

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT**

**ENSM. Pôle Universitaire de Koléa**



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDE**

**MANAGEMENT STRATEGIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION**

**L'IMPACT DU SYSTEME D'INFORMATION SUR  
LA PERFORMANCE COMMERCIALE**

**CAS « Caisse régionale de mutualité agricole »**

**Elaboré par : CHEHAT Ahmed**

**Encadré par : Pr. TIR Redha**

**Année 2018/2019**

## RESEME

L'objectif principal de cette étude est de mesurer l'impact de système d'information sur la performance commerciale, et de clarifier des mécanismes par lesquels le potentiel des SI en transforme en valeur ajouté pour l'entreprise.

L'approche qualitative est utilisée pour répondre aux questions de la recherche.

Le SI a en des influences positives sur l'activité commerciale et la performance de l'entreprise en générale.

**Mots clés :** Système d'information, Performance commerciale, Impact.

## Abstract

The main objective of this study is to measure the impact of the information technology on the commercial performance, and to clarify mechanisms by which the potential of the IT transforms into added value for the company.

The IT has positive influences on the commercial and the performance of the company in general.

Key words: information technologies, Business performance, Impact.

## ملخص:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو قياس تأثير مستوى نظام المعلومات على تحقيق الفعالية التجارية للمؤسسة وتوضيح الآليات التي تتحول بها الامكانيات التقنية والمعلوماتية الى قيمة مضافة للشركة. تم استخدام النهج النوعي للإجابة على اسئلة البحث. اثبت نظام المعلومات تأثيرات ايجابية على النشاط التجاري واداء الشركة بشكل عام. الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الاداء التجاري، التأثير.

## **REMERCIEMENTS**

En premier lieu, je remercie le grand dieu, de m'avoir donné la force pour survivre, ainsi que l'audace pour dépasser toutes les difficultés.

Je remercie infiniment ma famille pour leur soutien, leurs encouragements toute au et leur inspiration long de ma vie. Je remercie ma mère pour sa patience et son soutien inconditionnel durant toute ma carrière.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance et mes remerciements à mon enseignant et mon encadreur Mr. TIR Redha pour son aide intellectuelle, son temps précieux, son écoute et ses conseils, qu'il trouve ici le témoignage de ma gratitude inconditionnelle.

En fin, je dédie aussi ce travail à mes chers amis, pour leur soutien indéfectible.

## LISTE DES MATIERES

<b>RESEME</b> .....	i
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	ii
<b>LISTE DES MATIERES</b> .....	iii
<b>Liste des tableaux :</b> .....	v
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	vi
<b>LISTE DES ABBREVIATIONS</b> .....	vii
<b>INTRODUCTION :</b> .....	2
<b>CHAPITRE 1 : CADRE CONCEPTUEL ET REVUE DE LITTIRATURE</b> .....	4
<b>SECTION 1 : CADRE CONCEPTUEL</b> .....	5
1. Notions sur le système d'information .....	5
1.1 Le système.....	5
1.3 Système d'information .....	5
1.3 Les sous-systèmes de l'entreprise : .....	5
1.4 Les composants de système d'information .....	6
1.5L'information .....	7
1.5.1 Les qualités de l'information.....	7
1.5.2 Les forme de l'information .....	8
2. Décomposition de système d'information : .....	9
3. Les dimensions de système d'information : .....	10
3.1.1 La dimension informationnelle de SI : .....	10
3.1.2 La dimension technologique .....	10
3.1.3 La dimension organisationnelle.....	11
4. Types de système d'information : .....	11
5. L'évaluation de l'impact des SI et le paradoxe de la productivité : .....	11
6. L'impact des SI et le modèle de la concurrence élargie de Porter (1982).....	12
7. La performance: .....	12
7.1 La performance des SI.....	12
7.2 La performance commerciale.....	13
7.3Les facteurs de la performance commerciale .....	13
<b>SECTION 2 : LA REVUE DE LA LITTERATURE</b> .....	15
<b>CHAPITRE 2 : CADRE METHODOLOGIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNELLE</b> .....	17

SECTION 1 : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCEUIL .....	18
1. Présentation de la CRMA de KHemisMeliana « Zone d'étude » : .....	18
2. Fiche technique : .....	19
3. Statut juridique de la Caisse de Mutualité Agricole : .....	19
4. Organigramme de l'entreprise.....	20
SECTION 2 : Méthodologie de recherche : .....	21
1. Choix de thème de recherche : .....	21
1.1 Pour le département commercial de CRMA : .....	21
1.2 Pour le chercheur.....	21
2. Méthodologie de recherche qualitative .....	21
3. Echantillonnage .....	21
4. Le modèle d'analyse : .....	22
4.1 La phase de préparation : .....	22
4.2 La phase de réalisation : .....	22
4.3 La phase de finalisation.....	22
3.2 Observation .....	23
<b>CHAPITRE 3:L'IMPACT DE SYSTEME D'INFORMATION SUR LA</b>	
<b>PERFORMANCE COMMERCIALE .....</b>	<b>24</b>
SECTION 1 : La rédaction du questionnaire : .....	25
1. Les objectifs de l'enquête : .....	25
2. Construction de l'échantillon : .....	25
3. Le contenu des questionnaires: .....	25
SECTION 2 : Traitement et analyse des résultats du questionnaire : .....	26
<b>CONCLUSION:.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCES ET BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>43</b>

**Liste des tableaux :**

<b>TABLE 1:TABLEAU CROISE CATEGORIE D'AGE * ANCIENNETE DES TRAVAILLEURS .....</b>	<b>26</b>
<b>TABLE 2 :TABLEAU CROISE POSTE OCCUPE * SEXE D'EMPLOYEE.....</b>	<b>27</b>
<b>TABLE 3:LES MOYENS UTILISES POUR LA COLLECTE D'INFORMIONS.....</b>	<b>28</b>
<b>TABLE 4: TABLEAU CROISE DE LA SENSIBILISATION AUX BONNES PRATIQUES DU SECURITE INFORMATIQUE* POSTE OCCUPE .....</b>	<b>30</b>
<b>TABLE 5 :LES ROLES DE SYSTEME D'INFORMATION: .....</b>	<b>31</b>
<b>TABLE 6: LE SYSTEME D'INFORMATION ET LES BESOINS DES UTILISATEURS .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLE 7: LES MOYENS UTILISES POUR MESURER LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE..</b>	<b>33</b>
<b>TABLE 8: LES OUTILS DE L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE .....</b>	<b>34</b>
<b>TABLE 9: L'IMPACT ATTENDU DE SYSTEME D'INFORMATION .....</b>	<b>35</b>
<b>TABLE 10: EVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>36</b>

## **LISTE DES FIGURES**

<b>FIGURE 1: LES PRINCIPAUX ROLES DE SI .....</b>	<b>8</b>
<b>FIGURE 2: DECOMPOSITION DE SYSTEME D'INFORMATION .....</b>	<b>9</b>
<b>FIGURE 3: LE SYSTEME D'INFORMATION, UN SYSTEME MULTIDIMENSIONNEL .....</b>	<b>10</b>
<b>FIGURE 4: LE TRIANGLE DE PERFORMANCE.....</b>	<b>13</b>
<b>FIGURE 5: FICHE TECHNIQUE DE CRMA .....</b>	<b>19</b>
<b>FIGURE 6: ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>20</b>
<b>FIGURE 7: CATEGORIE D'AGE * ANCIENNETE DES TRAVAILLEURS .....</b>	<b>26</b>
<b>FIGURE 8 : POSTE OCCUPE * SEXE D'EMPLOYEE .....</b>	<b>28</b>
<b>FIGURE 9.....</b>	<b>29</b>
<b>FIGURE 10 : SENSIBILISATION AUX BONNES PRATIQUES DU SECURITE INFORMATIQUE*</b>	
<b>POSTE OCCUPE .....</b>	<b>30</b>
<b>FIGURE 11: LES ROLES DE SYSTEME D'INFORMATION: .....</b>	<b>31</b>
<b>FIGURE 12: LE SYSTEME D'INFORMATION ET LES BESOINS DES UTILISATEURS.....</b>	<b>32</b>
<b>FIGURE 13.....</b>	<b>33</b>
<b>FIGURE 14: LES OUTILS DE L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE .....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURE 15: L'IMPACT ATTENDU DE SYSTEME D'INFORMATION.....</b>	<b>36</b>
<b>FIGURE 16: EVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>37</b>

**LISTE DES ABBREVIATIONS**

**SI** : système d'information

**TI** : technologie de l'information

**CRMA** : caisse régional de mutualité agricole

**CNMA** : caisse national de mutualité agricole

**TIC** : technologie de l'information et de communication

# **INTRODUCTION**

## **INTRODUCTION :**

Au fur et à mesure que l'environnement socio-économique évolue, les organisations font face à des exigences de plus en plus complexes.

Cependant, les enjeux des entreprises deviennent de plus en plus nombreux mais l'enjeu majeur reste lié à développés des applications des systèmes d'information (SI) et des technologies de l'information (TI), et aussi leurs influences sur la performance de l'entreprise.

Le présent travail porte sur le développement d'une méthodologie de mesurer l'impact de système d'information sur la performance commerciale.

Mesurer l'impact des systèmes d'information dans l'entreprise est une opération d'une grande importance et une grande complexité, elle consiste un outil de pilotage de façon à aider les dirigeants, par ce que le système d'information est devenu le support de toute circulation d'information et de toute décision.

La question de recherche portant sur l'impact des SI est un champ largement investie par la littérature. Par exemple des chercheurs retenu comme thème de recherche l'adoption, la diffusion, l'acceptation des SI. Des chercheurs mesurent la performance au niveau de l'acteur utilisateur. Pour certains la relation causalité entre des variables indépendantes et des variables dépendantes. Ces auteurs s'inscrivent dans une démarche causale. Ils adoptent alors majoritairement une démarche processuelle qui tente essentiellement de mettre à jour les interactions entre la technologie et l'organisation.

Notre recherche porte donc sur l'étude de la liaison entre le système d'information et la Performance commerciale de l'entreprise.

## **Problématique :**

Lorsque qu'on prend une vue général sur l'environnement concurrentiel des entreprises, on remarque que dans tous les cas de la recherches, la clé qui fait la distinction entre les différents concurrents économiques est le système d'information.

Les entreprises qui investissent dans leurs SI ont compris cet avantage stratégique.

Qui dit investissement, dit l'impact de cet investissement sur la performance de différentes activités.

Notre question de recherche sera donc : **quel est l'impact de système d'information sur la performance commerciale ?**

Plus précisément, nous déclinons cette problématique générale en trois sous-questions de recherches :

Question 1 : quel place occupe le SI au sein de l'entreprise ?

Question 2 : est-ce-que le SI répond aux besoins des utilisateurs ?

Question 3 : Comment on peut mesurer la performance commerciale ?

# **CHAPITRE 1 : CADRE CONCEPTUEL ET REVUE DE LITTIRATURE**

## **SECTION 1 : CADRE CONCEPTUEL**

### **1. Notions sur le système d'information :**

Le management et la croissance d'une entreprise implique un grand volume d'information à gérer afin d'en tirer profit et prendre les bonnes décisions aux bons moments.

Cette masse d'informations, souvent sensibles, portent tant sur l'environnement interne que sur l'environnement externe de l'entreprise.

Et bien gérer ses informations est un élément important, parfois plus important que le métier de base de l'entreprise.

Ceci implique la mise en place d'un système représentant tous les ressources de l'entreprise pour collecter, traiter, stocker, et communiquer les informations au sein de l'entreprise.

#### **Définitions :**

**1.1 Le système :** les définitions complètes de largement reprises de Von Bertalanffy

(1968) : « un système est un ensemble d'unités en interrelations mutuelles ».

Et de Morin (1977) : « Un système est interrelation des éléments constituant une entité ou unité globale » (M. Nekkak, 2014, P58)

**1.3 Système d'information :** un ensemble organisé de ressources (personnes, données, procédures, logiciels,) permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons) dans et entre des organisations. (R. Reix, 2016, P2). (J-L, Le moigne, 1987) montrés l'idée que « la fonction d'un système d'information est le produit d'enregistrer (memoriser) les informations-représentations de l'activité du système d'opération, puis les mettre à la disposition, en général de façon aussi interactive que possible, du système de décision ».

On peut définir le SI comme un ensemble des organisations à partir des différents ressources, ou bien le SI est un ensemble finalisé pour répondre à des objectifs.

#### **1.3 Les sous-systèmes de l'entreprise :**

Plusieurs chercheurs faisaient des recherches sur l'application de l'approche systémique au sein de l'entreprise considèrent celle-ci comme un ensemble de sous-systèmes, Camille le MOINE, 2001 dit « l'entreprise en tant qu'organisme complexe composé de multiples parties interconnectées, en évolution permanente sous l'action de son environnement, est assimilable à un système ». (M,Nekkak, 2014, P62).

### **1.3.1 Le système opérant :**

C'est le niveau de la production, des opérations de chaque unité ou chaque entreprise. Considérée, il se compose de l'ensemble des ressources relatives à l'activité de l'entreprise.

### **1.3.2 Le système de pilotage :**

Il est aussi dénommé système de management ou de gestion ou de commande ou cour de décision. Il englobe l'ensemble des éléments responsables de la gestion et de la conduite de l'entreprise et de ses moyens car c'est lui qui pilote le système opérant car c'est lui qui fixe les objectifs et prend les décisions.

### **1.3.3 Le système d'information :**

Il intervient entre les deux autres, il apporte les informations opérationnelles nécessaires aux activités et les informations indispensables à la gestion (contrôle, ordres...).

## **1.4 Les composants de système d'information :**

Un système regroupe différents ressources :

### **Les acteurs :**

Il n'y a pas de système d'information sans des personnes ou sont les utilisateurs du système (soit en interne : employées, cadres, dirigeants...ou en externe : clients et fournisseur...) qui, pour la réalisation de leur tâche utilisant les informations produites par le système ou alimentant le système en données nouvelles.

### **Les données :**

Sous des formes variées (chiffres, texte, image son) ces ressources essentielles matérialisent l'information détenue ou utilisée par l'organisation ces données traduisent soit des événements nouveaux (exemple commande client) soit des informations conservées pour être réutilisées (exemple compte client).

### **Les matériels et logiciel :**

Le système d'information repose dans la plupart des cas sur des technologies numériques : réseaux et différents types de terminaux, l'utilisation des logiciels, programme enregistré commande de fonctionnement des matériels : choix ou élaboration de programme est un aspect majeur de la conception des systèmes d'information, car les programmes conservent les connaissances opératoires de l'organisation ; ils constituent un répertoire de modèles pour l'action.

### **Les pratiques de travail :**

Les pratiques réelles de travail, individuel ou collectif, imbriquent des tâches automatisées et des tâches confiées aux personnes ; la définition des rôles respectif de l'homme est la machine est décrite, de façon formel ou informel ; par des procédures qui constituent la partie dynamique du système d'information. (R.Reix, H.Fayol, M.Kalika, F.Rowe, 2016, système d'information et management, Vuibert, P3)

**1.5L'information** « est ce qui modifie notre vision, ce qui réduit notre incertitude » R. Reix (2005).

#### **1.5.1 Les qualités de l'information :**

##### **La pertinence :**

(R.Reix, 2004, P 20) considère que une information pertinente lorsqu'elle « est Directement liées à l'utilisation de l'information : est pertinent ce qui « convient » ce qui « est approprié a une action ».

##### **La fiabilité :**

Pour fonder une direction directe, il faut que l'information soit fiable, c'est-a-dire conforme à la réalité (leçon d'objectivité) :l'information étant toujours une représentation plus ou moins fidèle du monde réel.

##### **La disponibilité :**

La valeur de l'information pour l'entreprise, dépend donc beaucoup des délais de collecte, de transmission et de traitement des données.

##### **La confidentialité :**

La valeur de l'information, comme celle de tous les biens dépend de sa rareté. Si un concurrent obtient des informations, détenues par une entreprise (ficher clients), celles-ci perdent une grande partie de leur valeur. Par ailleurs des règles déontologiques imposent de ne pas divulguer certaines information à tiers le système d'information devra garantir la confidentialité des informations en limitant l'accès aux fichiers (accès avec code).

##### **La valeur :**

L'information pourra être valorisée en fonction de son contenu (volume d'information que contient un message), son degré de synthèse, son degré de précision (qualité)... L'acquisition de l'information n'a d'intérêt que dans la mesure où sa valeur est supérieure à son cout (couts engagés pour acquérir l'information). Par contre, dans l'absolu, une information n'a pas de valeur dans l'absolu, elle n'en

a que par rapport à l'utilisation qui est faite de cette information. (M.Nekkal, 2014, p53)

### 1.5.2 Les forme de l'information :

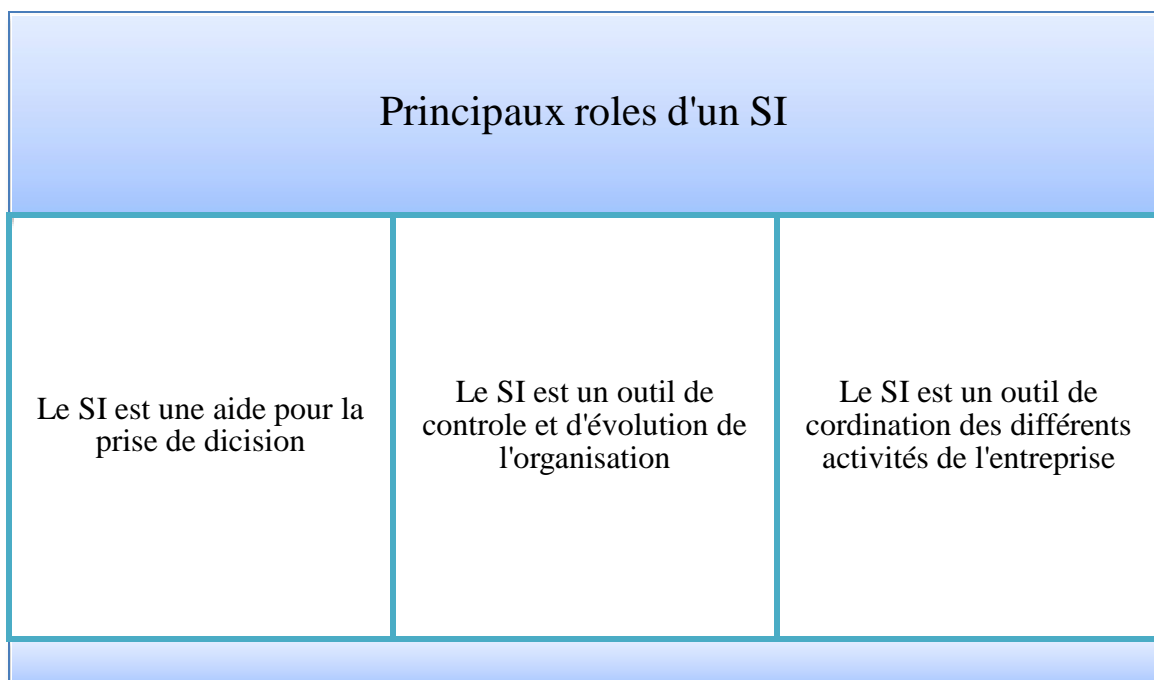
**L'information décisionnelle** que permet la prise de décision du plus haut niveau à la base de l'organisation.

**L'information opérationnelle** nécessaire techniquement à l'exécution du travail. Il en est check-list énumérant pour chaque poste, la suite chronologique des opérations à faire.

**L'information motivationnelle** que soutient la motivation au travail. Cette information permet à chacun de se situer dans l'organisation et de connaître, les grandes lignes, les objectifs, les contraintes, les moyens, les résultats du groupe dans son ensemble.

**L'information générale** qui regroupe les droits des salariés, rôle des différents services, des instances représentatives des salariés. (M. Nekkal, 2014, Op. cit, P53)

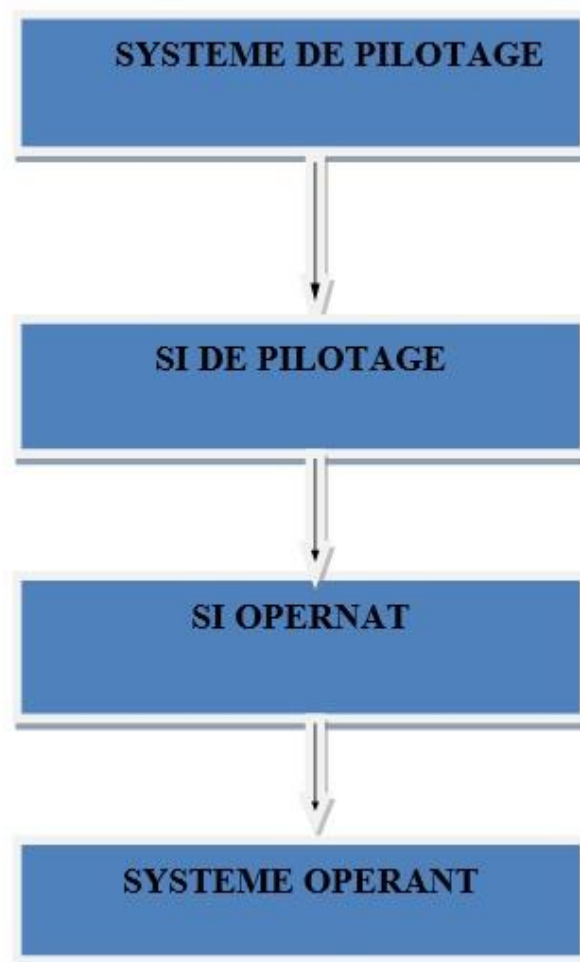
**Figure 1: les principaux rôles de SI**



Source : fait par nous mêmes

## 2. Décomposition de système d'information :

**Figure 2: Décomposition de système d'information**



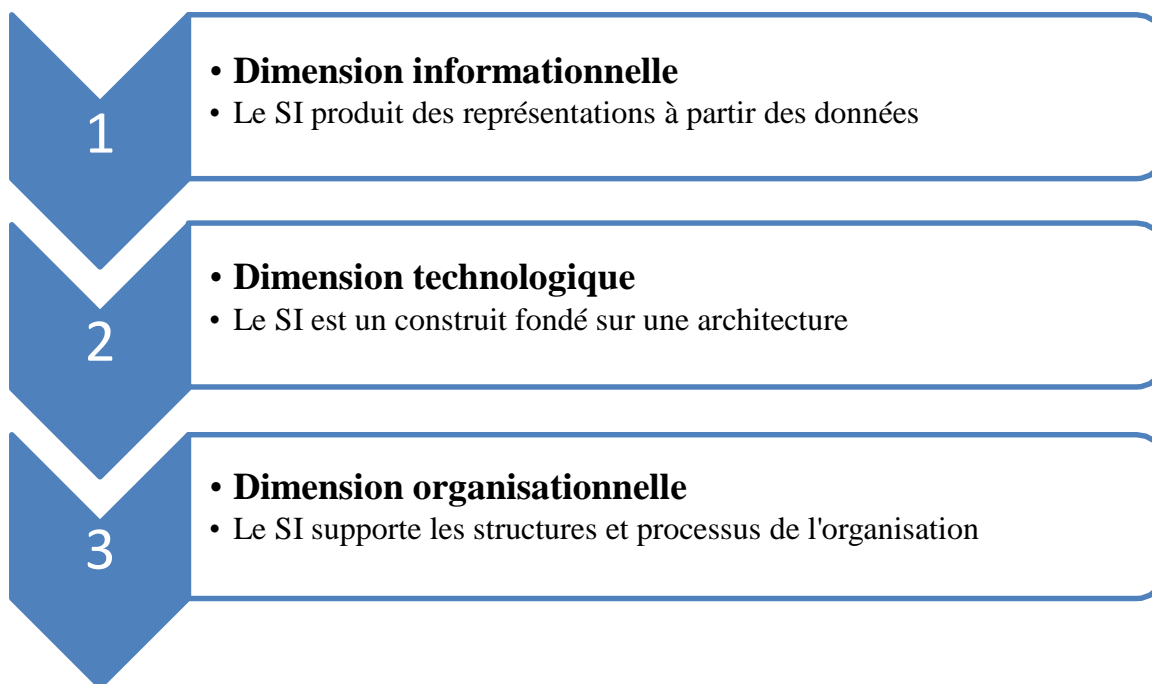
**Source :** A. Aouaroun, 2014

Le système d'information de pilotage prend en charge les informations de pilotage, il est composé de ce qui est appelé DATAWAREHOUSE (entrepôt de données) contenant un historique cumulé de tous les informations de l'entreprise, couplé à des outils dédiés.

Le système d'information opérant contient les données transactionnelles (OLTP) pour la gestion courant (gestion de production, stock, facturation ... (B. Aouaroun, 2014)

### 3. Les dimensions de système d'information :

Figure 3: le système d'information, un système multidimensionnel



Source : R. Reix, 2016

#### 3.1.1 La dimension informationnelle de SI :

La vocation première du système d'information est de fournir de l'information à des utilisateurs.

Cette information, pour être utilisable par l'être humain, doit être matérialisée sous forme de signaux accessibles à nos sens (la vue et l'ouïe, principalement). Cela conduit à construire des représentations, des « images » qui vont être utilisées par les acteurs dans leur processus de travail bien entendu, la qualité de ces représentations est susceptible d'influer de manière importante sur le comportement de leur utilisateur. (R. Reix, 2016.p8).

#### 3.1.2 La dimension technologique :

La nature de la définition retenue proposée par Reix et Rowe permet de considérer comme « système d'information » des réalisations purement manuelles : la tenue manuelle de fiches comptables, la rédaction et la diffusion de circulaires administratives, la réunion de collaborateurs pour échanger des informations sont des exemples de processus organisés de collecte, traitement, communication de données effectuées sans recourir aux technologies électroniques de l'information (R. Reix et F. Rowe, 2016 .p26).

### **3.1.3 La dimension organisationnelle :**

On pourrait appeler système d'information ce qui ne concerne qu'un individu isolé (par exemple, une personne utilisant son téléphone portable pour accéder à internet, tenir son agenda, suivre son budget, gérer ses contact ...). Cependant les systèmes d'informations auxquels s'intéressent les sciences de gestion fonctionnent à l'intérieur d'organisations : il s'agit de systèmes individuels (mais utilisés pour les tâches professionnelles), de systèmes organisationnels multiutilisateurs (la très grande majorité des relations), de systèmes inter organisationnels (imbriquant le fonctionnement de plusieurs organisations) et de systèmes extra-organisationnels (ouvert sur l'extérieur par le web). Tous ses différents types de systèmes ont une dimension organisationnelle qui peut être analysée, de manière classique, selon un double perspectif :

- celle du fonctionnement de l'organisation, c'est-à-dire du déroulement des processus de travail, à l'intérieur et aux frontières de l'organisation ;
- celle de la structure de l'organisation, qui concerne les caractéristiques relativement stables de toute organisation. (R. Reix, 2016. p42).

### **4. Types de système d'information :**

- SI et décisions.
- SI et SIAD.
- SI et production.
- SI et pilotage.
- SI et stratégie.

### **5. L'évaluation de l'impact des SI et le paradoxe de la productivité :**

Les chercheurs ont tenté que démontrer une relation positive e significative entre les investissements en SI et la performance opérationnelle et financière de l'entreprise (de Vanjany, 2009). Or, l'évaluation de l'impact de SI sur la performance de l'organisation c'est heurtée au paradoxe de la productivité.

Les entreprises attendaient des gains de productivité importants provenant de leurs investissements en SI (S. Michel, 2011, p75).

## **6. L'impact des SI et le modèle de la concurrence élargie de Porter (1982) :**

Les chercheurs vont s'emparer de ce cadre méthodologique pour analyser les impacts stratégiques des SI. Il s'agit de savoir, d'une part si ces technologies apportent un avantage concurrentiel durable à une entreprise, et d'autre part quelles sont les forces concurrentielles influencées par les SI ?

Par exemple, Parsons (1983) a étudié l'impact des SI en prenant en compte trois niveaux concurrentiels différents : l'industrie, l'environnement concurrentiel et l'organisation stratégique. Ses résultats soulignent qu'au niveau de l'industrie, les SI peuvent modifier le cycle de vie du produit, mais aussi changer son mode de distribution, voire modifier les barrières géographiques du marché et enfin affecter les bases économiques de la production (S. Michel, 2011, p81).

## **7. La performance :**

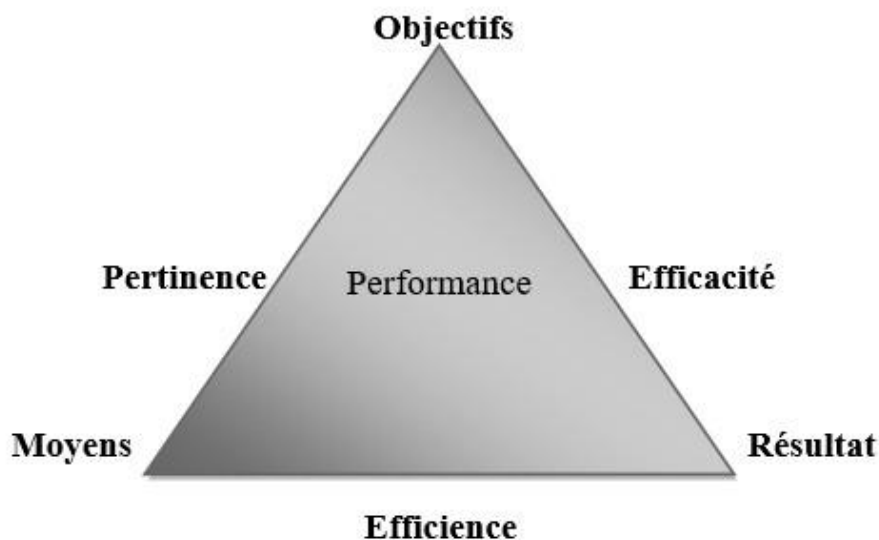
« La performance est mot d'origine anglaise, de l'ancien français performance, de Performer : accomplir » (Bourguignon, 1996. p20).

(D. Weiss, 1988, p685) montré que « La performance pour un salarié, pour un chef d'entreprise, peut-être pour une équipe de direction, le résultat globale, le profit apprécié sur une ou plusieurs années, mesurant objectivement l'efficacité de la gestion »

« La performance d'un centre de responsabilité (atelier, service, unité, entreprise, branche ...) désigne l'efficacité et la productivité dans laquelle ce centre de responsabilité à atteint les objectifs qu'il avait acceptés » (Khemakhem, 1992. P311).

On peut montrer que la performance est associée à l'efficacité est l'efficience, l'efficacité relation entre les résultats obtenus et les objectifs. Efficience relation entre les moyens et les efflores.

**7.1 La performance des SI :** la performance d'un SI s'apprécie dans le contexte de la performance globale e l'organisation utilisatrice d'un SI qui l'on peut définir comme la corrélation entre le SI et son métier, en convenant avec le SIGREF, un SI et performant lorsqu'il permet à une structure de mieux exercer son métier (H. JOMAA. GHARIB, 2012, P18).

**Figure 4: le triangle de performance**

Source : GIBERT, 1980.

### 7.2 La performance commerciale :

Selon (Hallut. Céline, 2002, p65 et 66) la performance commerciale est :

- Le chiffre d'affaires réalisé ;
- Le volume de ventes ;
- Le cout des ventes ;
- La marge brute dégagée sur ses ventes (bénéfices).

### 7.3 Les facteurs de la performance commerciale :

Les facteurs de la performance se composent de plusieurs éléments qui sont les suivant :

- Les clients doivent être satisfaits, consultés et impliqués dans l'amélioration des Produits et des services ;
- La mission et les objectifs doivent être clairs, connus et partagés par l'ensemble du personnel ;
- Les produits et les processus doivent être efficaces et efficients ;
- L'information doit être de qualité, utile et partagée par tous intervenants en tout temps et en tout lieu ;
- les technologies d'information, de communication et de production doivent être performante, intégrées et conviviales ;

- les ressources humaines doivent être compétentes, motivées, responsabilisées et partagées par les mêmes valeurs ;
- le style de gestion, le cadre de gestion (politique, organigramme), l'ambiance et L'environnement de travail doit favoriser l'innovation, la collaboration, le travail d'équipe et l'orientation client (H. LEMOIGNE, 1999, P 203).

## SECTION 2 : LA REVUE DE LA LITTERATURE

**1. Hanene jomaa gharib** (2012, p. 202) montré une problématique de recherche « dans quelles mesures l'usage des systèmes d'informations contribue à la performance des organisations »

Il s'agit de premier temps de resituer la relation dans son contexte pour prendre en compte les autres facteurs susceptibles de l'impacter :

- Analyser l'effet des systèmes d'informations sur la performance des organisations à Travers l'action des acteurs.
- De prendre en compte dans l'analyse des interactions entre les acteurs et les sources de structure de l'organisation.
- D'appréhender ce processus d'interactions des acteurs à travers sa double dimension spatio-temporelle (structuration de la dynamique d'interaction dans le temps et dans l'espace).

**2. Sylvie Machel** (2011, p. 105) clarifier une problématique de recherche concernant L'évaluation des SI montré que:

- Deux principales approches théoriques de l'évaluation des SI ont été développées :
  - ✓ La première approche « causale » retient une relation directe et unidirectionnelle entre un SI et un indicateur de la performance. Cette approche issue de la logique déterministe et parcourue par un ensemble de recherches qui sont distinguées essentiellement par le choix de la mesure de la performance.
  - ✓ La deuxième approche présentée comme « processuelle » Cette approche permet d'ouvrir la boîte noire qu'est le SI, est d'évaluer les étapes qui mènent à son succès. Selon ce courant les interactions entre l'individu et l'organisation doivent être pris en compte. Nous cherchons donc à mettre en œuvre un modèle explicatif permettant d'évaluer le succès du SI, modèle qui prendra en compte un ensemble des variables techniques et sociales.

Une étude s'inscrit sur l'évaluation des TI, spécifiquement elle porte sur l'évaluation de la Contribution des systèmes ERP à la performance organisationnelle.

**3. Sylvestre uwizemungu** (2008, p. 85) observé que Markus es Tanis (2000) regroupent Les théories relatives à l'impact des TI en trois catégories :

- Les théories de l'acteur rationnel,
- Les théories de contrôle externe,
- Les théories des processus émergents.

Les théories de l'acteur rationnel sont centrées sur la capacité des organisations et des décideurs à réaliser leurs objectifs.

La théorie de contrôle externe met l'emphase sur les forces environnementales. Telles que la trajectoire du développement technologique au sein de l'industrie.

La théorie des processus émergents mettent l'accent sur les interactions. Souvent Imprévisibles entre les acteurs organisationnels et les forces environnementales.

## **CHAPITRE 2 :**

# **CADRE METHODOLOGIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNELLE**

Ce chapitre est destiné à la présentation de terrain d'étude et le cadre méthodologique de notre travail, la première section sera consacré à la présentation de l'organisme d'accueil, et son secteur d'activité, et une deuxième section où nous allons argumenter notre choix méthodologique.

## SECTION 1 : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCEUIL

### 1. Présentation de la CRMA de KHEMISMILIANA « Zone d'étude » :

La CRMA de khemismiliana parmi les anciennes caisses de la mutualité agricole se imite au territoire de la Willaya d'aindefla qui est connue par ses potentielles agricoles, notamment l'eau (barrage et nappes souterraines).

La superficie agricole utile qui couvre 55% de la totalité de la Willaya offre d'importances possibilités agricoles, notamment pour le secteur de l'industrie d'agroalimentaires.

Le réseau d'exploitation de la caisse est composé au 31/12/2015 de 08 bureaux locaux qui se répartissent à travers le territoire de la Willaya d'aindefla comme suit :

**Djendel – Elattaf – Boumedfaa – Aindefla – Miliana – Djelida – KhemisMiliana – Birouldkhelifa.**



Source: documents interne de la CRMA de khemismiliana

## 2. Fiche technique :

**Figure 5: Fiche technique de CRMA**

CRMA « Caisse régionale de mutualité agricole	
SI2GE SOCIAL	15 Rue Ouali Abdelkader Khemis Miliana
Téléphone	027 56 12 41
Fax	---
Site web	---
Forme juridique	Société par action (SPA)
Actionnaires	Des agriculteurs
Effectif du personnel	60 Employées

Source : document interne de l'entreprise

### 3. Statut juridique de la Caisse de Mutualité Agricole :

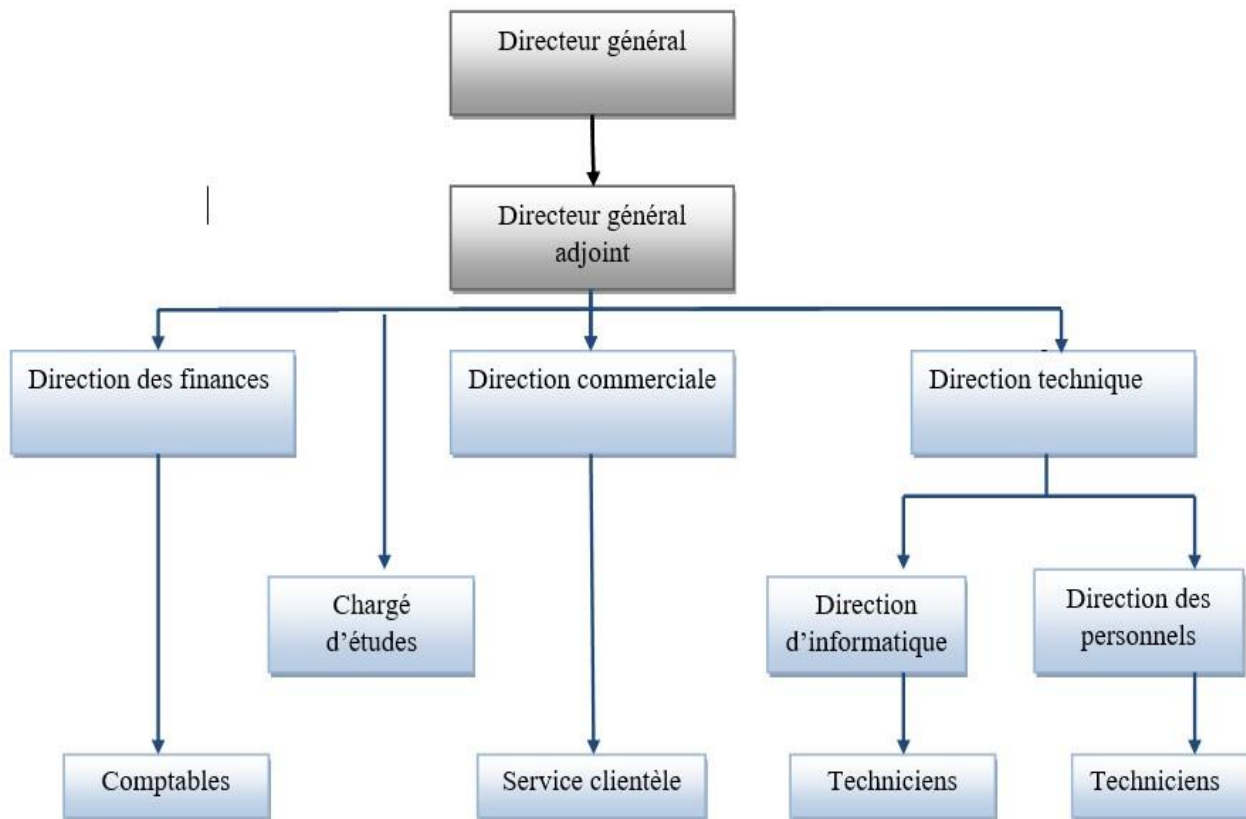
La caisse de mutualité agricole été instituée par l'ordonnance 72-64 du 02/12/1972 et dont le décret exécutif n 95-97 du 01/04/1995 modifié par le décret 99-273 fixant les statuts type des caisses de mutualité agricoles et définissant les liens juridiques et organiques entre elle :

**Article 1, Annexe 1** : la caisse national de mutualité agricole(CNMA) et formée de l'ensemble des caisses régionales de mutualité agricole (CRMA) qui souscrivent des parts à son capital social.

**Article 3** : les caisses de mutualité agricole sont des sociétés, civil de personnes à mutualiste et à capital variable. Elles ne sont pas à but lucratif.

#### 4. Organigramme de l'entreprise

Figure 6: Organigramme de l'entreprise



Source : document interne de l'entreprise

## **SECTION 2 : Méthodologie se recherche :**

### **1. Choix de thème de recherche :**

#### **1.1 Pour le département commercial de CRMA :**

Le choix de sujet porte sur l'essai de mesurer l'impact de SI sur la fonction commerciale au sein de la société CRMA.

Ce thème n'a fait qu'éveiller notre inspiration du fait que le monde subit de profondes transformations à multiples niveaux surtout avec l'apparition des nouvelles technologies de l'information et de communication.

Les technologies de l'information et de la communication représentent un moyen privilégié Pour s'adapter et optimiser les divers processus dans les entreprises.

#### **1.2 Pour le chercheur :**

Cette étude nous permet de mettre en pratique, les connaissances acquises durant notre formation, capitaliser des théoriques et des bonnes pratiques qui font la réussite de système d'information au niveau des organisations.

### **2. Méthodologie de recherche qualitative :**

Ont été naturellement amené à choisir la proche qualitative et ce principalement en raison de problème de la subjectivité, qui entourent de le concept de l'évaluation de l'impact des systèmes d'informations.

L'approche qualitative est la recherche qui produit et analyse des données descriptives, telle que les paroles écrites ou dites et le comportement observatoire des personnes.

(Taylor et Bogdan, 1984) renvoie à une recherche intéressé par le sens et l'observation d'un phénomène social en milieu naturel. Elle traite des données difficilement quantifiables, elle ne rejette pas les chiffres ni les statistiques mais ne leur accord tout simplement par la première place.

### **3. Echantillonnage :**

La population de notre étude et considéré comme un élément fondamental, qui ont basé chaque chercheur selon la nature de thème choisir, ainsi que les ressources matériel et temporelle par considération les caractéristique de cette population, et dans notre étude ont basé sur une méthode intentionnel pour arriver aux répondants.

On a choisir un échantillon qui représente les employées par une méthode intentionnel, et ce compose de 30 employées.

#### **4. Le modèle d'analyse :**

Le modèle d'analyse mise en œuvre afin d'analyser et résoudre notre problématique posé au préalable se compose de trois phase et qui sont :

Phase de préparation ;

Phase de réalisation ;

Phase de finalisation.

##### **4.1 La phase de préparation :**

C'est la première étape de notre analyse et qui consiste à prendre connaissance de L'organisme d'accueil, ses missions, ses objectifs.

##### **4.2 La phase de réalisation :**

Il s'agit de la phase qui consiste d'administrer les questionnaires afin d'acquérir les informations.

##### **4.3 La phase de finalisation :**

Dans cette phase en va soumettre les différents résultats obtenus pour analyser l'impact de système d'information et améliorer la performance de processus commerciale et formuler les recommandations.

### **SECTION 3 : Outils de collecte d'informations :**

Dans toutes les recherches qualitatives, l'instrument principal sont les données, il est important de collecter les informations et les données mesurables de manière à les analyser et les traiter pour une description complète et détaillée du sujet de recherche. Au cours de notre recherche, les plus grands partis de nos difficultés étaient liés à la collecte des données, ceci n'a pas sachant qu'avoir l'accès à certaines informations dites « confidentielles ».

La collecte des données s'est basé sur de différents techniques et méthodes adopté au contexte et à la nature de notre recherche parmi :

- La recherche documentaire ;
- L'observation ;
- L'enquête par sondage.

### **3.1 La recherche documentaire :**

La recherche documentaire est la première étape et c'est la base de laquelle on a entamé notre travail de recherche on faisant un tri sur tous les documents et les publications qui traitent notre problématique de recherche.

### **3.2 L'observation :**

L'observation est l'autre moyen qui nous a accompagnés tout au long de notre période de stage dans l'entreprise, ça nous a permis de collecter un nombre d'informations, qui nous avons confirmé et des fois infirmé lors de sondage.

### **3.3 L'enquête par sondage :**

Les études quantitatives sont les plus utilisées afin d'obtenir les informations indispensables et à la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'entreprise.

Ces études ont pour but de mesurer et d'évaluer le marché et sa potentialité.

### **3.4 Difficulté de la recherche :**

La durée de limitée du stage nous a contraints à faire l'impasse sur certains concepts que nous aurions pu approfondir d'avantage.

En outre, la confidentialité des données à son influencé sur le niveau de détails perçu lors de traitement de l'enquête.

**CHAPITRE 3:L'IMPACT DE  
SYSTEME D'INFORMATION SUR  
LA PERFORMANCE  
COMMERCIALE**

## **SECTION 1 : La rédaction du questionnaire :**

Ce dernier chapitre est consacré pour répondre au questionnaire relatif à notre problématique de recherche, il fait appel à une démarche méthodologique adoptée plus au moins aux exigences de la recherche scientifique.

Il s'agit d'une étude qui permet d'analyser l'impact de SI sur la performance commerciale de la société CRMA, à travers une étude quantitative menée sur le terrain.

### **1. Les objectifs de l'enquête :**

Cette enquête a pour but essentiel de mesurer l'impact de système d'information sur la performance commerciale de la société CRMA, mais aussi des autres objectifs secondaires :

Savoir l'importance de l'information et de SI au sein de la société CRMA.

Préciser les moyens utilisés par les responsables de l'entreprise pour mesurer la performance commerciale.

Identifier l'impact de SI de la société CRMA sur la performance commerciale.

### **2. Construction de l'échantillon :**

Le choix de notre cible a porté sur les employées de la société CRMA pour prendre des décisions et pour mesurer la performance commerciale de.

Concernant la taille de l'échantillon étudié, il est constitué de 30 employées.

### **3. Le contenu des questionnaires:**

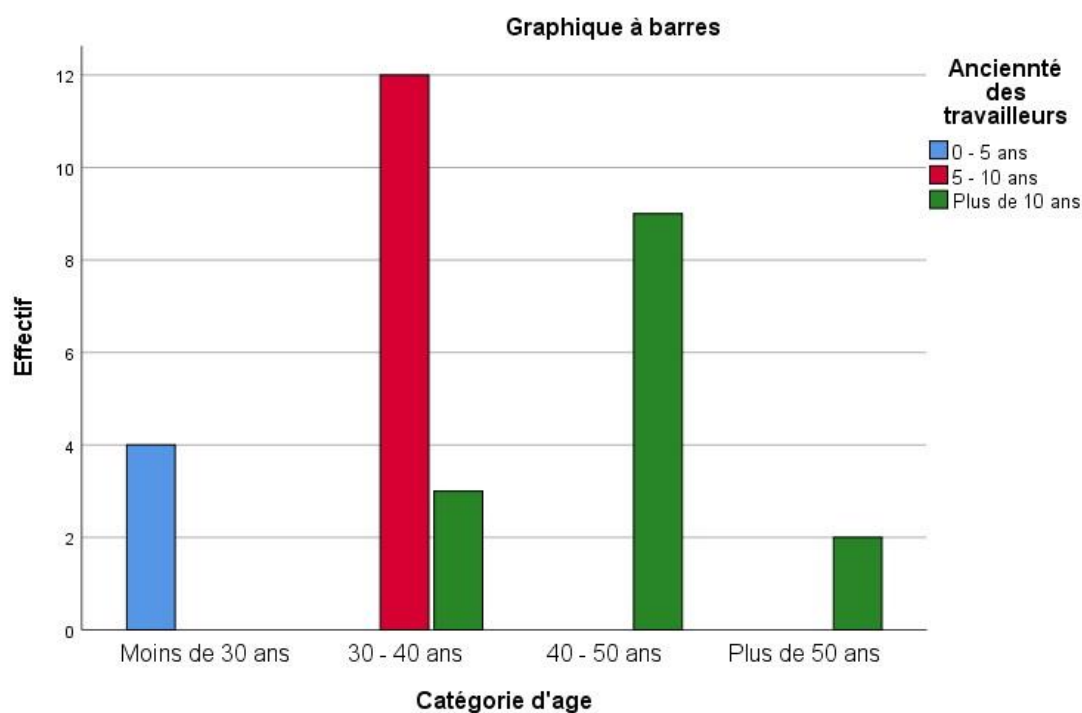
Les questions doivent être pertinentes, claires, simple et précises. La rédaction de questionnaire représente « l'instrument des hypothèses » il ne s'agit pas pour le chercheur de faire une simple liste des questions qu'il se pose, mais de transformer ces hypothèses en instruments de mesure applicable à l'échantillon interrogés.

## SECTION 2 : Traitement et analyse des résultats du questionnaire :

**Table 1:Tableau croisé Catégorie d'âge \* Ancienneté des travailleurs**

		Ancienneté des travailleurs			Total	
		0 - 5 ans	5 - 10 ans	Plus de 10 ans		
Catégorie d'âge	Moins de 30 ans	Effectif	4	0	0	4
		% du total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	30 - 40 ans	Effectif	0	12	3	15
		% du total	0,0%	40,0%	10,0%	50,0%
	40 - 50 ans	Effectif	0	0	9	9
		% du total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
	Plus de 50 ans	Effectif	0	0	2	2
		% du total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Effectif	4	12	14	30
		% du total	13,3%	40,0%	46,7%	100,0%

**Figure 7: Catégorie d'âge \* Ancienneté des travailleurs**



**Commentaire N° 01 :**

D'après le tableau N° 01, nous constatons que 50% de la population étudiée sont des jeunes employées entre catégorie d'âge de 30 – 40 ans.

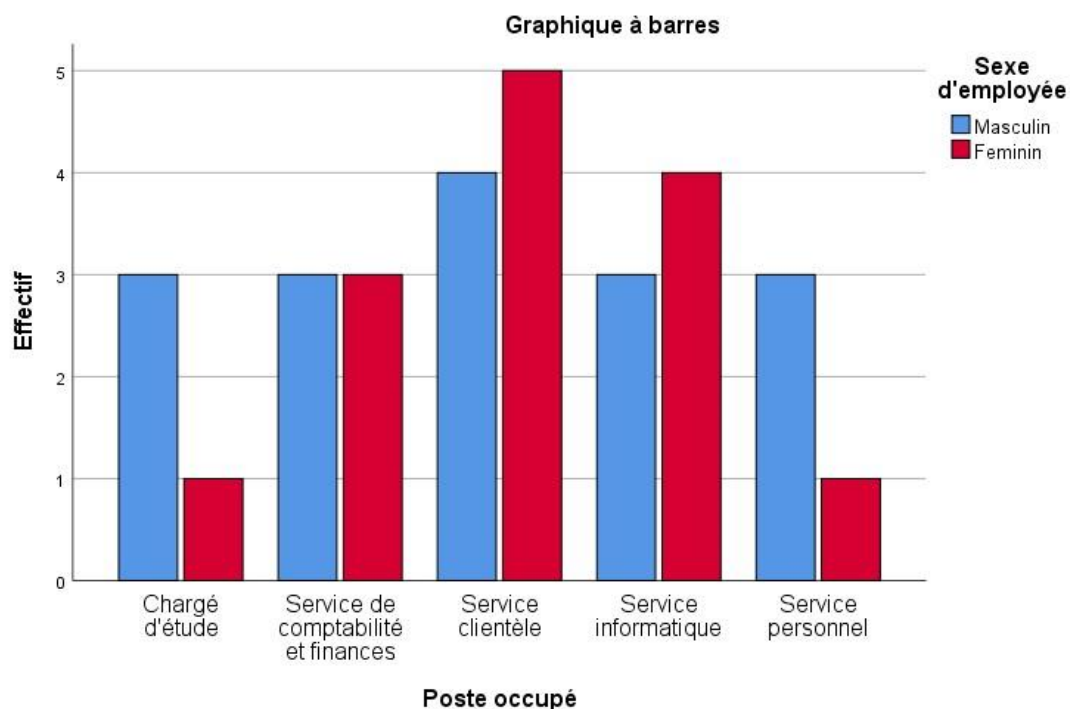
Mais on a juste de 13,3% des employées sont moins de 30 ans, ce qui permet-ilya un manque de recrutement au niveau de l'entreprise.

Au para port l'effet d'expérience on vue que presque la moitié des effectifs 46,7% ce qu'il une certaine stabilité au sein de l'entreprise.

**Tableau N° 02 :****Table 2 :Tableau croisé Poste occupé \* Sexe d'employée**

Poste occupé			Sexe d'employée		Total
			Masculin	Féminin	
Chargé d'étude	Effectif		3	1	4
	% du total		10,0%	3,3%	13,3%
Service de comptabilité et finances	Effectif		3	3	6
	% du total		10,0%	10,0%	20,0%
Service clientèle	Effectif		4	5	9
	% du total		13,3%	16,7%	30,0%
Service informatique	Effectif		3	4	7
	% du total		10,0%	13,3%	23,3%
Service personnel	Effectif		3	1	4
	% du total		10,0%	3,3%	13,3%
Total	Effectif		16	14	30
	% du total		53,3%	46,7%	100,0%

Source : élaborer par nous-mêmes

**Figure 8 : Poste occupé \* Sexe d'employée**

**Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS**

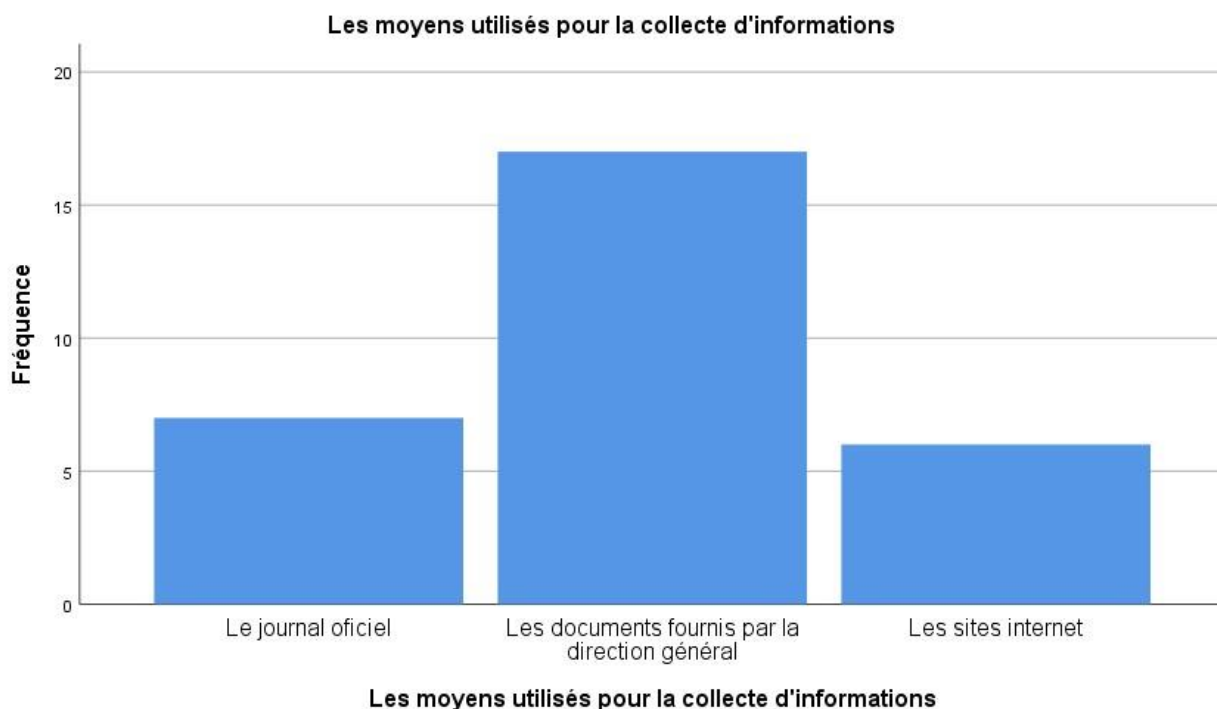
**Commentaire N° 02 :**

La répartition selon le sexe indique que 53,3% sont des hommes et 46,7% sont des femmes. D'après les postes occupés de côté des hommes et des femmes on observe que il y a une égalité des chances au niveau des postes occupés et un équilibre entre les deux côtés.

**Table 3: Les moyens utilisés pour la collecte d'informations**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Le journal officiel	7	23,3	23,3	23,3
Les documents fournis par la direction générale	17	56,7	56,7	80,0
Les sites internet	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Source : élaborer par nous-mêmes.**

**Figure 9**

**Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS**

**Commentaire° 03 :**

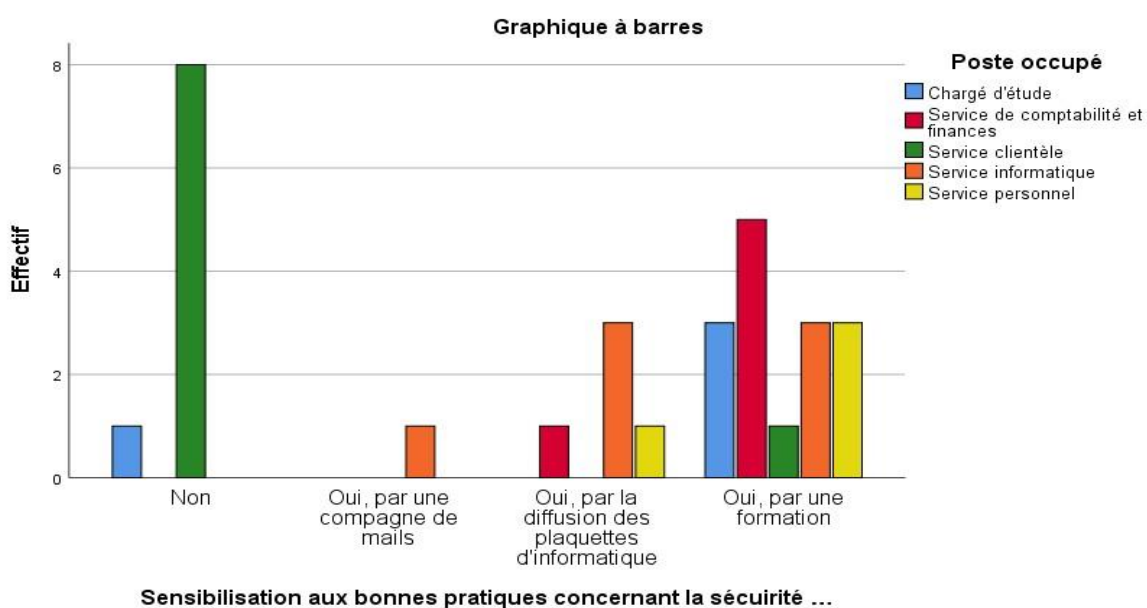
D'après le tableau N° 3, on remarque que 56,7% de la population étudiée utilisèrent les documents fournis par la direction générale, et 23,3% utilisèrent le journal officiel, et 20% utilisèrent les sites internet.

Ce constat peut être justifié par la qualité et la fiabilité de l'information occupée.

**Table 4: Tableau croisé de la sensibilisation aux bonnes pratiques du sécurité informatique\* poste occupé**

			Poste occupé					
			Chargé d'étude	Service de comptabilité et finances	Service clientèle	Service informatique	Service personnel	Total
Sensibilisation aux bonnes pratiques concernant la sécurité informatique	On n'est pas concerné	Effectif	1	0	8	0	0	9
		% dans Poste occupé	25,0%	0,0%	88,9%	0,0%	0,0%	30,0%
	Par une campagne de mails	Effectif	0	0	0	1	0	1
		% dans Poste occupé	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	3,3%
	Par la diffusion des plaquettes informatique	Effectif	0	1	0	3	1	5
		% dans Poste occupé	0,0%	16,7%	0,0%	42,9%	25,0%	16,7%
Par une formation	Effectif	3	5	1	3	3	15	
	% dans Poste occupé	75,0%	83,3%	11,1%	42,9%	75,0%	50,0%	
Total	Effectif	4	6	9	7	4	30	
	% dans Poste occupé	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

**Figure 10 : Sensibilisation aux bonnes pratiques de la sécurité informatique\* poste occupé**



Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N°04 :**

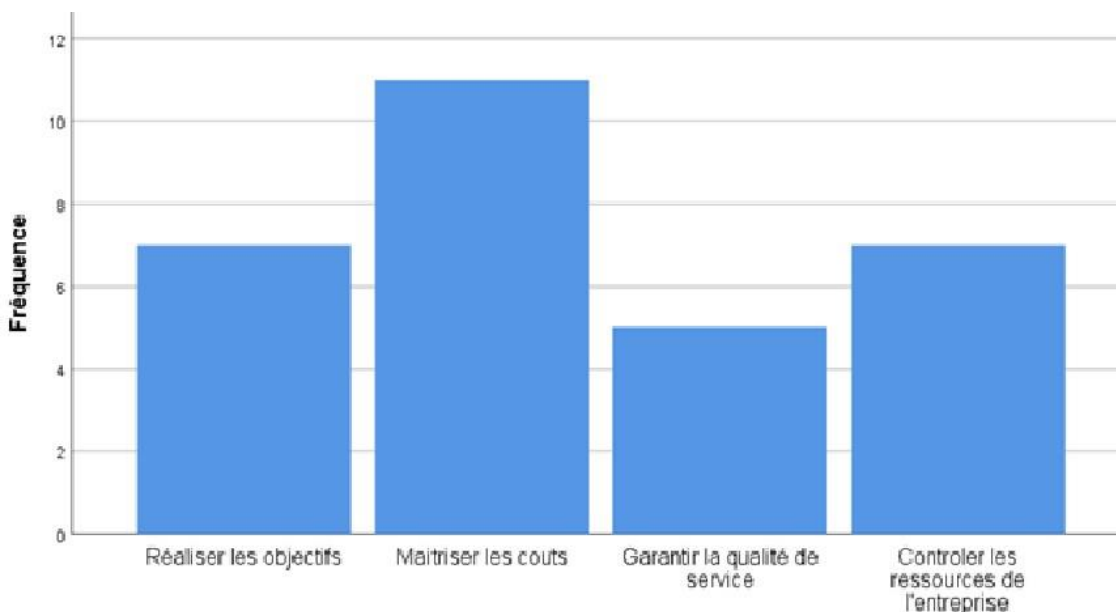
Selon les résultats de tableau N° 04, on observe que les services qu'ont sensibilisés aux sécurités informatiques sont les suivants : Le service d'informatique et service de comptabilité et finances, services personnel et chargé d'étude. Et par des différents moyens tels que par une campagne de mails ou bien par la diffusion des plaquettes d'informatique et par une formation.

Tant dit que le service clientèle, juste de 11,1% de ses employées est concerné par la sécurité informatique.

**Table 5 :Les rôles de Système d'information:**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Réaliser les objectifs	7	23,3	23,3	23,3
	Maitriser les couts	11	36,7	36,7	60,0
	Garantir la qualité de service	5	16,7	16,7	76,7
	Contrôler les ressources de l'entreprise	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : élaborer par nous-mêmes.

**Figure 11: Les rôles de Système d'information:**

Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N° 05:**

Selon le tableau N° 5 nous montrons que le système d'information permet de :

Maitriser les couts avec 36,7%.

Réaliser les objectifs avec 23,3%.

Contrôler les ressources de l'entreprise 23.3%.

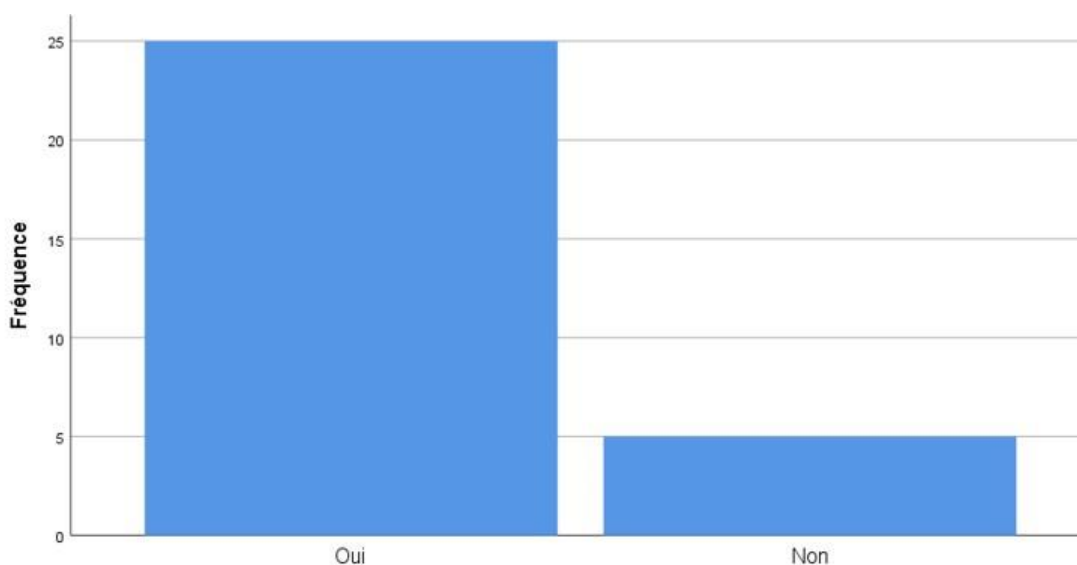
Garantir la qualité de service avec 16,7%.

D'après ces résultats on remarque l'importance d'utilisation de système d'information dans les entreprises en particulier, et les nouvelles technologies en générale, par a port sont influences sur toutes les enjeux de l'organisation.

**Table 6: le système d'information et les besoins des utilisateurs**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	25	83,3	83,3	83,3
	Non	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figure 12: le système d'information et les besoins des utilisateurs**



**Commentaire N° 06 :**

Selon les résultats de ce tableau on observe que :

83,8% disent que le système d'information réponde aux besoins des utilisateurs.

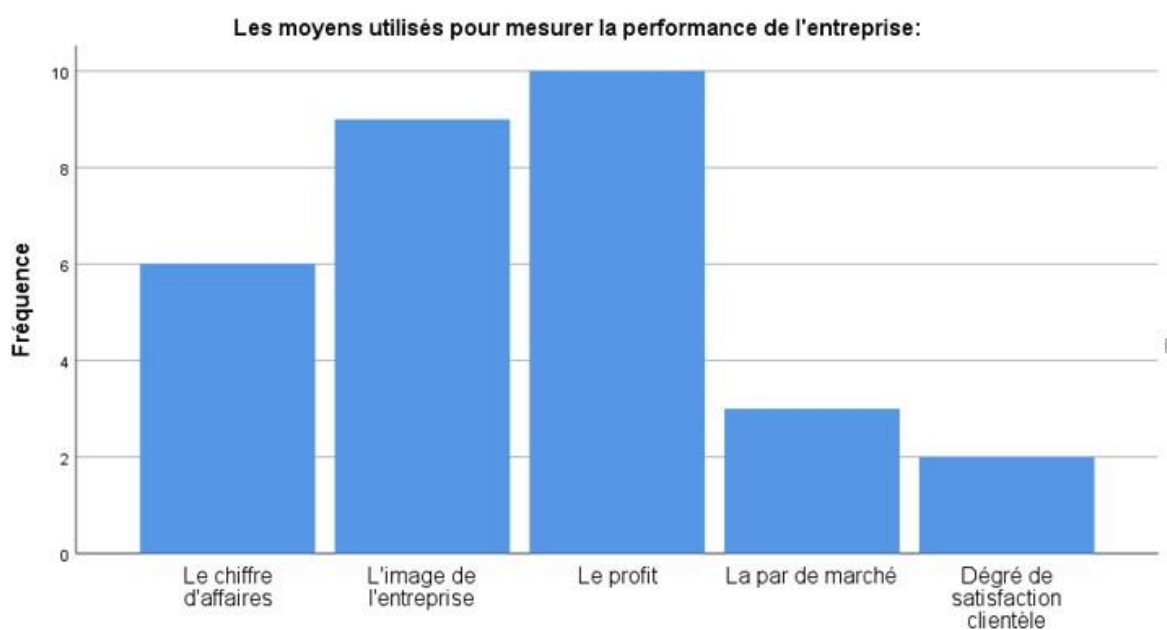
16,7% disent que le système d'information ne réponde pas aux besoins des utilisateurs.

**Table 7: Les moyens utilisés pour mesurer la performance de l'entreprise**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Le chiffre d'affaires	6	20,0	20,0	20,0
	L'image de l'entreprise	9	30,0	30,0	50,0
	Le profit	10	33,3	33,3	83,3
	La par de marché	3	10,0	10,0	93,3
	Degré de satisfaction clientèle	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : élaborer par nous-mêmes.

**Figure 13**



Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N°06:**

D'après le tableau N° 06, nous constatons que les moyens utilisés pour mesurer la performance sont :

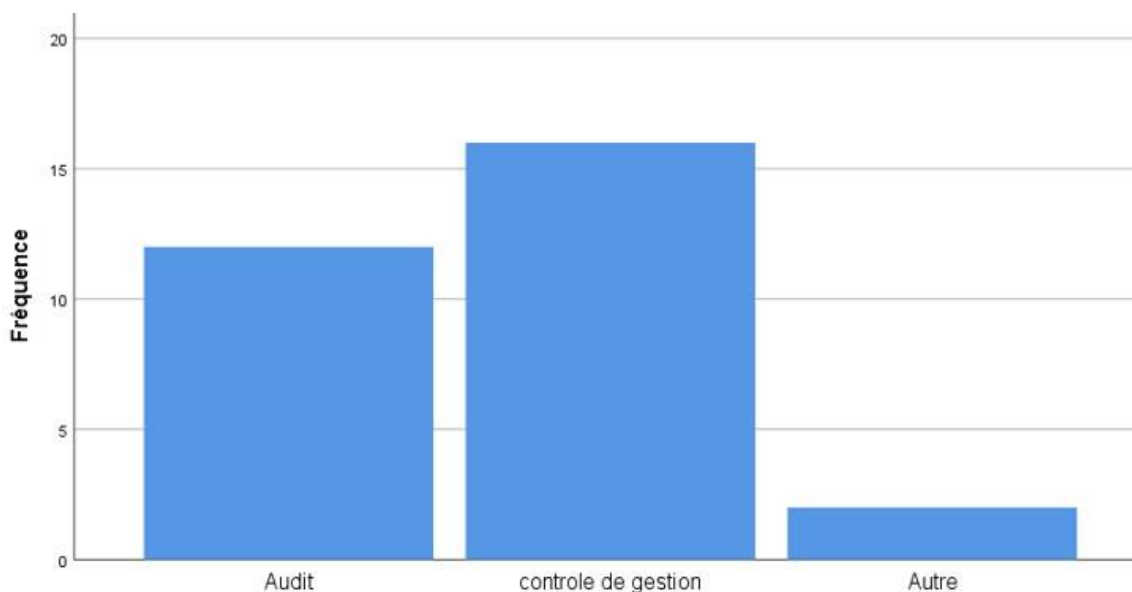
- Le profit avec 33,3%.
- L'image de l'entreprise avec 30%.
- Le chiffre d'affaires avec 20%.
- La part de marché avec 10%.
- Degré de satisfaction client avec 6,7%.

D'après ces résultats on vut que 33,3% de la population étudiée visant que le profit et le moyen plus efficace pour mesurer la performance de l'entreprise.

**Table 8: Les outils de l'amélioration de la performance**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Audit	12	40,0	40,0	40,0
	contrôle de gestion	16	53,3	53,3	93,3
	Autre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : élaborer par nous-mêmes.

**Figure 14: Les outils de l'amélioration de la performance**

Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N° 07 :**

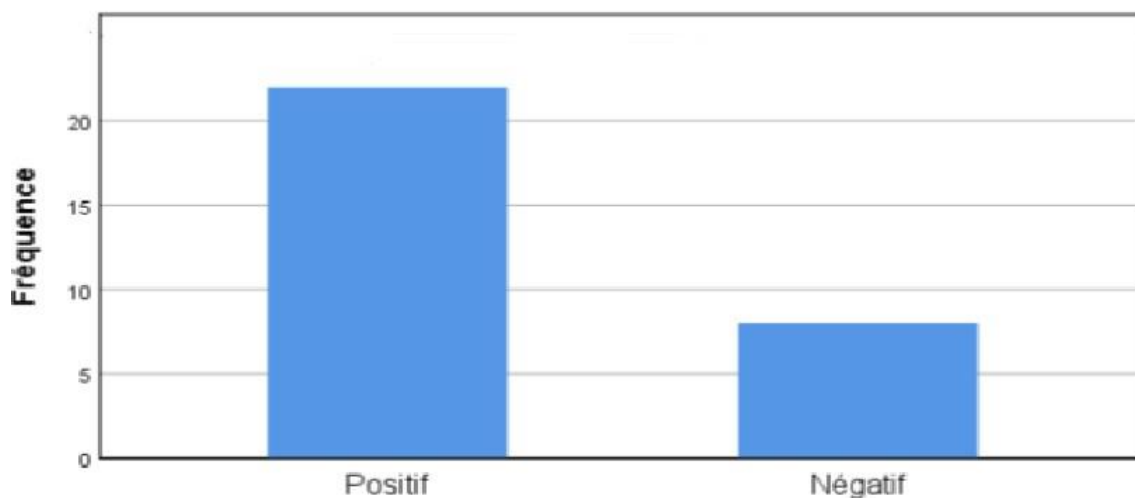
D'après l'échantillon comme le montre le tableau N° 07, de la population étudiée indique que améliorer la performance avec :

- 53,3% avec le contrôle de gestion.
- et 40% avec l'audit.
- et juste de 6,7% avec des autres outils.

**Table 9: L'impact attendu de système d'information**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Positif	22	73,3	73,3	73,3
	Négatif	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : élaborer par nous-mêmes.

**Figure 15: L'impact attendu de système d'information**

Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N° 08 :**

A travers le tableau N° 08, de l'échantillon d'étude affirment que :

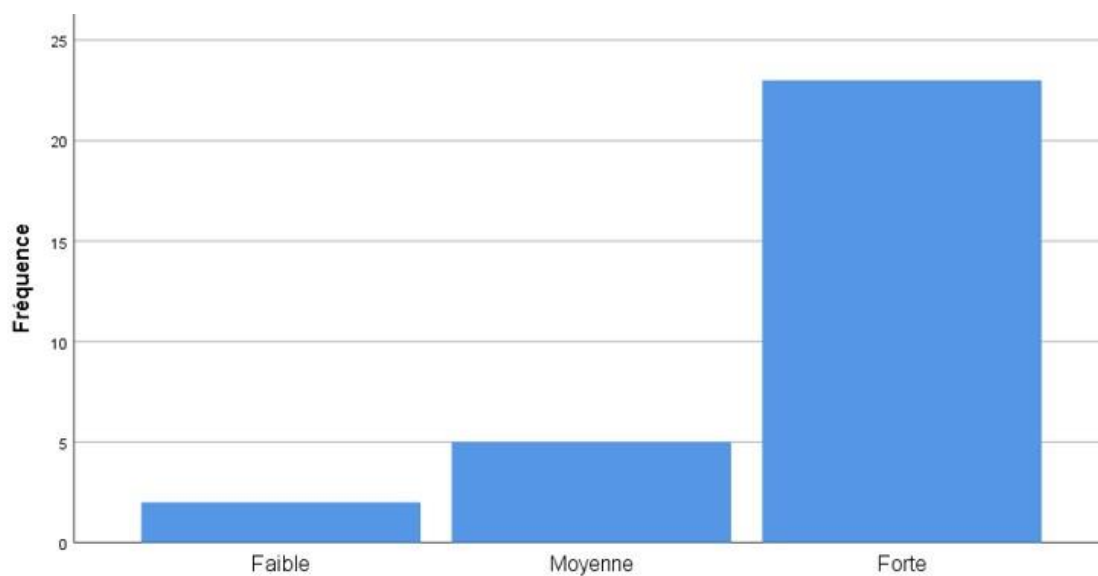
73,3% le système d'information a eu un impact positif.

Et seulement 26,7% disent que le système d'information a eu un impact négatif.

**Table 10: Evaluation de la performance de l'entreprise**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Faible	2	6,7	6,7	6,7
	Moyenne	5	16,7	16,7	23,3
	Forte	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Source : élaborer par nous-mêmes.

**Figure 16: Evaluation de la performance de l'entreprise**

Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

**Commentaire N° 09 :**

Selon le tableau N° 09, on constate que les employées interrogées visent que la performance de l'entreprise et :

- 76,7% forte ;
- 16,7% moyenne ;
- 6,7% faible.

## Corrélations entre l'impact de SI et l'évaluation de la performance de l'entreprise

### Corrélations

		l'impact de SI	l'évaluation de la performance de l'entreprise
l'impact de SI	Corrélation de Pearson	1	,849**
	Sig. (unilatérale)		,000
l'évaluation de la performance de l'entreprise	Corrélation de Pearson	,849**	1
	Sig. (unilatérale)	,000	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (unilatéral).

b. Toute observation incomplète N=30

Source : élaborer par nous-mêmes à travers SPSS

### Commentaire N° 10 :

Diaprès le tableau N° 10 de corrélation entre ces deux variables (l'impact de système d'information et l'évaluation de la performance). On observe qu'Ilya une forte corrélation positif entre ces deux variables.

### **Discussion et analyse des résultats :**

A travers ce sondage qui était destiné aux les employées de l'entreprise de CRMA ont abouti aux résultats suivants :

CRMA considère l'activité commerciale importante mais il faut encore qu'elle accorde plus que nécessaire à la survie de l'entreprise.

La totalité des interrogés affirme que l'information tient une place importante dans leur société.

Les responsables mobilisent le moyen intranet pour communiquer les informations entre les différents services.

Selon le sondage effectué, les documents fournis par la direction générale et le journal officiel sont les moyens les plus utilisés pour la collecte d'information au sein de l'entreprise.

Selon les employées du CRMA, le moyen le plus efficace pour collecter les informations doit être : Fiable, Rapide et il permet d'obtenir des informations réelles sur le marché.

L'amélioration de la performance fait par deux éléments nécessaires est : le contrôle de gestion et l'audit.

76,7% des employées disent que la performance de l'entreprise est forte.

73.3% des employées trouvent que le SI actuel a eu un impact positif sur la performance commerciale de l'entreprise.

# CONCLUSION

## **CONCLUSION :**

Durant ce travail de recherche, nous avons essayé de comprendre le fonctionnement du système d'information appliqué au sein de l'entreprise de CRMA, et d'essayer de rechercher l'enjeu de l'influence du système d'information sur la performance commerciale. Notre démarche fut donc d'affirmer l'existence d'une relation entre la performance de l'entreprise et le système d'information.

Le premier chapitre à porter sur le cadre conceptuel et la revue littérature où nous avons fait appel à des recherches menées sur les systèmes d'information.

Sur le deuxième chapitre nous avons évoqué le cadre méthodologique où nous trouvons les outils de collecte d'information qu'on utilise pour mener cette recherche ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil où nous avons fait notre stage et notre travail.

Dans le troisième chapitre une étude de cas au sein de CRMA a été menée et a servi de base pour le recueil des données nécessaires, et avec une analyse visant à évaluer l'impact du système d'information au niveau de l'entreprise.

Pour les limites théoriques, la première limite renvoie à la stratégie de la recherche adoptée.

S'appuyant sur une étude de cas unique, cette étude retrouve des limites par les caractéristiques et l'expérience propre à ce cas.

Aussi nous avons travaillé sur un thème riche et large, à savoir la performance et le système d'information de l'entreprise. Cela nous a obligé à faire une sélection dans l'étude des concepts étudiés, afin d'en exploiter les contours.

Les résultats obtenus ont affirmé que le SI contribue à l'amélioration de la performance du département commerciale.

# **REFERENCES ET BIBLIOGRAPHIQUES**

## REFERENCES ET BIBLIOGRAPHIQUES

### Ouvrage :

EHEA, système d'information Auteur : B. AOULAROUN avril 2014.

R.REIX (2005).Système d'information et management des organisations, Edition Vuibert.

Système d'information et management, 7 éditions, 2016.

Bourguignon, (A) : définir la performance : une simple question de vocabulaire ? In performance et ressources humains, ouvrage collectif sous la direction de Anne Marie Fericelli et Bruno Sire, Edition Economica, Paris, 1996, p20.

Khemakhem, (A) : la dynamique de contrôle de gestion, édition DUNOD, 1992, p311.

HALLUT (Céline) : le commercial : Engagement, rémunération et rupture de contrat, édition de la chambre de commerce et d'industrie(CCI), Belgique, 2002, p65 et 66.

WEISS D., « La fonction ressource humain», Editions d'Organisations, Paris, 1988, P. 675.

H. LEMOIGNE : L'évaluation des systèmes complexes, in système de mesure de la performance, Harvard, 1999, P2

**Les mémoires :**

M.NEKKAL, Le rôle de système d'information dans le développement stratégique de l'entreprise, 2014.

S.MICHEL, Contribution à l'évaluation du système d'information bancaire, 2011.

H. JOMAA, GHARIB, Contribution de l'usage des systèmes d'information à la performance des organisations, 2012.

S. LEWIZEYEMUNGU, L'évaluation de la contribution des progiciels de gestion intégrés à la performance organisationnelle : Développement d'une méthodologie processuelle, 2008.