP se déroulent au niveau d'application. Il se trouve entre la plateforme Web et la base de données. Les demandes des utilisateurs sont traitées au niveau application, qui récupère les données du niveau base de données et les traite en fonction des besoins. Il est fort probable que les systèmes du niveau application soient plus puissants que les systèmes du niveau Web.

**Figure 5:** L'architecture des systèmes ERP.



**Source :** M. Luvai et J. Thompson, 2014, p. 71.

## **2.5. La prise de décision**

La prise de décision est un processus crucial qui guide nos actions, optimise l'utilisation des ressources, impacte nos résultats et nous permet de relever les défis et d'atteindre nos objectifs de manière efficace.

### **2.5.1. La décision dans l'organisation**

La littérature pour la décision est abondante. Tout d'abord, il convient de préciser que pour beaucoup de chercheurs, une décision n'est qu'un choix, où comme le dit Castles et all (1971) « A decision is a conscious choice between at least two possible courses of action ». C'est à dire un choix à une seule option est exclu. Pour Rudan(2010) : « la décision est une sélection d'une alternative pour deux ou plusieurs alternatives pour déterminer une option d'action » (B. Rudani, 2013, P. 230).

De plus, prendre une décision implique de faire un choix entre différentes actions existantes, avec des conséquences différentes. Le choix sera effectué en se basant sur des critères de sélection précis. Selon Lemoine, prendre une décision implique de repérer et de résoudre les difficultés auxquelles toute organisation fait face. Selon Roy et Bouyssou (1993), la décision est généralement représentée comme le fait d'un individu isolé (décideur) qui peut choisir librement entre plusieurs options d'actions à un moment donné dans le temps (A. Abdelkader, 2010, P.7).

Selon H. Mintzberg (2003), une décision, qu'elle soit individuelle ou basée sur un travail de groupe, peut être définie comme « l'engagement dans une action, c'est-à-dire une intention explicite d'agir. Le but d'une décision est de résoudre un problème qui se passe à l'organisation ou l'individu ».

La décision peut être définie comme un acte de sélection d'une solution souhaitable pour un problème parmi une ou plusieurs alternatives disponibles pour guider une action choisie vers l'objectif désiré. La décision est un processus de sélection entre différents plans d'action, dans le but de résoudre un problème ou d'atteindre une situation meilleure en ce qui concerne les possibilités disponibles (H. Al-Tarawneh, 2011, p. 3).

### **2.5.2. Les différents types de décision**

Selon p. Allain, (2013), on distingue trois grands types de décisions qui doivent être prises dans une entreprise :

#### **✓ Les décisions stratégiques :**

Les décisions sont prises par la direction générale de l'entreprise. Ces directives concernent les principes fondamentaux de l'entreprise. Elles ont une incidence à long terme et jouent un rôle dans le futur de l'organisation. Elles comportent un risque important.

Ex : lancement d'un nouveau produit, abandon d'une activité, fusion avec une autre entreprise.

#### **✓ Les décisions tactiques :**

Le personnel de direction de l'entreprise assume ces responsabilités. Elles sont susceptibles d'avoir des conséquences à moyen terme et d'importance notable pour l'entreprise. Elles affichent une probabilité moyenne.

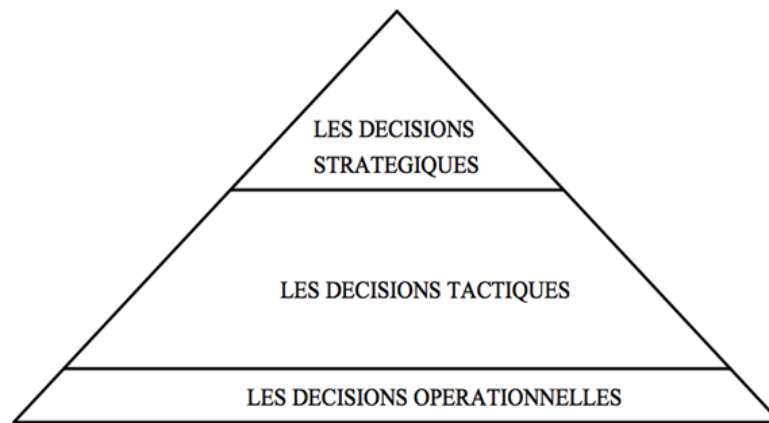
Ex : lancement d'une campagne publicitaire, acquisition de matériel de production, recrutement d'un cadre dirigeant.

#### **✓ Les décisions opérationnelles :**

Les tâches sont caractérisées par une portée limitée et un risque modéré. Elles sont prises en charge par le personnel de gestion ou les employés.

Ex : achat de fournitures de bureau, organisation des horaires de travail.

**Figure 6:** Les différents types de décision



Source : I. Ansoff, 1965.

### 2.5.3. Définition de Prise de décision

Selon Simon (1960) la prise de décision est définie comme un processus où une personne fait un choix entre différentes options afin de trouver une solution satisfaisante à un problème identifié. Selon cette idée de choix, "tout comportement implique une décision consciente ou inconsciente entre toutes les actions matériellement réalisables par l'acteur et les personnes sur lesquelles il exerce son influence ou son autorité" (R. Leurebourg, 2014, p. 6).

La prise de décision est un processus non linéaire et complexe dans lequel un choix est effectué parmi plusieurs alternatives possibles. Ce processus est guidé par l'analyse d'informations pertinentes, ainsi que par l'expérience et l'intuition du décideur. L'objectif n'est pas nécessairement de trouver la solution optimale, mais plutôt de parvenir à une décision satisfaisante et acceptable pour l'ensemble des parties prenantes impliquées, en tenant compte du contexte social dans lequel s'inscrit cette décision. Ainsi, la prise de décision requiert une compréhension approfondie de la situation afin de sélectionner l'option la plus appropriée, compte tenu des acteurs en jeu et de leurs intérêts respectifs (E. Drevon et D. Maurel, C. Dufour, 2018, p. 28).

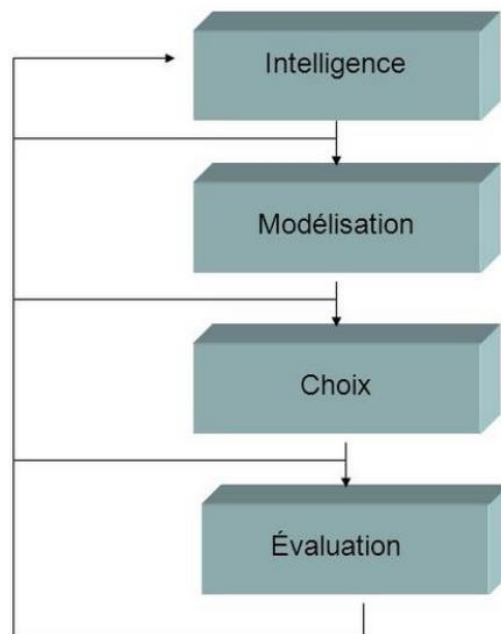
Selon N. Drafat, (2023), « Les processus de décision dans les organisations impliquent généralement plusieurs acteurs interagissant les uns avec les autres. Cette interaction implique une communication de l'information ainsi qu'une compréhension partagée par les décideurs impliqués dans ces processus ».

#### 2.5.4. Les étapes du processus de décision

Selon A. Ouiddad et B. Achchab, C. Okar et Y. Elmrini (2016, p. 4), Simon (1976) la prise de décision peut être définie comme un processus de calcul symbolique. La prise de décision est donc perçue comme un processus cognitif de résolution de problèmes, et il est constitué de quatre étapes principales :

- ✓ **L'intelligence** : le décideur identifie dans son environnement des situations pour lesquelles il va devoir prendre des décisions.
- ✓ **La modélisation** : le décideur recense les informations, les structures de façon à disposer de solutions envisageables.
- ✓ **Le choix** : à partir de l'évaluation de chaque solution, le décideur choisit la meilleure d'entre elles.
- ✓ **Le contrôle** : vient confirmer le choix effectué ou le remettre en question.

**Figure 7:** Les quatre étapes du processus de décision.



**Source :** H. A. Simon, 1976.

## **2.6. La relation entre l'ERP et la prise de décision**

Les systèmes d'information, en particulier les systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP), ont considérablement transformé la manière dont les organisations collectent, stockent, traitent et distribuent les informations à l'interne et à l'externe (Adamides & Karacapilidis, 2020). Les entreprises ont adopté les systèmes ERP pour coordonner et stocker les informations, les processus métier et les ressources de manière intégrée. Ces systèmes ERP intègrent les sous-systèmes tels que les ventes, les achats, les finances, la comptabilité et la gestion des ressources humaines dans une base de données centralisée, permettant ainsi un accès en temps réel aux données opérationnelles pour soutenir la prise de décision et le contrôle de gestion (Samiei & Habibi, 2020). Les systèmes d'information comptables (SIC) sont des modules spécialisés intégrés dans les systèmes ERP pour la gestion des cycles comptables tels que les dépenses, les revenus, la production, la paie, le grand livre et la production de rapports (Al-Harathi & Saudagar, 2020). Bien que l'intégration des SIC aux systèmes ERP puisse améliorer le processus de prise de décision et la qualité de l'information comptable, l'adoption de tels systèmes doit être rentable (S. Lata, R M. Sarakham, 2021).

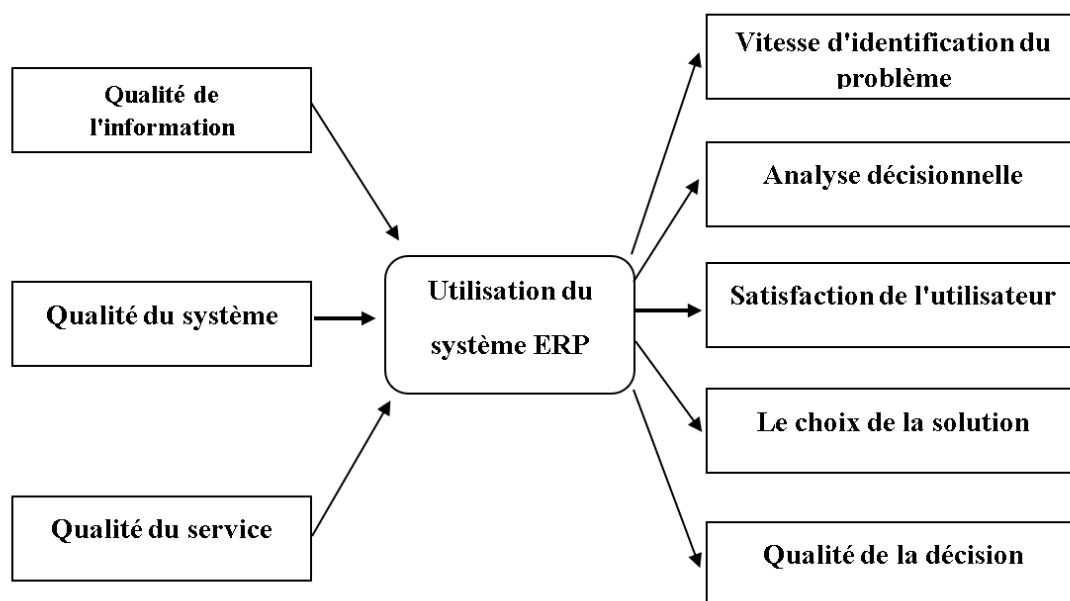
Les progiciels de gestion intégrés (ERP) sont présentés dans une large gamme de domaines. On étudie les nouvelles tendances dans les systèmes d'information en se basant sur les logiciels de gestion des ressources humaines pour anticiper les solutions les plus adaptées aux utilisateurs. Les systèmes d'information de type ERP sont les plus recommandés pour la prise de décision en matière de gestion, car ils peuvent répondre rapidement aux informations nécessaires, collectées à différents niveaux de gestion (H. Anameric, 2005).

Les études de recherche ont été principalement menées pour évaluer l'impact positif des systèmes ERP sur l'amélioration de la prise de décision (Holsapple et coll., 2017 ; Ouiddad et coll., 2018). D'après Bologna et Lupu (2014) et Tsai et al. (2013), les entreprises ont rarement considéré les aspects d'aide à la prise de décision lors de l'adoption des systèmes ERP. Toutefois, selon Addo et Helo (2011), la résolution des problèmes opérationnels en résolvant les conflits et la diffusion des données est la principale motivation de l'utilisation des systèmes ERP. De cette manière, même si les systèmes ERP sont fréquemment employés afin d'améliorer l'efficacité des informations au sein de l'entreprise, il est également important de prendre en compte leur influence sur l'amélioration des capacités de prise de décision (Tsai, 2011 ; Tsai et coll., 2013 ; Eid et Abbas, 2017).

Parmi les raisons qui poussent les entreprises à investir dans des systèmes ERP, il y a l'amélioration de l'efficacité organisationnelle, de l'efficacité et des performances organisationnelles et également aider les décideurs dans la prise de décisions (Arnold, 2006). De nombreuses organisations ont déjà mis en œuvre des systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) et ceux-ci sont considérés comme l'un des investissements logiciels d'entreprise les plus importants et nécessaires pour les entreprises. Les systèmes ERP offrent aux entreprises l'avantage d'un système intégré unique reliant les activités de base de l'entreprise, telles que les opérations, la fabrication, les ventes, la comptabilité, les ressources humaines et le contrôle des stocks (Lee, 2000 ; Newell, Huang, Galliers et Pan, 2003 ; Parr et Shanks, 2000). Les objectifs commerciaux qui motivent un investissement dans les initiatives ERP comprennent l'amélioration de l'efficacité organisationnelle, de l'efficacité et des performances organisationnelles. Il a également été suggéré que les systèmes ERP peuvent être utilisés pour aider les individus à mieux faire leur travail en prenant de meilleures décisions (Arnold, 2006). À la suite du développement et l'application à grande échelle des technologies en temps réel et du big data, la relation entre les systèmes ERP et l'aide à la décision est devenue plus explicite (Holsapple et all., 2018).

La figure présentée l'importance cruciale des systèmes ERP dans le processus de prise de décision :

**Figure 8:** L'importance d'ERP dans la prise de décision



Source : élaboré par nos soins.

## **CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE**

Dans ce chapitre, nous présenterons la méthodologie de recherche adoptée pour cette étude. Tout d'abord, nous exposerons la position épistémologique dans laquelle nous inscrivons notre thème de recherche. Ensuite, nous détaillerons la méthode et les outils utilisés pour la collecte des données, afin de garantir la réussite des objectifs de l'étude.

## **1. La position épistémologique et méthode de recherche**

### **1.1. La position épistémologique**

L'épistémologie, ou «la Théorie de la connaissance », est la discipline qui guide toute production de connaissances scientifiques. Ainsi, toute recherche pertinente et de qualité doit être basée sur une perspective épistémologique. La perspective épistémologique d'un chercheur a un impact sur la voie « stratégique » et « tactique » qu'il devra suivre afin de générer de la connaissance fiable et scientifique. C'est pourquoi il est essentiel de se situer épistémologiquement avant de commencer sa recherche « scientifique » (S. Boukaira et M. Daamouch, 2021).

Le questionnement épistémologique vise à clarifier la conception de la connaissance qui sous-tend la recherche et les méthodes qui seront utilisées pour justifier les connaissances produites. En effet, les choix épistémologiques ont une incidence sur l'ensemble du processus de recherche, de la collecte des données à la formulation des conclusions. Il est essentiel que le chercheur fasse des choix épistémologiques afin de produire des connaissances scientifiques solides et valables. Les méthodes de recherche et les interprétations des résultats obtenus sont influencées par le choix d'un paradigme ou d'une approche épistémologique (E. Guba et Y. Lincoln, 2005).

L'épistémologie est une branche de la philosophie qui s'intéresse aux fondements de la science, cherchant à établir les principes qui sous-tendent la connaissance valide citée et définit l'épistémologie comme l'étude de la formation d'une connaissance valide. Un paradigme épistémologique, quant à lui, est un ensemble d'hypothèses qui concernent les questions que l'épistémologie cherche à répondre (P. Thietart, 2014).

De ce fait, notre travail de recherche adopte une posture épistémologique constructiviste, reposant sur la construction des connaissances. À cet égard, notre intervention sur le lieu de stage est cruciale pour répondre à nos questions de recherche, notamment en ce qui concerne le rôle du système ERP Oracle E-Business Suite dans le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy.

## **1.2. Méthode de recherche**

La recherche est « une action organisée, systématique, critique qui prend naissance par un questionnement scientifique concernant un problème sous investigation dans un objectif de trouver des réponses et de trouver des solutions ou bien de développer des nouvelles théories et connaissances à partir de l'analyse d'un objet de recherche » (H. BenAissa, 2001).

La recherche-action est une méthode qui cherche à établir un lien entre la théorie et la pratique en partant d'une perspective de transformation (F. Allard-Poesi et V. Perret, 2017).

Il existe de nombreuses façons de classer les méthodes de recherche. Une façon de classer les méthodes de recherche consiste à faire la distinction entre les méthodes de recherche quantitatives et qualitatives. La méthode de recherche quantitative a ses origines dans les sciences naturelles. Les examens de laboratoire, les méthodes formelles, l'analyse numérique et la modélisation mathématique sont des méthodes quantitatives courantes utilisées pour étudier les phénomènes naturels. Les méthodes de recherche qualitative les plus courantes sont les études de cas, la recherche-action et l'ethnographie (R. Baskerville et M. Myers, 2009).

## **1.3. Méthodes qualitatives**

La recherche qualitative met en avant le développement des aspects qui nous permettent à expliquer les phénomènes sociaux dans des contextes expérimentaux, en se basant sur les expériences, les significations et les avis de tous les membres.

La recherche qualitative joue un rôle crucial. En effet, elle vise à explorer la connaissance du phénomène à l'étude et elle permet de collecter des données approfondies et détaillées sur les expériences et les opinions des parties prenantes, y compris les clients, les employés et les managers (W. John, 2007).

Dans la recherche qualitative, l'analyse des données nécessite fréquemment une analyse thématique, où les motifs et les thèmes présents dans les données sont repérés et interprétés. La recherche qualitative gagne en popularité dans différentes disciplines, telles que les sciences sociales, les sciences de la santé et l'éducation (V. Braun et v. Clarke, 2019).

Pour la réalisation de notre travail de recherche, nous avons opté pour une approche qualitative afin d'étudier la contribution du système ERP Oracle E-Business suite dans le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy. Cette approche va nous permettre d'avoir des réponses à notre problématique de recherche.

## **2. Outils de collecte de données**

Pour collecter les données nécessaires à notre étude, nous avons utilisé une variété de techniques et de méthodes adaptées au contexte et à la nature de notre recherche. La recherche qualitative est basée sur la collecte de données qualitatives obtenues par trois méthodes principales :

### **2.1. La recherche documentaire**

Nous avons commencé par effectuer une recherche documentaire approfondie. De nombreux documents et publications en ligne, ainsi que plusieurs livres téléchargés ou trouvés dans la bibliothèque de l'ENSM, ont été analysés pour répondre à notre problématique de recherche concernant le rôle du système ERP Oracle dans la prise de décision des managers. Grâce à cette étude, nous avons pu mieux comprendre notre sujet de recherche et élaborer le cadre théorique de notre mémoire. et aussi pour la rédaction de notre revue de littérature, nous avons commencé par consulter plusieurs articles scientifiques dans plusieurs bibliothèques en ligne telles que Google Scholar, ResearchGate, Revue Internationale des Sciences de Gestion, theses. fr.

Pendant notre stage, nous avons également eu accès à des documents interne telle que les diagrammes organisationnels, les logiciels utiliser, ainsi que de la présentation de l'entreprise.

### **2.2. L'observation**

Le fait d'observer est un moyen essentiel de comprendre le monde qui nous entoure. En tant que personnes, nous avons une grande capacité à saisir des informations précises sur notre environnement grâce à nos sens. Mais comme moyen de collecte de données à des fins de recherche, l'observation ne se résume pas à l'observation. la recherche est définie comme une "enquête systématique rendue publique". Tout d'abord, afin de devenir systématique, il est nécessaire que l'observation soit en quelque sorte sélective. Nous sommes constamment bombardés par d'immenses quantités de données. Les individus sont capables de prendre en charge de manière sélective ce qui est considéré comme le plus bénéfique pour nous.

L'observation exploite cette capacité ; l'observation systématique implique une planification précise de ce que nous voulons observer. Deuxièmement, afin de rendre l'observation « publique », ce que nous voyons ou entendons doit être enregistré d'une manière ou d'une autre pour permettre l'analyse et l'interprétation de l'information. L'observation est une approche systématique de collecte de données (L. Stenhouse, 1975).

L'observation c'est une technique utilisée dans la recherche qualitative pour fournir une analyse de la réalité. Cette méthode nous a permis de collecter un nombre important d'informations et d'observer des informations concernant l'utilisation réelle du système ERP Oracle E-Business suite au sein l'entreprise Djezzy.

### **2.3. Les entretiens semi-directif**

Il s'agit d'une présentation en face-à-face entre deux individus dans laquelle l'une transfère à l'autre des informations sur une affaire précise (O. Aktouf, 1987).

Dans le domaine de la recherche qualitative, l'entretien ouvert ou semi-structuré est souvent l'outil de collecte de données le plus adapté. Il offre la possibilité de collecter des informations précieuses et approfondies sur les expériences, les opinions et les attitudes des participants. Les chercheurs ont ainsi la possibilité d'obtenir des données sur des sujets complexes et difficiles à quantifier (M. Patton, 2015).

L'entretien semi-directifs ou l'entrevue semi dirigée est une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes. Et donc l'entretien est l'outil que nous jugeant le plus adapté à la méthode de collecte de données que nous avons choisie (Y.S. Lincoln, 1995).

Dans le cadre de notre recherche, nous avons opté pour la technique de l'entretien semi-directif afin d'interviewer le responsable du système de gestion (ERP Senior Manager) et deux administrateurs ERP de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy. Le choix de cette méthode est justifié par l'orientation directe à la source d'information par le responsable ERP Senior Manager pour avoir des réponses directes à nos questions.

### 2.3.1. Le guide d'entretien

Dans le cadre de l'élaboration de notre guide d'entretien, nous avons d'abord réfléchi à la nature des questions à poser. Dans cette optique, nous avons simplifier et clarifier au maximum les questions afin que les personnes interviewées puissent y répondre aisément. À cet effet, notre guide d'entretien comprend 12 questions réparties en deux axes thématiques suivants :

**Tableau 3:** Les axes thématiques du guide d'entretien

N	Axes	Descriptions
01	L'importance du système ERP Oracle E-Business au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy	Cet axe vise à comprendre le rôle et l'importance accordés au système ERP Oracle E-Business Suite dans les activités de l'opérateur Djezzy. Les questions portent notamment sur les enjeux, les modules utilisés et leur intégration aux processus métiers, la formation des employés ainsi que les avantages et inconvénients perçus.
02	Système ERP Oracle E-Business et prise de décision au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy	Cet axe se concentre sur le lien entre le système ERP et les processus de prise de décision au sein de l'entreprise. Les questions visent à déterminer dans quelle mesure le système ERP fournit des informations pertinentes et fiables pour aider les managers dans leur prise de décision. La confiance accordée aux données de l'ERP et son rôle dans les différentes étapes du processus décisionnel sont également abordés. Cet axe est crucial pour évaluer l'utilité du système ERP dans le support à la décision.

**Source :** élaboré par nos soins

Le choix des personnes à interroger s'est effectué sur la base de leur poste à responsabilité et de leur expérience dans le domaine des (ERP) Enterprise Resource Planning. Ainsi, nous avons sélectionné trois personnes pour réaliser nos entretiens.

**Tableau 4:** Informations relatives aux interviewées

<b>Interviewé</b>	<b>Expérience</b>	<b>Durée de l'entretien</b>
ERP Senior Manager	22 ans	2h + 1h30
Administrateur ERP	16 ans A Djezzy et 8 ans dans ERP	1 h
Administrateur ERP	05 mois	40 minutes

**Source :** élaboré par nos soins

#### **2.4. Analyse des données**

L'analyse de contenu est une technique visant à interpréter et synthétiser le sens manifeste du matériel linguistique, tel que les discours oraux, généralement des réponses transcrites ou écrites à des questions posées (Sabourin, 1989).

Cette méthode cherche à garantir l'objectivité de la recherche et à expliciter l'ensemble des informations recueillies, dans le but de clarifier les idées et de mieux comprendre le raisonnement des différents individus.

Pour mener à bien notre travail de recherche, nous procéderons à l'analyse des données recueillies lors des entretiens réalisés auprès de certains responsables de l'entreprise Djezzy Algérie. Afin d'assurer une analyse précise et claire de ces données, nous avons choisi une approche d'analyse de contenu manuelle textuelle. Le guide d'entretien, inclus dans la liste des annexes, a été structuré en deux axes principaux, facilitant ainsi l'examen et l'interprétation des données issues des entretiens.

**CHAPITRE III : L'APPORT DE SYSTÈME ERP  
DANS LE PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION  
AU SEIN DE DJEZZY**

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats de notre évaluation menée au sein de l'entreprise Djazzy Algérie afin de déterminer le rôle du système ERP Oracle E-Business Suite dans le processus de prise de décision.

Tout d'abord, nous présenterons l'organisme d'accueil, Djazzy, avec ces différentes directions et services. Ensuite, nous concentrerons sur le service des systèmes d'information en tant qu'environnement d'étude.

## **Section 1 : Présentation de l'entreprise et étude de l'existant**

### **1.1. Présentation de l'entreprise**

Djazzy est la dénomination commerciale retenue pour représenter le réseau GSM d'Orascom Télécom Algérie, ce terme vient de la contraction de deux mots : El Djazaa (le cadeau) et El Djazair (l'Algérie). Grâce à des contrats roaming avec 408 opérateurs dans 153 pays, l'entreprise compte près de 16 millions d'abonnés joignable partout dans le monde et qui en fait l'un des premiers en Algérie.

Djazzy fait preuve de proximité avec ses clients en mettant à leur disposition 121 centres de services, et un centre d'appels joignable 24H/24, 7J/7, sur tout le territoire national.

Outre la qualité de ses services, Djazzy dispose d'une richesse humaine de plus de 3000 employés, qui représentent le vrai secret de sa réussite .

#### **1.1.1. Historique de l'entreprise**

L'opérateur de télécommunications Algérien Djazzy, fondé en juillet 2001, est parmi les leaders dans le secteur de la téléphonie mobile en Algérie. Avec une base de plus de 15 millions d'abonnés en 31 décembre 2023, Djazzy offre une gamme complète de services, allant du prépayé au post-payé, en passant par la Data, les services à valeur ajoutée et le SUT. Djazzy s'est toujours distinguée par son engagement envers l'innovation et la qualité de service, visant aujourd'hui à se positionner comme un acteur technologique de premier plan dans le pays.


Depuis juillet 2022, un tournant majeur s'est opéré avec le transfert de la quasi-totalité des actions de VEON au profit du FNI-Fonds National d'Investissement. En devenant une Entreprise Publique Economique, Djazzy est désormais détenue à hauteur de 96,57% par le FNI qui joue un rôle significatif dans le développement socio-économique du pays. L'entreprise s'est fixée pour objectif d'étendre son réseau commercial sur l'ensemble du

territoire national, notamment dans le Grand Sud, en ouvrant des boutiques dans dix nouvelles wilayas.

Djezzy a déjà accompli des réalisations significatives en matière de connectivité, couvrant 95 % de la population à travers l'Algérie et déployant avec succès des services 3G et 4G dans les 58 wilayas. Ces jalons clés dans son histoire, tels que l'octroi des licences 2G, 3G et 4G, illustrent son engagement constant envers l'expansion de la technologie .

### 1.1.2. Fiche d'identité de l'entreprise

**Tableau 5:** Fiche d'identité de l'entreprise

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Logo de l'entreprise</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dénomination Sociale</b></li> </ul>	Optimum Telecom Algérie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Marque Commerciale</b></li> </ul>	Djezzy
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capital social</b></li> </ul>	164.002.000.000,00 DZD
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Directeur Général</b></li> </ul>	Mr Mahieddine ALLOUCHE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Forme juridique</b></li> </ul>	Société par actions
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Siège Social</b></li> </ul>	Dar el Beida, Alger, Algérie
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Domaine d'activité</b></li> </ul>	Télécommunication
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Site Web</b></li> </ul>	<a href="http://www.djezzy.com">www.djezzy.com</a>

**Source :** Document interne DJEZZY.

### 1.1.3. Sa mission

Afin de réaliser ses objectifs, Djazzy a pour mission :

- ✓ Offrir les meilleurs produits, de qualité, à des prix compétitifs.
- ✓ Déployer des infrastructures à la pointe de la technologie.
- ✓ Créer pour nos employés le meilleur environnement de travail et d'épanouissement.
- ✓ Contribuer activement au bien-être des Algériens.
- ✓ Optimiser la création de valeur pour nos actionnaires, à travers un contrôle strict des coûts.
- ✓ Appliquer rigoureusement notre politique environnementale.
- ✓ Améliorer sans cesse nos processus internes dans le respect de notre politique qualité.

### 1.1.4. Sa vision

La vision d'DJEZZY est d'être l'Opérateur de Télécommunications préféré des Algériens, leader sur son marché, apportant constamment de la valeur à tous ses partenaires.

DJEZZY veut être une référence pour son « orientation client », la qualité de son environnement de travail.

### 1.1.5. Ses valeurs

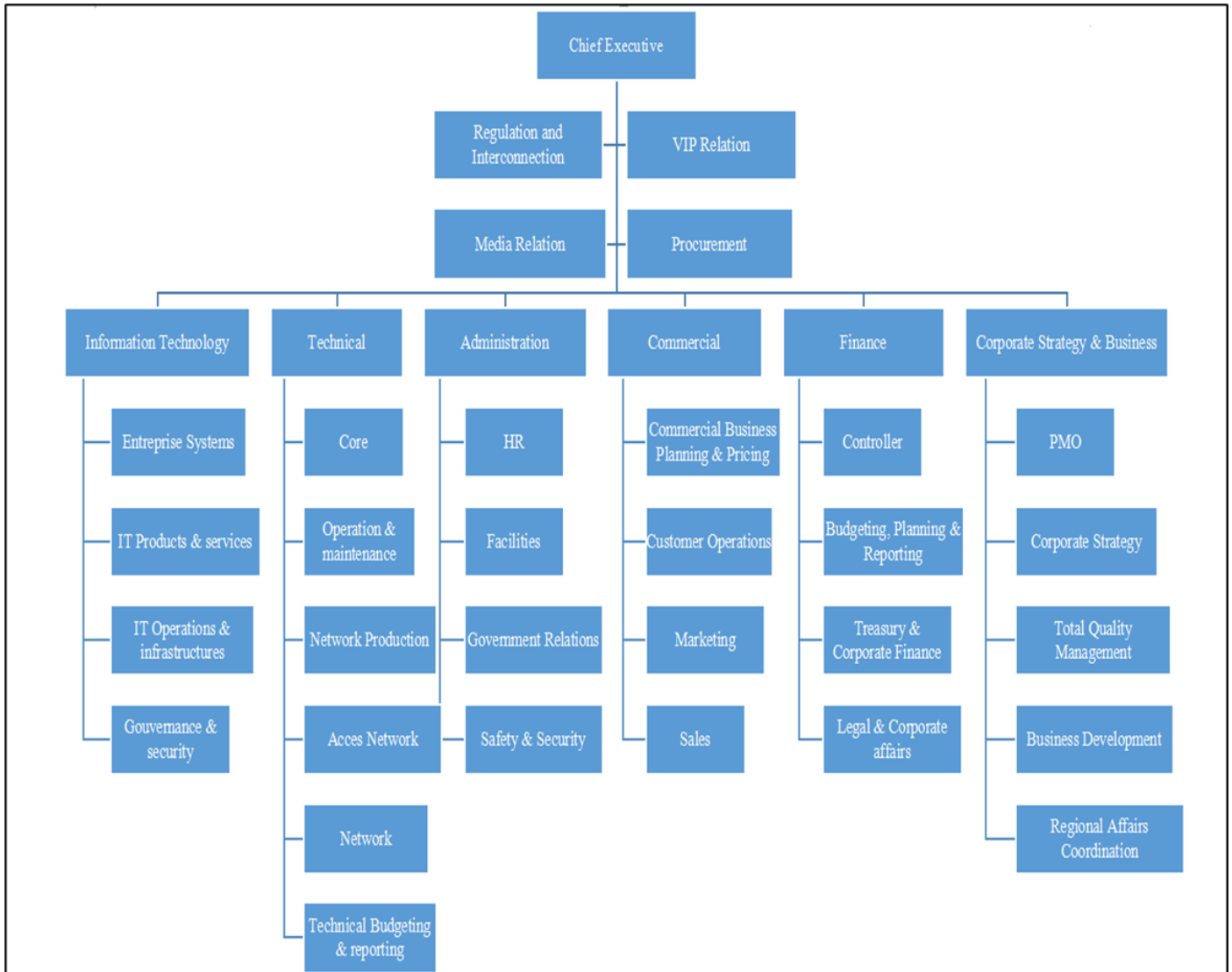
- ✓ **Engagement** : Nous travaillons avec passion et dévouement pour proposer une excellente qualité de service à nos clients. Notre engagement prend racine dans leur satisfaction à travers nos expertises et nos compétences.
- ✓ **Esprit d'équipe** : Nous accompagnons tous nos clients, comme nous travaillons en interne avec un véritable esprit d'équipe. Notre objectif commun est de répondre aux besoins de nos clients à travers nos offres et services innovants.
- ✓ **Intégrité** : Nous exécutons nos opérations en interne et en externe avec honnêteté, transparence et responsabilité. Nous adoptons des pratiques commerciales éthiques dans le respect des lois en vigueur.
- ✓ **Innovation** : L'innovation est au centre de notre stratégie technologique, commerciale et organisationnelle pour une expérience client exceptionnelle.

## 1.2. La Structure de l'Entreprise Djazzy

### 1.2.1. Organigramme général de Djazzy

L'organigramme présenté ci-après, montre la structure de Djazzy avec ses différents départements et les services y référant.

**Figure 9:** Organigramme de l'entreprise DJEZZY.



**Source :** Document interne DJEZZY, 2020.

## **1.2.2. Présentation de la structure de Djazzy**

Comme toute entreprise voulant assurer sa pérennité, Djazzy dispose d'une organisation bien structurée, lui permettant de mieux s'adapter aux changements accélérés au sein du monde des affaires.

### **1.2.2.1. La direction « Administration »**

Dotée d'une vision stratégique, cette direction joue un rôle primordial dans le bon fonctionnement de toutes les sections de l'entreprise. Pour ce faire, elle veille à :

- ✓ La réalisation des aménagements et le réaménagement des sites administratifs, commerciaux et techniques ;
- ✓ L'administration et la gestion du personnel (Recrutement, Promotions, Mutations, Formations, Paie, etc...), en vue d'atteindre un équilibre entre la rentabilité de l'entreprise et le bien-être de l'employé ;
- ✓ La gestion des relations humaines afin d'obtenir un maximum d'efficacité ;
- ✓ La communication (Séminaires, notes d'information, etc...), dans le but de favoriser l'épanouissement professionnel des salariés ;
- ✓ La défense des intérêts de l'organisation en cas de litiges et être au courant de toute nouvelle réglementation susceptible de toucher le secteur de téléphonie mobile ;
- ✓ La rédaction des textes constitutifs de l'entreprise et de sa réglementation interne.

Quatre départements œuvrent de manière permanente dans cette direction, et dont les activités sont complémentaires. Il s'agit des départements :

- ✓ Human resources.
- ✓ Facilities.
- ✓ Government relations.
- ✓ Safety & security.

Chacun de ses départements assure, au quotidien, les différentes activités administratives de l'entreprise.

### **1.2.2.2. La direction « Commercial »**

Liée étroitement aux ventes, cette structure représente le trait d'union entre les produits et services de l'entreprise et les consommateurs. Ayant pour principal objectif le gain, son rôle va de la conception et la réalisation d'un produit ou service à sa commercialisation, en passant par sa promotion. Elle veille également à participer activement à la fidélisation de la clientèle, en étant à son écoute et répondant à ses besoins.

### **1.2.2.3. La direction « Finance »**

A l'instar de toute entreprise, la Direction des finances s'intéresse essentiellement aux décisions et opérations financières. Elle tâche à établir les prévisions budgétaires et gérer les outils et équilibres financiers. En outre elle est chargée de :

- ✓ Définir la politique financière, budgétaire, fiscale et comptable de l'entreprise et de veiller à leur mise en œuvre ;
- ✓ Assurer l'exécution et la comptabilisation de toute opération réalisée ;
- ✓ Participer à l'ensemble des engagements financiers que doit prendre l'entreprise.

### **1.2.2.4. La direction « Corporate Strategy & Business »**

Corporate Strategy & Business guide les autres Directions pour l'achèvement des objectifs assignés par l'entreprise, aussi bien quantitatifs (en termes de parts de marché, chiffre d'affaires, etc. ...), que qualitatifs (en termes de management de la qualité, management de la performance des projets, etc...). Cette direction s'occupe de la préparation, l'évaluation et la révision du plan stratégique de Djazzy à long et moyen terme en s'appuyant sur la vision et la mission dictée par le top management quant au développement futur des activités de la compagnie.

### **1.2.2.5. La direction « Technical »**

Cette Direction offre un support technique, sans lequel, les autres départements ne peuvent élaborer leurs missions. De ce fait, elle assure :

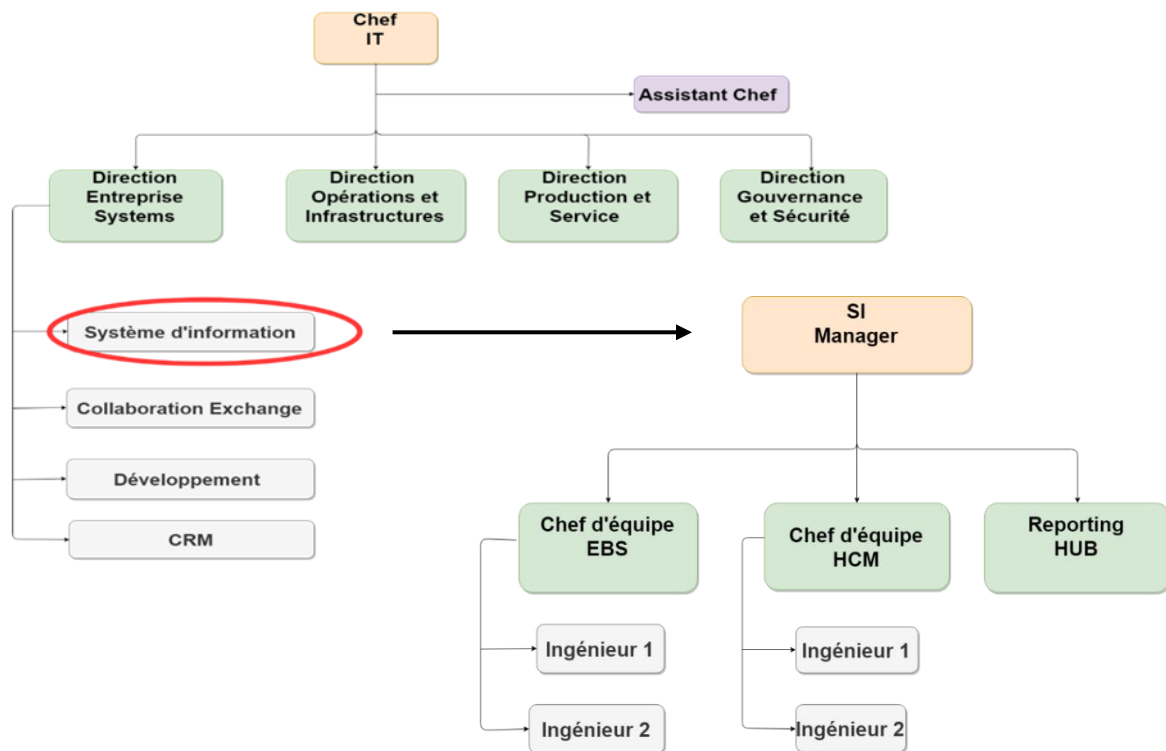
- ✓ L'extension du réseau par le lancement de nouvelles offres ;
- ✓ La gestion des plateformes de facturation des clients prépayés et post payés ;
- ✓ La fonctionnalité des centres d'appels et toute gestion des outils supplémentaires, mis à la disposition de la clientèle, tels que les IVR (Interactive Voice Response) ;
- ✓ Le suivi et le contrôle des équipements touchant l'ensemble du support technique.

### 1.2.2.6. La direction « Information Technology »

Jouissant d'un rôle quasi important au sein de Djazzy et toujours à la pointe du progrès, cette direction tâche à :

- ✓ Planifier, mettre en place et administrer les composantes de base du système d'informations, des serveurs et des bases de données ;
- ✓ Maintenir les applications développées en interne, analyser les besoins et développer de nouvelles solutions du système d'informations ;
- ✓ Instaurer un réseau de communication interne et externe ;
- ✓ Gérer les relations avec les clients.

**Figure 10:** Organigramme du secteur IT.



Source : Document interne DJEZZY, 2020.

### **1.3. Etude de l'Existant**

Pour une entreprise comme DJEZZY, la nécessité de disposer d'un système d'information mature est une priorité. En effet, la masse d'informations entrantes et sortantes est considérable et doit être gérée par un système d'information répondant à des critères de scalabilité, de compréhensibilité pour faciliter la maintenance, ainsi que de flexibilité face aux changements.

Dans cette partie, on va s'émerger dans l'architecture de ce système d'information ERP de Djezzy et les sous-systèmes qu'ils composent et les interactions entre ces systèmes qui assurent les services communs et le bon fonctionnement du système global. On aborde aussi l'aspect décisionnel du système en explorant les solutions du BI mise en œuvre au sein de ce système.

#### **1.3.1. Architecture du SI de l'opérateur Djezzy**

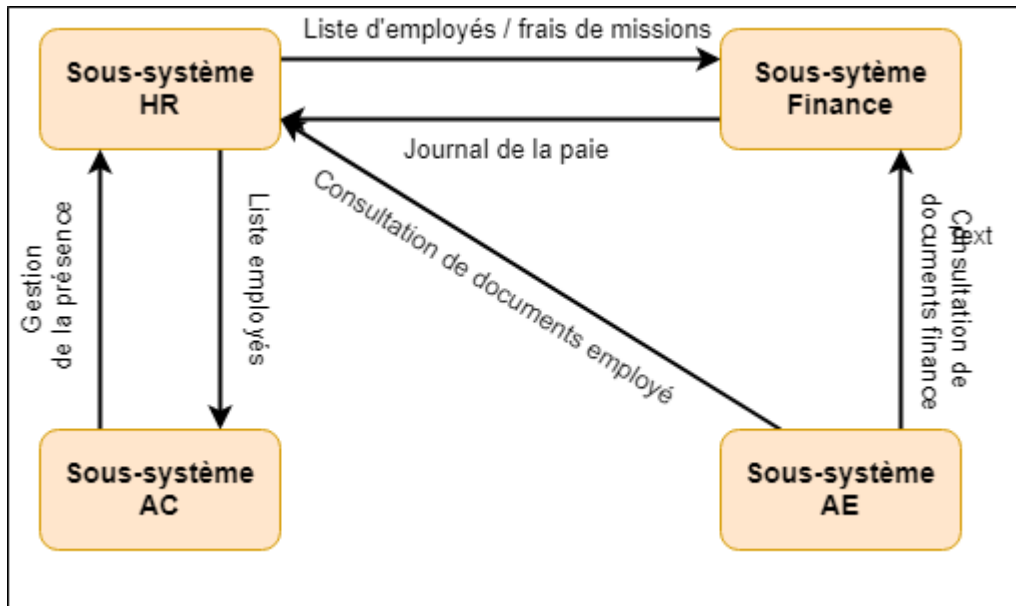
Etant donnée un système d'information d'une entreprise comme Djezzy, la complexité de ce système est tellement élevée qu'on ne peut pas décorrélérer des composantes de ce système pour une étude bien détaillé donc on a opté pour une étude multi-niveau en commençant par le niveau des modules inclus dans les activités ensuite on a passé à une étude sur les interactions entre ces activités.

##### **1.3.1.1. Architecture inter-activité (Au sein de l'ERP)**

On peut voir le SI d'DJEZZY comme un graphe de sous-systèmes interconnectés entre eux à travers des liens de fournissement / besoin de service dans un but commun peut être résumé comme la réalisation des objectifs de l'entreprise et assurer la haute disponibilité des services.

L'architecture inter - activités est illustrée dans la Figure 11. Cette architecture présente quatre pôles de services, et les interconnexions entre ces pôles définie la notion d'offrir / demander d'un service entre ces pôles.

**Figure 11:** Architecture inter - activité du ERP DJEZZY



Source : Document interne DJEZZY.

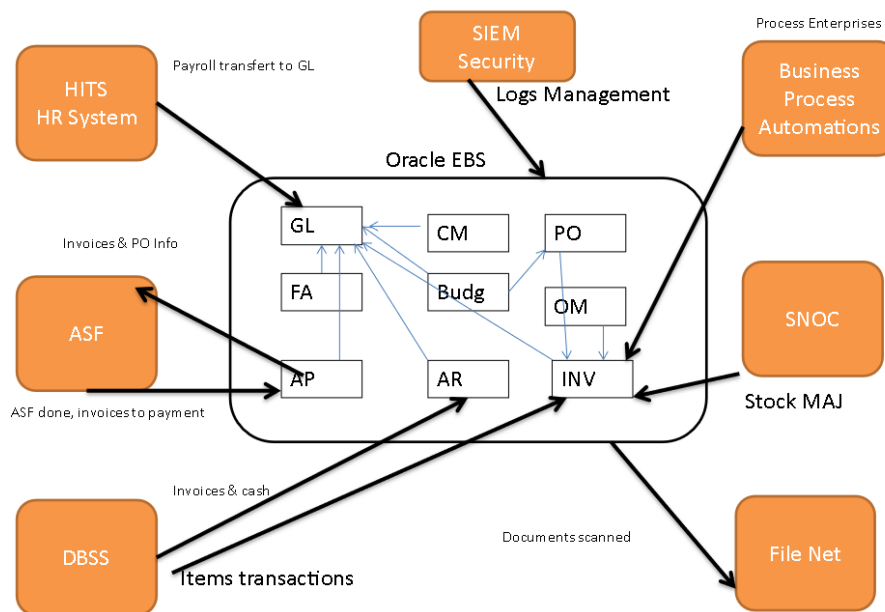
### 1.3.1.2. Architecture exter- activité (Interface de l'ERP avec les autres écosystèmes)

Comme DJEZZY est une partie intégrante de l'environnement, elle est en communication permanente avec les autres systèmes existantes dans cet environnement et ces communications peuvent être sous plusieurs formes, la figure 12 résume de façon générique ces communications en termes de demandeur/ offreur des services.

On peut catégoriser les acteurs interagissant avec le SI DJEZZY en deux classes :

- ✓ Des SI propres à l'entreprise mais n'appartiennent pas au SI : SI télécommunications Exchange Active Directory, ..., etc.
- ✓ Des SI externes à l'entreprise : SI de banque, SI d'assurance, etc.

**Figure 12: Architecture exter - activité (Interface de l'ERP avec les autres écosystèmes)**



Source : Document interne DJEZZY.

### 1.3.2. Les modules du système ERP Oracle E-Business Suite

Le système possède plusieurs modules qui sont indiquées dans la tableau suivant :

**Tableau 6: Les modules du ERP Oracle E-Business Suite**

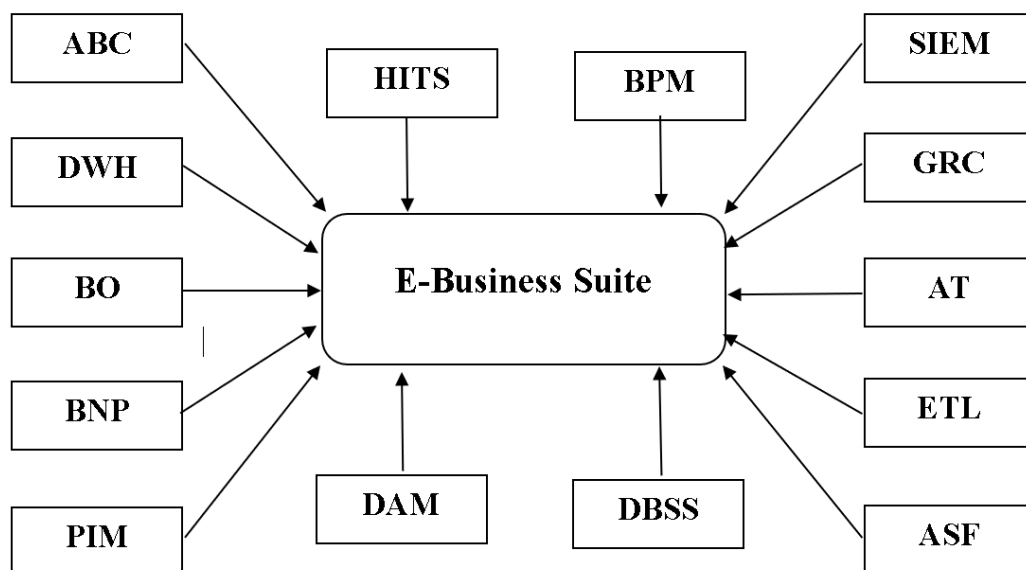
Items	Description
GL	General Ledger
AP	Accounting Payable
FA	Fixed Asset
AR	Accounting Receivable
CE	Cash Management
PO	Purchasing
INV	Inventory
OM	Order Management

Source : Document interne DJEZZY.

### 1.3.3. Interfaces de l'ERP Oracle E-Business Suite (Djezzy)

La figure présentée illustre une interface de l'ERP "E-Business Suite", intégrant divers systèmes et modules, chacun ayant une fonction spécifique pour optimiser la gestion des processus métiers.

**Figure 13:** Interfaces de l'actuelle versions EBS Djezzy



**Source :** élaboré par nos soins d'après Document interne DJEZZY.

### 1.3.4. Versioning

En vue de l'importance du côté software, Djezzy a mis en place des solutions logicielles très puissantes pour garantir la performance de ses systèmes d'information, le tableau suivant résume les différentes versions de l'ERP de Djezzy :

**Tableau 7:** Les versions de l'ERP de Djezzy

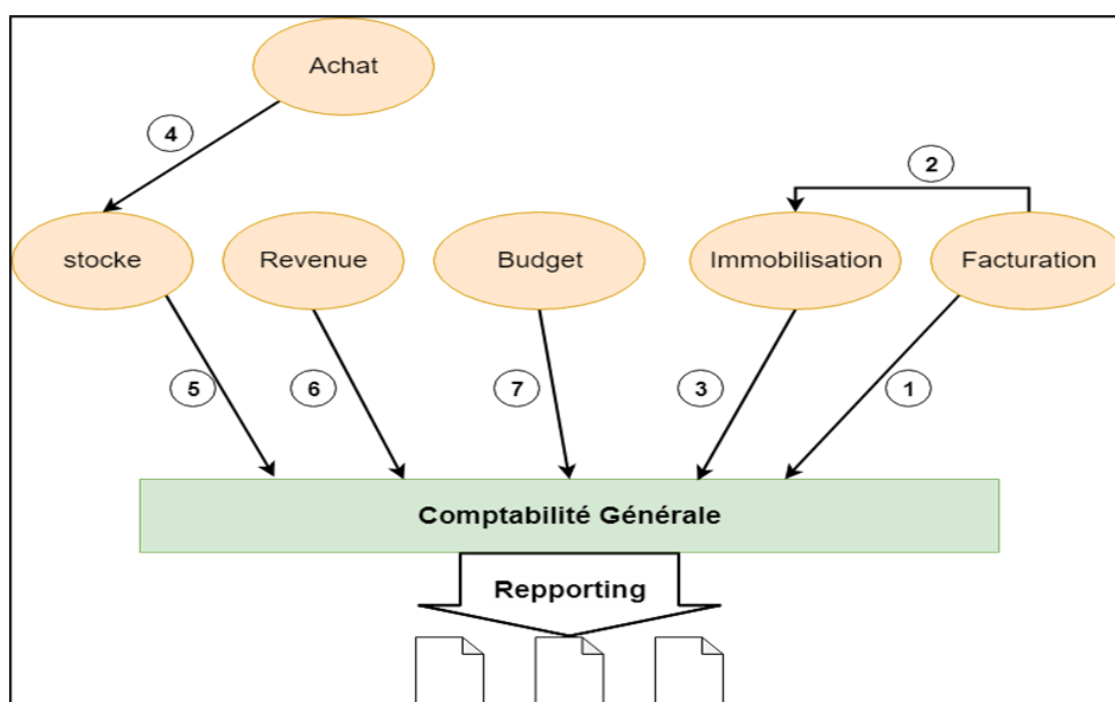
Activité	Editeur	Produit	Application	Base de données	Système d'exploitation
Finance	Oracle	E-Business Suite	R 12.2.10	Oracle 19 C	Unix

**Source :** Document interne DJEZZY.

## 1.4. Description du l'ERP E-Business Suite Djezzy

Pour bien cerner notre travail de recherche nous avons baser sur les modules de la famille financière (Comptabilité, Fournisseur et immobilisation), la famille supply chain (Achat, commande interne & les stocks), le Budget avec une couche de reporting transversal Business Objet (BO). Ce système est l'un des piliers de l'organisation DJEZZY, il consiste de gérer tous les mouvements financiers au sein de l'entreprise, le schéma ci-dessous Figure14, montre les différents modules qu'elles le composent.

**Figure 14:** Schéma de SI financier.



Source : Document interne DJEZZY.

### 1.4.1. Interactions entre les modules de l'ERP E-Business Suite finance

Selon la Figure :

1. Constatation des factures / Paiement dues fournisseur.
2. Prise en charge des amortissements des articles stockés.
3. Constatation des amortissements.
4. Réception des articles.
5. Valorisation des stocks.
6. Constatation de la revenue.
7. Planification et budget.

## 1. Module de facturation

Ce Module sert à réaliser la fonction de facturation du prestataire de services de Djezzy envers ses fournisseurs. Il se compose de cinq profils essentiels qui sont :

- ✓ **Processus de Facturation** : dans ce profil, l'utilisateur insère la facture déposée par le fournisseur.
- ✓ **Processus de Règlement** : c'est le profil qui consiste à payer globalement ou partialement la facture déposée par le fournisseur.
- ✓ **Processus de comptabilisation** : ce profil permet à comptabiliser les factures constatées via une passerelle automatique vers le module de comptabilité générale « payable transfert to GL ».
- ✓ **Fournisseur** : à ce niveau-là le dossier de fournisseur est inséré dans le système en précisant s'il est local ou étranger (pour appliquer les Tax Rules), les contacts fournisseur ainsi que ses coordonnées bancaires.
- ✓ **Processus de reporting** : un ensemble des rapports d'analyse ou d'aide à la décision incorporés dans le module (rapports standards).

### Exemples des rapports :

- ✓ Liste de fournisseur de France.
- ✓ Solde fournisseur.

## 2. Module des immobilisations

Ce module consiste à recevoir les articles capitalisés sur système et de suivre leurs états d'amortissement d'une manière périodique. Il est composé de trois profils principaux :

- ✓ **Processus d'immobilisation** : ce profil sert à traiter les articles parvenant de module de facturation en ajoutant le site d'implémentation et la date de mise en service pour entamer l'amortissement.
- ✓ **Processus d'amortissement** : il s'agit d'un processus d'interface de transfère tous les amortissements calculés durant une période pour les articles capitalisés, et les transférés vers la comptabilité générale pour comptabiliser.
- ✓ **Processus de reporting** : c'est un ensemble de rapports standards ou personnalisées d'analyse ou d'aide à la décision.

### 3. Module de Stock

Ce module permet la gestion de tous ce qui concerne le stock ; la quantité vendue, la quantité en stock...etc., et il est composé d'un ensemble des profils qui sont les suivant :

- ✓ **Base de données des articles** : Contient toutes les informations sur les articles : code d'article, organisation, prix unitaire, quantité, désignation, ...
- ✓ **Mouvement de Stocks** : il y a quatre mouvements principaux :
  - Réception : des entrées vers le magasin central.
  - Transfère : de magasin central vers les boutiques ou entre les boutiques.
  - Sortie : de boutique vers le client.
  - Réintégration : concerne les articles défectueux ils sont transférés de boutique vers le magasin principal.
- ✓ **Inventaire** : on gèle les mouvements pour entamer l'inventaire annuel qui est composé des phases suivantes :
  - Inventaire système : consiste à vérifie la quantité des articles en stock au niveau des organisations (les boutiques, les magasins,) à la fin de chaque année 31/12/XXX enregistrer dans le système.
  - Inventaire physique : c'est un contrôle des agents, ils se déplacent aux organisations pour inventoriés les articles.
  - Confrontation de l'inventaire : il permet de gérer les écarts entre l'inventaire système et l'inventaire physique qui mène de faire des analyses et justifications s'il y a des écarts positifs ou négatifs.
- ✓ **Processus de reporting** : regroupe un ensemble des rapports standards ou personnalisées pour faire des décisions.
- ✓ **Autres** : il y a des profils qui permet de gérer et visualisée la quantité en stock, le seuil de sécurité de stock, ...etc.

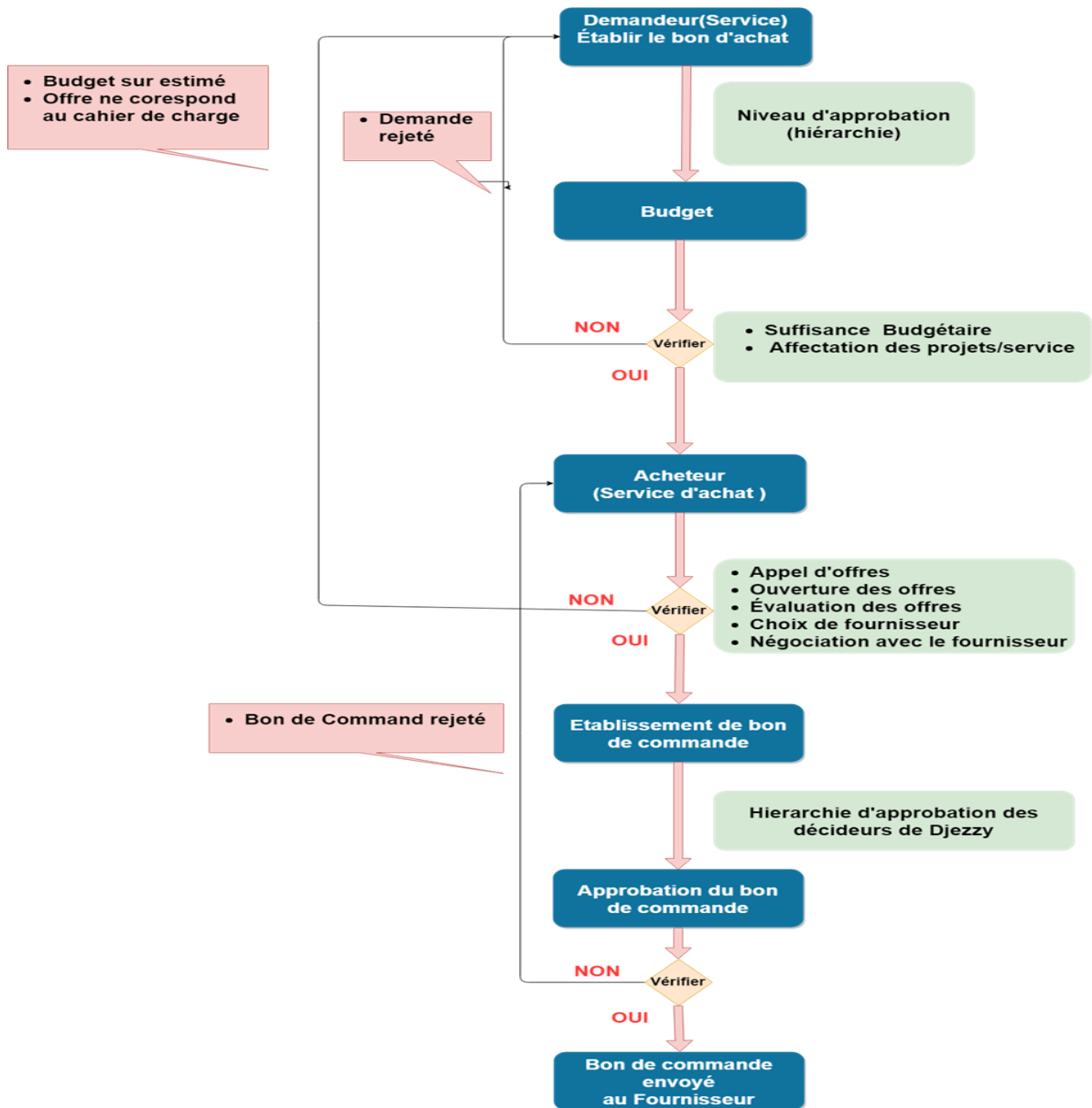
### 4. Module d'Achat

La fonction principale de ce module est de satisfaire les besoins de l'entreprise en termes d'acquisition des services ou des marchandises.

Le processus d'achat commence par l'établissement d'un bon d'achat par un demandeur (service ou bien). Ce bon d'achat passe par une hiérarchie d'approbation pour le valider ou le rejeter, si le bon d'achat est validé et atteint au niveau de « Budget », ce dernier va faire une vérification si le budget et suffisant ou pas. En cas de l'insuffisance de budget le bon

d'achat sera rejeté et renvoyé au demandeur, sinon le bon d'achat est envoyé à l'acheteur (service d'achat), qui va faire des appels d'offres puis une ouverture des offres et faire une évaluation de ces offres, enfin faire un choix de fournisseur et l'établissement d'un bon de commande, ce dernier il doit être validé par le décideur de l'organisation.

**Figure 15:** Processus d'établissement un bon de commande.



Source : Document interne DJEZZY.

## 5. Module de Budget

C'est le module qui permet de planifier les dépenses de l'entreprise et les splitter par période et par ligne budgétaire (produit ou service). Chaque ligne budgétaire est matchée par un code :

**Exemple :** C0001 : service publicité.

Le module est composé des profils suivants :

- ✓ Insertion du budget annuelle :

A ce niveau le budget / code budgétaire est chargé sur le système.

**Exemple :**

COO1 : 4 Milliards DZD.

- ✓ Suivi de la disponibilité du budget :

Lors de l'établissement de bon d'achat, la disponibilité du budget doit être vérifiée.

- ✓ Processus de reporting :
  - Disponibilité du budget / secteur.
  - Etat du budget / période.
  - Consommation réelle et définition du budget.

## 6. Module de comptabilité générale

Ce module possède un poids considérable dans ce sous-système en particulier, et le système global en général car il consiste à centraliser toutes les actions financières de l'entreprise dans l'optique de dégager le bilan (bénéfice / perte). Il se compose de :

- ✓ Pièce comptable : c'est un ensemble des écritures comptables passées manuellement pour des actions financières non émanées des modules auxiliaires (facturation, immobilisation, ..., etc.).
- ✓ Importation des actions auxiliaires : ce profil permet de récupérer les actions exportées par les modules auxiliaires (factures, amortissements, valeurs de stocks, ..., etc.).
- ✓ Consolidation : A partir de plusieurs comptabilités, ce profil permet de consolider les comptes pour un besoin global.

- ✓ Devise : sert à la conversion entre les différentes devises utilisées lors des transactions.
- ✓ Reporting : cet aspect transversal consiste en deux catégories :
  - Les rapports standards : englobent les rapports incorporés dans le système.
  - Les rapports personnalisés : XML : avec Cristal Report et Solution BI : avec Oracle Discoverer.

### **Exemples de rapports :**

- ✓ Bilan.
- ✓ TCR (Table Compte Résultat).
- ✓ Analyse de comptes.

## **7. Module de Revenue**

Ce module consiste à constater toutes les revenus de l'entreprise émanant de différentes sources de facturation :

- ✓ Facturation des revenus fournisseurs.
- ✓ Centralisation des revenus de l'entreprise via les passerelles automatiques.

### **Le processus de reporting :**

Des rapports sont fournis par ce module

- ✓ Revenu périodique par produit et par source de revenue.
- ✓ Chiffre d'affaires de l'entreprise.
- ✓ Chiffre d'affaires de l'entreprise.

### **1.4.2. La couche de reporting de l'ERP (Business Intelligence)**

Le BI est défini par l'ensemble des moyens, outils et méthodes qui supportent le processus de collecte, consolidation, modélisation, analyse et restitution des données.

Le processus de BI vise à récupérer des données brutes (contenues dans des outils ERP, CRM, sources externes provenant des clients, fournisseurs, données de marchés, ...) et à les transformer en informations et à les diffuser sous forme de tableaux de bord ou reporting.

Le reporting c'est la couche la plus importante au sein de l'entreprise, Il consiste à la présentation de rapports sur les activités et les résultats d'une entreprise de façon périodique, il s'adresse aux services métiers, décideurs internes de l'entreprise pour faire des décisions.

Pour assurer cette tâche Djezzy utilise une solution BO.

✓ **Rapports Standards**

Ce sont des rapports fournis par les éditeurs des solutions telles qu'EBS, HITS, ..., etc. ou bien Oracle Discoverer.

✓ **Rapports personnalisés**

Ce sont des rapports créés selon les besoins par les différents services en choisissant les dimensions et les statistiques puis décidera la façon de les présenter.

Pour chacune de deux catégories précédentes, il y a trois types des rapports :

✓ **Rapports transactionnels et d'analyse**

Les rapports transactionnels sont généralement les résultats de select sur les bases de données de SI. Ils permettent de tirer et analyser les activités quotidiennes du business.

**Exemples :**

- Analyse Compte 625.
- Liste de factures par fournisseurs dans un intervalle de temps.
- Liste demandes d'achats.
- Les Bons de commande crée par acheteur et par type (Commercial, IT, ADMIN, Technique).

✓ **Rapports décisionnels**

Ce sont des rapports pour présenter des statistiques de performances, ils sont destinés aux clients ou aux supérieurs, les statistiques relatives aux revenus, aux coûts, aux tendances et à d'autres concepts généraux sont présentées dans des graphiques et des tableaux. Ces rapports permettent de prendre de décisions.

**Exemples :**

- Balance de Compte Comptable.

✓ **Rapports KPI**

Ce sont des indicateurs de performance dans une période de temps mesurant une activité.

**Exemples :**

KPI achat contient les rapports suivants :

- Le nombre de bon de commande.
- Le montant des bons de commande en Dollar
- Le nombre et le montant des autres types de bon de commande
- Le nombre de fournisseur dans la période interrogé
- Saving réalisé.
- Top 5 meilleurs fournisseurs.

## **Section 2 : Résultats et Discussion**

L'objectif de cette section est de présenter les résultats obtenus à travers les entretiens réalisées au sein de l'entreprise Djezzy.

### **2.1. L'apport de l'ERP dans la prise de décision**

La qualité des données saisies dans un système ERP détermine la qualité des informations produites : des données cohérentes et précises permettent une prise de décision éclairée et opportune.

Pour acheminer ces données correctes de manière efficace, il est indispensable de disposer d'un système de transport et de canaux robustes, intégrés et fiables.

Dans le cas de l'entreprise Djezzy, l'ERP Oracle E-Business Suite joue le rôle de transporteur, garantissant ainsi la qualité des décisions prises.

#### **2.1.1. L'apport de système ERP à l'aide de décision**

D'après les réponses des interviewés, pour prendre une décision stratégique, on doit passer par les étapes suivantes :

- ✓ Définition de l'objectif qu'on doit prendre une décision.
- ✓ Collecte des données et échantillon
- ✓ Modélisation des échantillon et business case
- ✓ Etude de l'apport et l'impact de chaque solution ou choix
- ✓ Choix de la bonne décision

#### **2.1.2. Qualité des informations de l'ERP pour le processus de prise de décision**

Selon les réponses obtenues, pour prendre une décision appropriée et bonne, il est nécessaire de disposer les éléments suivants :

- ✓ Qualité de l'information (input).
- ✓ Qualité des canaux de transmission des données (un canal efficace).
- ✓ Qualité de l'ERP en la même, et sa capacité pour accompagner la stratégie de l'entreprise.
- ✓ Qualité du support proactive et maintenance curative.

## **2.2. La contribution de l'ERP Oracle E-Business Suite à la prise de décision**

D'après l'analyse du contenu des entretiens réalisés, nous avons constaté que l'ERP Oracle E-Business suite participe à la prise de décision à travers les éléments suivants :

### **2.2.1. ERP comme une source intégré de donnés**

Parmi les caractéristiques de l'ERP de Djezzy, qu'il est intégré et regroupé plusieurs domaines et activité tel que les stocks, les achats, les revenues, les facturation ...

Ce dispositif unique d'information est un modèle très efficace quant aux constitutions des business case eu évitent surtout de fame des regroupements de donnés avec d'autre source de donnés.

Cette source unique permet de modéliser des scénarios différents et fiable et qui rassurer l'entreprise les choix des décisions opérationnelles de la compagne.

### **2.2.2. ERP étant qu'intelligence collaborative**

L'architecteur fonctionnelle de l'ERP de Djezzy a montré une relationnel très étroit entre les déférents activités de Djezzy, cet ERP permet aux différents acteurs de l'entreprise d'avoir une vue externe et partielle sur sa partie qui a son tour pourra partager avec le management ou avec les autres acteurs des indicateurs de performance ou les leviers ou des axes de développement permettant à l'entreprise d'améliorer sa performance via une bonne prise de décision.

### **2.2.3. ERP un tableau de bord décisionnel**

L'ERP dispose d'une couche de reporting qui permis aux décideurs un accès accrue sur les données opérationnelles de Djezzy. Ce tableau de bord est mis sous la main décision de Djezzy, à l'instant, pour une intervention ou optimisation d'une manière rapide le taux démener minime, via cette couche de reporting rendre la prise de décision plu fluide.

L'ensemble des données éparpillées par module sont consolidé dans la couche Business intelligence de l'ERP Oracle. Ce module de reporting permet aux analystes de la finance et aux décideurs de l'entreprise de modéliser des indicateurs financiers pour toute l'activité sous forme d'un tableau de bord qui permet de donner une image fidèle sur les indicateurs de la performance à l'instant. Grace a ce Tableau de bord, les décideurs peuvent, pour donner suite à une analyse facile et prête, de prendre des choix et des décisions sur les différents axes de développement de l'entreprise.

### **2.2.3.1. Le levier Financier**

Des indicateurs sont développés par rapport aux :

- ✓ Dépense de l'entreprise.
- ✓ L'ensemble des amortissements.
- ✓ Les balances fournisseurs.
- ✓ La valeur de stocks des stocks.
- ✓ Les revenus.
- ✓ Des éléments du Bilan et Tableau de résultat de l'entreprise.
- ✓ Taux de Consommation du Budget par rapport à l'année.

### **2.2.3.2. Le volet commercial**

Des indicateurs sont développés par rapport aux :

- ✓ Prix de revient des produits vendus.
- ✓ Réseau commercial et les ventes.
- ✓ Statistiques des ventes / secteur / willaya et par produit.
- ✓ Recette journalière des shops (Boutique de Djezzy).
- ✓ Nombre de commerciaux / centre de revenu.

### **2.2.3.3. Le volet Humain**

Des indicateurs sont développés par rapport aux :

- ✓ Masse salariale Entreprise.
- ✓ Masse salariale par rapport aux groupes socio-professionnels.
- ✓ Imputation des dépenses sur les centres de coûts.
- ✓ Les frais de missions.

### **2.2.3.4. Le volet Network**

Des indicateurs sont développés par rapport aux :

- ✓ Découpage du réseau sur le territoire national.
- ✓ Statistiques des antennes par willaya.
- ✓ Rapport vente & couverture réseau.
- ✓ Géolocalisation des points de maintenance.

Ces indicateurs sont développés et affichés avec des couleurs différents :

- ✓ Couleur Vert : L'activité est dans les normes et sous contrôle.
- ✓ Couleur Orange : Il y'a un risque mais il n'y a pas le feu, on peut remédier facilement.
- ✓ Couleur Rouge : Un état d'alerte pour des actions proactives urgentes.

Par rapport à ces indicateurs de performance et leurs états (couleurs) : les décideurs prennent des décisions rapides et efficaces.

#### **2.2.4. ERP API intégration fiable**

Les API (Application Program Interface) assure aussi l'intégration de l'ERP avec d'autres écosystèmes de l'entreprise pour une information cohérente et consolidée. Les API jouent un rôle crucial dans l'intégration du système ERP avec les autres écosystèmes informatiques de l'entreprise. Cette intégration permet d'assurer une cohérence et une consolidation des informations à travers l'ensemble des systèmes.

Comme l'ERP est aux cœurs du métier de Djazzy et comme l'ERP est la sortie finale pour calculer le revenu et les bénéfices de l'entreprise, c'est normal qu'il soit interfacé avec d'autres écosystèmes de l'entreprise.

Pour cette raison de l'ERP Oracle de Djazzy expose des API (Application Program Interface) aux autres systèmes pour faire un PUSH de leurs données à l'ERP afin d'avoir une donnée centralisée et consolidée.

ERP de Djazzy est interfacé avec les plateformes suivantes :

- ✓ DBSS (Digital Business Support System) : Pour uploader les ventes et les revenus.
- ✓ Billing Systèmes : Pour uploader les factures d'interconnexions et de roaming.
- ✓ E-supplier : Permet aux fournisseurs d'uploader leurs documents administratifs (Registre de commerce ...).
- ✓ E-Procurement : Permet aux soumissionnaires d'uploader leurs offres financières.
- ✓ EMS (Entreprise Maintenance System) : Permet d'uploader la maintenance du réseau et la répartition des coûts par employé.

### **2.3. Les principaux résultats**

Après avoir mené des entretiens avec trois de responsables au sein de l'entreprise Djezzy Algérie, nous avons analysé les données de l'entretien en divisant le guide d'entretien en deux axes principaux, ce qui a contribué à une bonne analyse des données. Par conséquent, les résultats obtenus à partir de l'entretien sont les suivants :

**Axe 1 :** l'importance du système ERP Oracle E-Business au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy

Cet axe a pour objectif d'analyser le rôle et l'importance attribués au système ERP Oracle E-Business Suite dans les activités de l'opérateur Djezzy. Les questions abordent notamment les enjeux, les modules utilisés et leur intégration aux processus métiers, la formation des employés, ainsi que les avantages et inconvénients.

Enjeux du système ERP Oracle E-Business suite : Les interviewés ont souligné que l'ERP de Djezzy est le baromètre de la santé financière de l'entreprise et son garant principal de sa stratégie commerciale et financière. Il est également centralisateur de toute la finance de l'entreprise.

Les principaux modules utilisés sont la famille financière (comptabilité, fournisseurs, immobilisations), la gestion de la chaîne d'approvisionnement (achats, commandes, stocks) et le budget, avec une couche de reporting transversale via Business Objects.

Place du système ERP Oracle E-Business suite : L'ERP est considéré comme une plateforme critique au sein de Djezzy. Il est utilisé par les départements business, finance, approvisionnement, commercial etc. pour la gestion des factures, stocks et les bons de commandes. Le système ERP Oracle E-Business Suite est perçu comme un outil essentiel pour extraire des informations fiables, correctes et complètes grâce à l'intégrité de ses modules.

Formation des employés : la formation initiale des "key users" a eu lieu à l'Oracle Université de Paris, avec des sessions de formation continue pour les nouveaux employés et des mises à jour techniques organisées par le département HR/Formation.

Avantages et inconvénients :

Avantages :

- ✓ Le système permet de toucher toutes les couches et départements Finance, commercial, approvisionnement, même le côté HR d'une façon rapide alors on n'a pas besoin de plusieurs applications.
- ✓ Intégration complète des activités financières, API pour l'intégration avec d'autres systèmes, et une plateforme de business intelligence pour la prise de décision.
- ✓ Le system ERP Oracle E-Business Suite est le leader dans son domaine, rapidité exécution des requêtes et fiabilité des informations.
- ✓ Le rapport a temp réel pour prise de décision et un support oracle efficace on cas de problème sur system.

Inconvénients :

- ✓ Mises à jour fréquentes nécessaires, interface complexe, et coût élevé du système.
- ✓ Interface un peu compliquée et beaucoup de manipulation pour réussir une opération (Mais cela rentre dans le cadre de la force sécuritaire de l'ERP Oracle).
- ✓ Sortie de plusieurs patchs et versions soit cote Applicatif ou cote base de données qui implique un Upgrade et intervention de l'intégrateur.
- ✓ Le système est très couteux.

**Axe 2** : système ERP Oracle E-Business et prise de décision au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy.

Cet axe se concentre sur la relation entre le système ERP Oracle E-Business Suite et les processus de prise de décision au sein de l'opérateur Djazzy. Les questions visent à évaluer dans quelle mesure le système ERP Oracle E-Business Suite fournit des informations pertinentes et fiables pour assister les managers dans leur prise de décision. La confiance accordée aux données de l'ERP Oracle E-Business Suite ainsi que son rôle dans les différentes étapes du processus décisionnel sont également examinées. Cet axe est essentiel pour évaluer l'utilité du système ERP Oracle E-Business Suite en tant que support à la décision.

Réponse aux besoins en information : le système ERP Oracle E-Business Suite répond bien aux besoins en information, permettant le développement de rapports pour extraire le maximum d'informations nécessaires.

Fourniture d'informations pertinentes : ERP Oracle E-Business Suite fournit des informations fiables via des bilans, tableaux des résultats, et rapports financiers, essentiels pour le processus de prise de décision.

Niveau de confiance accordé au système ERP Oracle E-Business suite : C'est un ERP qui tourne au niveau de Djezzy depuis 2001 et qui a prouvé sa force, sa cohérence et son taux de disponibilité élevé. Les managers de Djezzy accordent une grande confiance aux informations fournies par l'ERP. Cette confiance est inspirée de son ancienneté et son bon historique.

Enfin, l'ERP Oracle E-Business suite contribue à soutenir le processus de prise de décision des managers en fournissant des informations pertinentes et fiables. Il est l'un des outils d'aide à la décision, modelé avec le système DataWarehouse de l'entreprise comme une source principale de données pour une générale prise de décisions.

#### **2.4. Discussion des résultats**

Les résultats de cette étude ont montré que le système ERP Oracle E-Business suite joue un rôle essentiel dans le processus de prise de décision chez Djezzy. Il fournit des informations fiables et opportunes qui aident les managers à prendre des décisions éclairées. La qualité des données entrantes dans l'ERP est cruciale pour garantir des décisions de haute qualité.

De plus, il est important de noter que l'ERP n'est pas le seul outil utilisé pour la prise de décision. D'autres systèmes, comme le système DataWarehouse, sont également utilisés en conjonction avec l'ERP pour soutenir le processus de prise de décision.

Les résultats obtenus dans cette étude sont cohérents avec les travaux de recherche antérieurs menés par des théoriciens et des chercheurs dans le domaine de l'ERP et de la prise de décision. Plusieurs études ont montré que l'utilisation du système Enterprise Resource Planning contribue à soutenir le processus de prise de décision au sein de l'entreprise.

Par exemple, une recherche menée par A. Chaabouni et I. BenYahia (2014), les résultats de leur étude ont montré que les systèmes ERP offrent un avantage concurrentiel en fournissant des données précises et opportunes pour la prise de décisions, permettant aux organisations d'agir rapidement pour répondre aux défis actuels. En intégrant diverses fonctions et processus au sein d'une organisation, l'ERP fournit une base de données centralisée et des informations en temps réel. Il permet une gestion rationalisée des données, une prise de décision rapide et précise.

Après avoir analysé les réponses des entretiens avec les responsables du système ERP, les résultats concordent avec l'étude de A. Uçaktürk et M. Villard (2013), Les systèmes ERP sont privilégiés dans le processus de prise de décision en gestion. Cela s'explique par le fait que l'ERP a pour mission de transmettre les données collectées aux niveaux de gestion appropriés dès que possible lorsqu'une situation ou un problème se présente. Ainsi, l'ERP joue désormais un rôle essentiel en tant qu'adjoint pour les gestionnaires.

De plus, une étude menée par M. Dunaway et S. Bristow (2021) les résultats de leur étude ont montré que les systèmes ERP peuvent offrir des analyses de données et des rapports en temps réel, facilitant la prise de décision basée sur les données et permettant aux organisations de répondre rapidement aux changements dynamiques dans l'environnement des affaires. Ces résultats correspondent aux informations fournies par l'un des responsables lors de l'entretien.

En somme, les résultats obtenus de cette étude montrent clairement l'importance du système ERP Oracle E-Business suite dans le processus de prise de décision au sein de Djezzy. L'ERP joue un rôle crucial en fournissant des informations fiables et opportunes qui soutiennent le processus de prise de décision. De plus, l'ERP est considéré comme une plateforme critique, ce qui témoigne de son importance au sein de l'entreprise. Enfin, le niveau de confiance élevé accordé par les managers à l'ERP souligne sa fiabilité et son efficacité.

Les conclusions de cette étude, ainsi que les recherches antérieures menées par des théoriciens et des chercheurs, ont convergé pour démontrer que les systèmes ERP sont essentiels dans le processus de prise de décision.

# **CONCLUSION**

Les systèmes ERP contribuent à soutenir le processus de prise de décision au sein des organisations. En intégrant divers modules fonctionnels tels que la gestion financière, la gestion des ressources humaines et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, les ERP fournissent aux décideurs une vue globale et cohérente des opérations de l'entreprise. Cette consolidation des données permet une analyse approfondie et une prise de décision éclairée, en fournissant des informations en temps réel sur les performances de l'entreprise. De plus, les fonctionnalités de reporting avancées des systèmes ERP permettent aux gestionnaires d'accéder à des rapports personnalisés et détaillés, facilitant ainsi l'identification des tendances, des opportunités et des défis potentiels. L'utilisation des ERP dans le processus décisionnel permet aux organisations de maximiser leur efficacité opérationnelle et leur compétitivité sur le marché.

Pour bien répondre à notre principale question de recherche, nous avons utilisé une étude qualitative menée à travers des entretiens semi-directifs avec trois responsables de l'opérateur Djazzy, visant à comprendre le rôle spécifique du système Oracle E-Business Suite dans leurs processus décisionnels. Les résultats montrent que ce système ERP contribue à soutenir le reporting financier et opérationnel de l'entreprise. Il centralise les données comptables, logistiques et commerciales, permettant d'extraire des informations fiables pour étayer la prise de décision.

Les résultats de notre étude montrent que le système ERP Oracle E-Business Suite est un outil essentiel pour la prise de décision chez Djazzy. Il fournit des informations fiables et opportunes qui sont utilisées à différentes étapes du processus de prise de décision.

Les systèmes ERP, jouent un rôle crucial dans la modernisation et l'optimisation des processus de gestion des entreprises. Ils intègrent divers modules fonctionnels permettant une vue d'ensemble et une gestion cohérente des ressources de l'entreprise, facilitant ainsi des décisions stratégiques et opérationnelles éclairées.

Il est important de noter que notre étude a été confrontée par des contraintes lesquelles ont pu influencer nos résultats. Principalement la difficulté de trouver des rendez-vous pour interroger les managers au sein de Djazzy.

Pour des recherches futures, il serait bénéfique d'élargir l'étude à d'autres opérateurs de téléphonie mobile en Algérie ou dans d'autres secteurs pour comparer les impacts des systèmes ERP. Une analyse quantitative pourrait également être envisagée pour corroborer les résultats qualitatifs et fournir une vue plus complète de l'efficacité des systèmes ERP dans la prise de décision.

Pour conclure, nous pouvons confirmer que l'ERP Oracle E-Business Suite est un outil essentiel pour Djezzy, contribuant de manière significative à la prise de décision des managers en fournissant des informations fiables et intégrées. Bien que le système présente certains défis, ses avantages en termes de gestion et de stratégie en font un élément clé pour maintenir la compétitivité et la performance de l'entreprise.

## **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

## Ouvrages :

- Baglin, G., Lamouri, S., & Thomas, A. (2019). Maîtriser les progiciels ERP.
- Bradford, M. (2014). Modern ERP: Select, Implement, and Use Today's Advanced Business Systems. Lulu.com.
- Creswell, John W. (2007) Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five
- Deixonne, J. (2011). Piloter un projet ERP : transformer et dynamiser l'entreprise durablement par un système d'information intégré et orienté métier.
- Henriot, B., & Imbert, M. (2002). DRH, tirez parti des technologies. Editions d'Organisation.
- Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon (2018). Management Information Systems. Pearson 13th edition.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Fimbel, E. (2013). Management des systèmes d'information. Pearson.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., & Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. The Sage handbook of qualitative research, 4(2), 97-128.
- Martinet, A. C. (2020). III. H. Igor Ansoff – Le fondateur du management stratégique. In EMS Editions eBooks (pp. 60–75). <https://doi.org/10.3917/ems.loili.2020.01.0060>
- Patton, M. Q. (2015). The sociological roots of utilization-focused evaluation. The American Sociologist, 46(4), 457-462.
- Robert Reix & Bernard Fallery & Michel Kalika & Frantz Rowe, 2016. "Systèmes d'Information et Management des Organisations - 7ème édition, p.76." Post-Print hal-01493256
- Stair, R., & Reynolds, G. (2017). Fundamentals of information systems. Cengage Learning.
- Thiétart, R. (2014). Méthodes de recherche en management.

## Articles :

- Addo-Tenkorang, R., & Helo, P. (2011). Enterprise Resource Planning (ERP): A review literature report. Dans Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science 2011 Vol II (p. 1126-1134). San Francisco, USA. [http://www.iaeng.org/publication/WCECS2011/WCECS2011\\_pp1126-1134.pdf](http://www.iaeng.org/publication/WCECS2011/WCECS2011_pp1126-1134.pdf)
- Aktouf, O., & Chreti n, M. (1987). Le cas Cascades. Comment se crée une culture organisationnelle. dans Revue francaise de gestion, novembre-decembre, 65-66.
- Allain, P. (2013). La prise de décision : aspects théoriques, neuro-anatomie et évaluation. Revue de neuropsychologie, 5, 69-81. <https://doi.org/10.1684/nrp.2013.0257>
- Al-Tarawneh, H. A. (2011). The Main Factors beyond Decision Making. Journal of Management Research, 4(1). <https://doi.org/10.5296/jmr.v4i1.1184>
- Bahssas, D. M., AlBar, A. M., & Hoque, M. R. (2015). Enterprise Resource Planning (ERP) Systems: Design, Trends and Deployment. The International Technology Management Review, 5(2), 72-81. <https://doi.org/10.1108/ITMR-04-2015-0007>
- Baskerville, N., & Myers, N. (2009). Fashion waves in information systems research and practice. Management Information Systems Quarterly, 33(4), 647. <https://doi.org/10.2307/20650319>
- BELAISSAOUI, M., & ZBADI , J. (2021). Enterprise Ressource Planning dans les Petites et Moyennes Entreprises : Revue de Littérature et Etude Bibliographique. Revue Internationale Des Sciences De Gestion, 4(4). Retrieved from <https://revue-isg.com/index.php/home/article/view/785>
- Benabdeslam, C., & Boukhouni, O. (2019). Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital. Revue Innovation, 9(1), 531-547.
- Bidan, M. & God , C. (2017). Chapitre 9. La place des progiciels de gestion intégrés. Dans : , M. Bidan & C. God  (Dir), DSCG 5
- Management des systèmes d'information : Manuel et applications (pp. 185-195). Paris : Vuibert.
- Bicalho, T., Sauer, I., Rambaud, A., & Altukhova, Y. (2017). LCA data quality: A management science perspective. Journal of Cleaner Production, 156, 888–898. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.03.229>

- BOUKAIRA, S., & DAAMOUCHE, M. (2021). Quel choix épistémologique pour une recherche en sciences économiques et de gestion?. *La Revue Marocaine de Contrôle de Gestion*, (10).
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Novel insights into patients' life-worlds: the value of qualitative research. *the Lancet. Psychiatry*, 6(9), 720–721. [https://doi.org/10.1016/s2215-0366\(19\)30296-2](https://doi.org/10.1016/s2215-0366(19)30296-2)
- Chaabouni, A., & Yahia, I. B. (2014). Contribution of ERP to the decision-making process through knowledge management. *Journal of Decision Systems*, 23(3), 303–317. <https://doi.org/10.1080/12460125.2014.886498>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1995). Transforming qualitative research methods: Is it a revolution?. *Journal of Contemporary Ethnography*, 24(3), 349-358.
- DESQ, S., FALLERY, B., REIX, R., & RODHAIN, F. (2002). Vingt-cinq ans de recherche en Systèmes d'Information. *Systèmes d'Information Et Management (French Journal of Management Information Systems)*, 7(3), 5–31. Retrieved from <https://revuesim.org/index.php/sim/article/view/126>
- Drafat, N. (2023). La prise de décision dans les organisations : l'interface de la perception du décideur et du processus normalisé par les lois en vigueur. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(3), 386-404.
- Drevon, E., Maurel, D., & Dufour, C. (2018). Veille stratégique et prise de décision : une revue de la littérature. *Documentation Et Bibliothèques*, 64(1), 28. <https://doi.org/10.7202/1043720ar>
- Dumitru, V., & Florescu, V. (2008). ERP implantation: Key factors of success and impact on performance. *The Annals of the University of Oradea Economic Sciences*, Récupéré de <https://www.researchgate.net/publication/46533320>
- Dunaway, M., & Kumi, R. (2021). Instructor-learner Interaction : Pre- and Post-interaction in an IS Technical Course. *Communications Of The Association For Information Systems*, 48, 102-108. <https://doi.org/10.17705/1cais.04814>.
- Holsapple, C. W., & Sena, M. P. (2005). ERP plans and decision-support benefits. *Decision Support Systems*, 38(4), 575–590. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2003.07.001>
- Holsapple, C. W., Hsiao, S., & Pakath, R. (2018). Business social media analytics: Characterization and conceptual framework. *Decision Support Systems*, 110, 32–45. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.03.004>

- Hou, C. K. (2013). Measuring the impacts of the integrating information systems on decision-making performance and organisational performance: an empirical study of the Taiwan semiconductor industry. *International Journal of Technology, Policy and Management*, 13(1), 34. <https://doi.org/10.1504/ijtpm.2013.051007>
- Ifinedo, P. (2011). Examining the influences of external expertise and in-house computer/IT knowledge on ERP system success. *Journal of Systems and Software* / *the Journal of Systems and Software*, 84(12), 2065–2078. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2011.05.017>
- KHUABI MBUMBU, L. B. . . , & MAYINGA MUZITA , . G. . (2020). Système d'informations comptables et financières, et performance des petites et moyennes entreprises en République Démocratique du Congo. *Revue Du contrôle, De La Comptabilité Et De l'audit* , 4(2). Retrieved from <https://www.revuecca.com/index.php/home/article/view/595> p. 792-793.
- Leurebourg, R., & IsaBelle, C. (2014). Prise de décision complexe en lien avec la supervision pédagogique chez les directions d'école francophone en situation de valorisation linguistique et culturelle. *Canadian Journal of Education/Revue canadienne de l'éducation*, 37(2), 1-25.
- Lotfi, M., & Faraj, A. (2018). Le Pilotage de la performance par les ERP : Quelle démarche stratégique ? *Journal of the Geopolitics and Geostrategic Intelligence*, 1(1), 20-35.
- Mehrjerdi, Y. Z. (2010). Enterprise resource planning : risk and benefit analysis. *Business Strategy Series*, 11(5), 308-324. <https://doi.org/10.1108/17515631011080722>.
- Mrabet, Y., & Benabdejlil, K. (2022). La place des systèmes d'informations dans la prise de décision. *sara*, + 35836-95747-1-CE (2), 120-141.
- Nemer, R., Hamdani, N., & Kara, I. (2015). Impact des TIC sur le processus de décision stratégique - Une étude basée sur un échantillon des PME Algériennes dans le secteur des services. *Revue les cahiers du POIDEX*, (4), 40-61.
- Ouafek, N., & Ouacherine, H. (2020). The effect of enterprise resource planning 'ERP' on management control and decision-making process. *Review MECAS*, 16(2), 107-118.
- Ouiddad, A., Okar, C., & Achchab, B. (2016, mai). Les déterminants de l'influence des ERP sur le processus de prise de décision. Communication présentée à la

- conférence Les déterminants de l'influence des ERP sur le processus de prise de décision, Berrechid, Maroc. <https://www.researchgate.net/publication/316630095>
- Ouiddad, A., Okar, C., Chroqui, R., & Beqqali Hassani, I. (2018). Élaboration d'un modèle théorique d'évaluation de l'usage des ERP à l'amélioration de la prise de décision. ISSN: 2509-0186, Juillet 2018.
  - R, E. A. (2003). Vision organisationnelle cible comme facteur de réussite d'un projet ERP : le cas de SAP chez l'entreprise Consto. <http://pascal-francis.inist.fr/vibad/index.php?action=getRecordDetail&idt=16194600>
  - Rekow, D., Leleu, A., Poncet, F., Damon, F., Rossion, B., Durand, K., Schaal, B., & Baudouin, J. (2020). Categorization of objects and faces in the infant brain and its sensitivity to maternal odor: further evidence for the role of intersensory congruency in perceptual development. *Cognitive Development*, 55, 100930. <https://doi.org/10.1016/j.cogdev.2020.100930>
  - Saint-Léger, G., & Beeler, B. (2012). Emergence d'une culture négociée dans le cadre des projets ERP. *Revue Management & Avenir/Management & Avenir*, n° 53(3), 54-71. <https://doi.org/10.3917/mav.053.0054>
  - Santos, L. a. M. D., & Lopes, E. C. (2019). Contribution of Information Management Systems ERP as a subsidy for Decision-Making. *Deleted Journal*, 7(5), 170–181. <https://doi.org/10.31686/ijier.vol7.iss5.1490>
  - Ścibiorek, Z., & Borucka, A. (2022). Information in the decision-making process. *Systemy Logistyczne Wojsk*, 56(1), 147–160. <https://doi.org/10.37055/slw/155072>
  - Servigne, S. (2010). Conception, architecture et urbanisation des systèmes d'information. [https://www.researchgate.net/publication/309607891\\_Conception\\_architecture\\_et\\_urbanisation\\_des\\_systemes\\_d'information](https://www.researchgate.net/publication/309607891_Conception_architecture_et_urbanisation_des_systemes_d'information)
  - Slimani, R., & Boukrif, M. (2016). Les changements organisationnels et managériaux induits par l'implantation d'un ERP : cas de l'entreprise ALCOST Bejaia. *Economie & Société*, (12), 97-115.
  - Stenhouse, D., MacDonald, D. G., & MacFarlane, T. W. (1975). Cervico-facial and intra-oral actinomycosis: a 5-year retrospective study. *British Journal of Oral Surgery*, 13(2), 172-182.
  - Sumner, M., & Hamilton, J. (n.d.). The Turnaround ERP Project: Strategies and issues. AIS Electronic Library (AISeL). <https://aisel.aisnet.org/amcis2005/165>

- T. Postac et Ö. Belgin, TE. Erkan, (2012). KOBİ'lerde Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Uygulamaları. ISBN 978 - 975 - 440 - 389 – 3.
- Thibault, S., Drolet, R., Germain, M., D'Allaire, S., Larochelle, R., & Magar, R. (1998). Cutaneous and systemic necrotizing vasculitis in swine. *Veterinary Pathology*, 35(2), 108–116. <https://doi.org/10.1177/030098589803500204>
- Uçaktürk, A., & Villard, M. (2013). The effects of management information and ERP systems on strategic knowledge management and decision-making. *Procedia: Social & Behavioral Sciences*, 99, 1035–1043. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.577>

#### **Thèse et mémoire :**

- Schlotter, F (2021). L'ERP et la transformation numérique. Université de Strasbourg – TRUMPF.
- Slimani, R. (2020). L'impact de l'adoption des nouveaux outils de management et la gestion de leur mise en place sur la performance des entreprises algériennes [PhD Thesis]. Université A. MIRA-BEJAIA.
- H. Hoadjli, (2010), une approche d'intégration des agents dans l'ERP - University of Biskra Theses Repository. (n.d.). P. 19 <http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/3527>

#### **Sites Internet :**

- *A PROPOS DE DJEZZY*. (s. d.). Djeczy. <https://www.djezzy.dz/djezzy/nous-connaitre/a-propos-de-djezzy/>

# **ANNEXES**

## **ANNEXE A : GUIDE D'ENTRETIEN**

## Guide d'entretien

**L'apport de système ERP dans le processus de prise de décision d'un opérateur de secteur de la téléphonie mobile en Algérie.**

**Cas pratique: Djezzy Algérie**

### **L'objet de l'étude :**

Dans le cadre de préparation de mon projet de fin d'étude, qui porte sur l'apport de système ERP dans le processus de prise de décision d'un opérateur de secteur de la téléphonie mobile en Algérie. Cas pratique : Djezzy, je vous suis reconnaissant du temps consacré pour répondre aux questions de notre entretien afin de comprendre le rôle du système ERP Oracle E-Business suite dans le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djezzy.

### **Questions :**

**Axe 1 : l'importance du système ERP Oracle E-Business au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy**

1. Quels sont les enjeux du système ERP Oracle E-Business suite de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy ?
2. Quels sont les principaux modules ou fonctionnalités du système ERP Oracle E-Business Suite utilisés ? Comment ces modules sont-ils intégrés aux processus métier de l'entreprise ?
3. Quelle est l'importance accordée au système ERP Oracle E-Business suite au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy ?
4. Comment les employés ont-ils été formés à l'utilisation du système ERP Oracle E-Business ?
5. Quels sont les principaux avantages/inconvénients que vous percevez du système ERP Oracle E-Business suite de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy ?

**Axe 2 : système ERP Oracle E-Business et prise de décision au sein de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy**

1. Le système ERP Oracle E-Business répond-il à vos besoins en information ?
2. Le système ERP Oracle E-Business constitue-il votre principal outil d'aide à la décision ?
3. Comment le système ERP Oracle E-Business Suite fournit-il des informations pertinentes pour votre processus de prise de décision ?
4. Dans quelles étapes du processus de prise de décision les informations de l'ERP Oracle E-Business suite sont-elles utilisées ?
5. Comment la fiabilité des informations provenant du système ERP Oracle E-Business suite est-elle assurée et vérifiée ?
6. Quel niveau de confiance les managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy accordent-ils aux informations fournies par le système ERP Oracle E-Business suite ?
7. Comment le système ERP Oracle E-Business suite contribue-t-il à soutenir le processus de prise de décision des managers de l'opérateur de téléphonie mobile Djazzy ?

**ANNEXE B : DESCRIPTION DE INTERFACES  
DU ERP E-BUSINESS SUITE DJEZZY**

**Tableau 8 : Interfaces de l'actuelle versions de l'ERP Oracle E-Business Suite**

Source	Cible	Libellé	Description
HITS ou Un système HR en cours d'implémentation	EBS R12.1.3	HR Système	Transfert de journal de la paie Vers le GL, Aussi les informations signalétiques des employés pour le module AP (Frais de mission)
EBS R12.1.3	BPM	Business Process Management	Intégration EBS avec le système de digitalisation de process Alfresco, en fournit des API qui permet de synchroniser les données Oracle avec Alfresco (API pour récupérer les informations sur PR, sur PO, Workflow et matrice d'approbation etc...)
FileNet	EBS R12.1.3	Archivage électronique des documents	Interfacer EBS avec notre système d'archivage électronique FileNet et DataCap, afin de récupérer les informations sur les modules : AP, GL, Purchasing etc....
EBS R12.1.3	GRC	Gouvernance Risks & Complianes	Intégrer EBS avec notre système GRC développé en interne, cette intégration assure la synchronisation de données (données employés, responsabilités, workflow,etc...) entre les deux systèmes
EBS R12.1.3	AT	Asset Tracking Local DEV	Intégrer EBS avec notre système Asset Tracking développé en interne, afin de récupérer des informations sur les modules FA (asset), Purchasing (PR/PO), Inventory (items, organisation, magasin...)
EBS R12.1.3	ETL	Compta Analytique sur ETL	Interfacer EBS avec notre système comptabilité analytique, afin d'assurer l'intégration des modules FA et GL
DBSS	EBS R12.1.3	Digital Business Servives & Support	Transfert des factures ventes Des produits telecom de DJEZZY vers le AR Transfert des encaissement prestations et ventes des shop et autres vers le AR
DBSS	EBS R12.1.3	Digital Business Servives & Support	Transfert des produits vendus au module INV pour le déstockage

EBS R12.1.3	DBSS	Digital Business Services & Support	Transfert des quantités vers les magasins boutiques DBSS Lors de la réception dans le magasin central logistique d'OTA
EBS R12.1.3	ASF	Attestation Service Fait	Transfert des éléments PO/Factures pour un follow up de service fait au niveau de cette interne application
EBS R12.1.3	SIEM	Security Information and Event Management	Collecte des Logs de l'EBS pour un management au niveau de la plateforme SIEM
EBS R12.1.3	DAM	Database activity monitoring	Pour Tracker les données sensibles de l'EBS
EBS R12.1.3	PIM	Privileged Identity Management	To centralize EBS High administrators under one access noud
EBS R12.1.3	BNP	Nanques	Transfert Automatiques des Paiements et virements vers les banques domiciliatrices de DJEZZY
EBS R12.1.3	BO	Business Object	Ensemble des rapports personnalisés sont développés sous BO
EBS R12.1.3	DWH	Data Warehouse	Ensemble des rapports personnalisés sont développés sous DWR
EBS R12.1.3	ABC Server	ABC Server	Transfert des éléments de Budget (PR, PO, Budget initiale) pour le suivi des Budget par les requesters

Source : Document interne DJEZZY