

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE
MANAGEMENT ENSM P.U KOLEA**



**Thèse en vue de l'obtention du diplôme de doctorat LMD en sciences de gestion
Option : Management des organisations**

**L'impact des technologies de l'information et de la
communication sur la performance de l'entreprise :
Cas de la chaine logistique.**

Présentée par :

Mme AMARA Nesrine

Sous la direction du :

Pr. ABEDOU Abderrahmane

Composition du jury :

Pr. MEZHOUDA Abdelmalik	Professeur à l'ENSM.	Président de jury
Pr. ABEDOU Abderrahmane	Directeur de recherche au CREAD.	Directeur de thèse
Pr. BOUCHERF Kamel	Professeur à l'ENSSP.	Examineur
Pr. TIR Redha	Professeur à l'ENSM.	Examineur
Dr. BOUCHICHA Nacer Eddine	Chargé de recherche au CREAD.	

Année universitaire : 2019/2020

RESUME.

Avec l'évolution croissante des technologies de l'information et de la communication ces vingt dernières années, la course à l'acquisition en équipement TIC a pris de l'ampleur à travers le monde, notamment dans les entreprises. Cependant, la question de l'évaluation de leur impact sur la performance organisationnelle reste à l'ordre du jour et figure parmi les préoccupations constantes des économistes et des managers. A ce titre, ce travail de thèse de doctorat se propose d'aborder cette question à travers l'étude de la contribution des changements organisationnels apportés par les moyens informatiques et numériques à la performance de la chaîne logistique.

La pénétration de ces outils tels que les ERP a permis d'optimiser les différentes étapes du processus supply chain ; en allant de la prévision des ventes, la gestion opérationnelle des flux physiques et informationnels des commandes jusqu'à la mise à disposition du produit au client final et aboutir ainsi à un véritable "système nerveux" flexible, performant et capable de réagir en temps réel aux aléas d'un réseau. Pour apprécier cette relation, nous avons fait appel à une approche de recherche mixte, le recours à une double enquête quantitative dominante par questionnaire auprès de cent entreprises manufacturière algériennes et une enquête qualitative complémentaire par entretien menée avec les principaux acteurs de l'entreprise objet de l'étude de cas "IMC", nous a permis de mettre en évidence l'existence d'une relation positive entre le degré d'informatisation et d'automatisation de la chaîne logistique et la réalisation d'une meilleure performance, notamment en matière de coûts, délais et meilleures relations clients.

Mots clés : Technologies de l'information et de la communication, chaîne logistique, changements organisationnels, performance.

ملخص.

مع التطور المتزايد لتكنولوجيا الإعلام والاتصالات (TIC) على مدار العشرين عاما الماضية، اكتسب سباق الحصول على أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زخما في جميع أنحاء العالم، وخاصة في الشركات. ومع ذلك، تظل مسألة تقييم تأثيرها على الأداء مدرجة ضمن الاهتمامات المستمرة للاقتصاديين ورجال الاعمال.

يهدف هذا البحث إلى معالجة هذه المشكلة من خلال دراسة مساهمة التغييرات التنظيمية التي تحدثها تقنية المعلومات في أداء سلسلة التوريد اللوجستية. حيث انه تغلغل هذه الأدوات مثل ERP يحسن المراحل المختلفة للعملية اللوجستية: بدءا من التنبؤ بالمبيعات إلى غاية توفير المنتج للزبون النهائي، لتحقيق "نظام عصبي" حقيقي أكثر مرونة وأكثر كفاءة للاستجابة في الوقت الفعلي لمخاطر الشبكة.

لتقييم هذه العلاقة، استخدمنا نهجا مختلطا، استبياننا كميا لعينة من مائة شركة تصنيع جزائرية ودراسة حالة تكملية لمؤسسة اقتصادية جزائرية (IMC)، فأبرزت النتائج وجود علاقة إيجابية بين درجة حوسبة سلسلة التوريد وتحقيق ميزة تنافسية، لا سيما من حيث التكاليف والمواعيد النهائية وتحسين العلاقات مع العملاء.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سلسلة الخدمات اللوجستية، التغييرات التنظيمية، الأداء التنظيمي.

ABSTRACT.

Over the last twenty years, the evolution of information and communication technology (ICT) have increased and the acquisition of its equipments has gained a special interest all over the world, notably in companies. However, the issue of assessing the impact of ICT equipments on organizational performance remains a constant concern for economists and managers. This doctoral thesis aims at approaching this question through the study of the contribution of organizational changes brought by IT and digital resources to the performance of the logistics chain. The inauguration of these tools such as ERP has made it possible to optimize the different stages of the supply chain process: from sales forecasting, operational management of the physical informational flows of orders and the product provision to the last customer, in order to presently achieve a real "nervous system" which is more flexible, more efficient and able to react in real time to the vagaries of network. To scrutinize this relationship, we have used a mixed research approach; the use of a double dominant quantitative survey, through a questionnaire among one hundred Algerian manufacturing companies, and a complementary qualitative survey, by conducted interview with the main actors of the company subject to the " IMC " case study, allowed us to put evidence of the existence of a positive relationship between the degree of computerization and automation of the logistics chain and the achievement of better performance, particularly in terms of costs, deadlines and better customer relations.

Keywords: Information and communication technology, supply chain, organizational changes, performance.