

« Expériences arabes et internationales dans l'application de l'administration numérique : cas des PME algériennes »

Dr MOHAMMED BELKACEM Faïza

Université d'Oran (2)

RESUME

Compte tenu du rôle joué par les petites et moyennes entreprises (PME) dans une économie de diversité (Piore et Sabel, 1984)⁽¹⁾, les connaissances sur leurs modalités d'obtention d'avantages concurrentiels, à partir de l'usage des technologies de l'information et des télécommunications TIC⁽²⁾, constituent un enjeu de point de vue des sciences de gestion comme des sciences économiques (Foray et Mairesse, 1999)⁽³⁾. Cette question est d'autant plus importante que ces entreprises sont supposées ne pas posséder les ressources internes, notamment humaines, pour exploiter les possibilités de valorisation que les TIC représentent (Brousseau et Rallet, 1999)⁽⁴⁾.

S'intéressant à la place de l'administration électronique (désignée aussi par e-administration) en Algérie et prenant appui sur une enquête réalisée par nos soins, la présente étude vise à cerner la position de l'usage des TIC par les chefs de PME algériennes. Les résultats de la recherche nous ont permis de dégager le degré de leur utilisation et les activités liées à leur emploi.

Mots clefs : administration électronique ; TIC (technologies de l'information et des communications) ; place ; PME ; Algérie.

INTRODUCTION

Aujourd'hui, une grande partie des chefs d'entreprise ont compris que les TIC sont devenues des outils essentiels et incontournables pour adapter leur entreprise aux exigences de la nouvelle économie. Face à un environnement concurrentiel qui les contraint sans cesse à gagner en rapidité, les TIC leur ouvrent la voie de la réactivité et de la flexibilité. Communiquer devient primordial pour organiser et gérer l'entreprise mais également pour produire, promouvoir et vendre. Dans ce contexte, les réseaux de

communication deviennent omniprésents, stratégiques et même vitaux pour les entreprises.⁽⁵⁾

Cependant, face à la simplicité du schéma organisationnel d'une PME et au manque de ressources humaines, l'apologie de la simplicité technique devient argumentaire. Ainsi plusieurs travaux (Marcus & Benjamin 1997, Gadille & Irribarne 2000, Boutary & Monnoyer 2006) .⁽⁶⁾ montrent que les TIC peuvent être mobilisées dans les PME pour différentes raisons : compenser la taille de l'entreprise (force des points faibles) ou changer radicalement le mode de travail de celle-ci (façon plus ambitieuse).

Suite à cette réflexion, nous avons essayé d'aborder la diffusion des TIC dans les PME privés en Algérie à travers la question suivante : Quel est la place de l'administration électronique dans les PME algériennes? Notre travail appelle ainsi, à distinguer le nombre d'ordinateurs en réseau, l'usage du web et des applications de commerce électronique ou de veille, la gestion de fichiers numériques, etc.

De ce fait et pour une meilleure appréhension de notre travail, nous avons choisi de le structurer comme suit :

Le premier point consiste en une brève présentation de la place des TIC au niveau national. Le second point est consacré à une enquête sur le terrain auprès d'un échantillon d'entrepreneurs de PME.

1. Présentation du secteur des TIC dans les PME algériennes

Tableau 01 : Dossiers traités par le FGAR par secteur d'activité (de 2004 à fin juin 2016)

Secteur d'activité	Nombre de projets	Taux %
Industries	850	50
BTPH	478	29
Agriculture et pêche	17	1
Services	327	20
dont TIC	12	0,7
TOTAL	1 672	100

Source : Bulletin d'information statistique de la PME n°29

Tableau 02 : Dossiers traités par l'ANDPME par secteur d'activité (fin juin 2016)

Secteur d'activité	Nombre	Taux (%)
Agro-alimentaire	226	4,7
BTPH	2960	62
Industries	766	16
Services	487	10
Transport	118	2,5
Pêche	75	1,6
Tourisme	67	1,4
TIC	09	0,2
Autres	75	1,6
TOTAL	4783	100

Source : Bulletin d'information statistique de la PME n°29

Le secteur des TIC, en Algérie, représente un taux très faible d'où la nécessité d'encourager les promoteurs à s'y investir.

2. Présentation de l'enquête

2.1. Terrain d'étude

Pour les besoins de notre enquête, nous avons sollicité les organismes ANSEJ et CNAC. Ainsi, nous avons pu constituer un échantillon de dix-huit (18) entrepreneurs de PME employant de 10 à 250 employés et à qui nous avons attribué un questionnaire regroupant une série de questions relatives à notre étude. Selon Daniel Pennac « *La vérité naît de l'enchaînement logique des questions que tu poses* »⁽⁷⁾.

Sont exclus quelques secteurs de services aux particuliers comme coiffure, *fast-food*, blanchisserie,...etc

Les données récoltées de l'étude quantitative ont fait l'objet d'un traitement statistique sur la base du logiciel SPHINX Plus 2.

Notons que faute de temps et de moyens, nous avons contacté nos interlocuteurs par mail et que seulement 21 sur 56 nous ont répondu, soit un tiers.

Le tableau suivant synthétise les activités des entrepreneurs de notre enquête.

Tableau 3 : La liste des entrepreneurs de notre enquête

Entreprise	Activité	Secteur
<i>Bladi</i>	Biscuiterie	<i>IAA</i>
<i>Le petit berger</i>	Fromagerie	<i>IAA</i>
<i>El Wouroud</i>	Hôtel	<i>Services</i>
<i>Touring</i>	Agence de voyage	<i>Services</i>
<i>Joy</i>	Centre de loisirs et développement	<i>Services</i>
<i>El Afak</i>	Agence de communication	<i>Services</i>
<i>Fourchette d'or</i>	Restaurateur Traiteur	<i>Services</i>
<i>Argilev</i>	Fabrication de produits cosmétiques	<i>I.Chimique</i>
<i>Eurl GES</i>	Fabrication et maintenance d'équipements industriels	<i>Services</i>
<i>Ets Fouzi</i>	Fabrication de produits détergents	<i>I.Chimique</i>
<i>Biomousse</i>	Savonnerie	<i>I.Chimique</i>
<i>Antismer</i>	Fabrication de produits antiseptiques	<i>I.Chimique</i>
<i>Bia plac</i>	Fabrication de PVC	<i>I.Plastique</i>
<i>Ets Amazal</i>	Transformation de plastique thermoformage	<i>I.Plastique</i>
<i>Nattenour</i>	Fabrication de nattes en Polypropylène	<i>I.Plastique</i>
<i>Ets Baitache</i>	Transformation de papier	<i>I.Papier</i>
<i>EURL Eproflex</i>	Confection et fabrication flexibles et pompes	<i>I.Metallique</i>
<i>Ets Farah</i>	Confection Drapeaux et tenues de travail	<i>I.Textile</i>
<i>SARL Bedjih</i>	Conception de composants électroniques	<i>I.Electronique</i>
<i>EEB</i>	Canalisation téléphonique « la fibre optique »	<i>I.Electrique</i>
<i>Ets Boucif</i>	Construction de bateaux de	<i>I.Autre</i>

	pêche et de plaisance	
--	-----------------------	--

Source : Réalisé par nos soins à partir des données de l'enquête

2.2. Dépouillement du questionnaire

Tableau : Part des entreprises utilisant les TIC (en %)

Indicateurs	Nombre	Taux
Entreprises équipés en ordinateurs	21	100
Accès à internet	21	100
Réseau local	10	47,61
Site web	07	33,33
EDI	02	9,52
Intranet	01	4,76
Extranet	13	14,29
Progiciels : ERP, CRM, SCM	11	52,38
Au moins un employé informaticien ou spécialiste en TIC	03	14,29
Formation dans les TIC	02	9,52

Source : fait par nos soins à partir des données du questionnaire

EDI : échange de données informatisées, est une technique remplaçant les échanges de documents (commandes, factures, etc).

Intranet : est un réseau informatique utilisé à l'intérieur de l'entreprise qui utilise les mêmes protocoles qu'internet.

Extranet : extension de l'internet à certains intervenants externes (clients, fournisseurs).

Prologiciel : logiciel qui permet de répondre à une problématique professionnelle, on retrouve les progiciels de gestion ERP, CRM, SCM, etc.

ERP : *Enterprise Resources Planing* permet la gestion des fonctions de l'entreprise.

CRM : *Customer Relation-ship Management* c'est la gestion de la relation client.

SCM : *Supply Chain Management* permet la concrétisation d'une chaîne logistique (gestion de date, coût, espace et volumes).

Constations

D'après le tableau ci-dessus, le taux de pénétration des TIC au sein des PME lors de cette enquête est de **38,57%** réparti comme suis :

La totalité des entrepreneurs de notre enquête sont connectés à l'internet qui est la forme la plus simple d'accès au réseau mondial et qui permet à l'entreprise d'envoyer et de recevoir des informations en temps réel. Cela dit, si tous les entrepreneurs sont équipés en ordinateurs et tous connectés à l'internet, leurs salariés n'en sont évidemment pas tous utilisateurs réguliers. Ceux travaillant dans le conseil et l'assistance le sont mais pas ceux de la construction ou de la production.

Concernant le site Web qui constitue la vitrine de l'entreprise présentant ses activités et ses produits et un accès à une existence mondiale 33,33 % en dispose. La plus part s'affichent sur des pages *facebook*.

L'intranet se limite à une seule PME de notre échantillon (EURL GES).

Cependant, en ce qui concerne l'extranet, rares sont les entreprises dont le système de gestion est relié avec un système d'information externe, puisque seulement trois (03) leurs systèmes d'achat sont connecté avec le système de gestion de leurs fournisseurs.

Une entreprise sur deux dispose d'un système informatique de gestion. En effet 52,38% des répondants affirment que leur entreprise utilise quelques applications des TIC dans différents domaines de la gestion, par exemple : celles relatives au traçage (codes barres ou à la gestion de stock ou à d'autres fonctions qui nécessitent un apport mineur en TIC), ou celle relatives à l'automatisation des opérations avec les clients (commandes, envois de documents et factures en lignes),

Les entreprises employant des personnels informaticiens ou formés dans les TIC ne représentent que 14%. Nombre d'entre elles déclare confier cette compétence à une personne extérieure.

La formation aux TIC est peu développée dans les entreprises. Seul le gérant de l'entreprise spécialisé dans la pose de la fibre optique est formé et forme ses employés aux TIC ainsi que l'entreprise GES (*general equipment systems*).

CONCLUSION

Dans tout secteur qui se conceptualise, il n'existe pas encore d'indicateur de synthèse des TIC. Mais la plupart des chercheurs constatent que l'investissement physique est suffisant pour expliquer le phénomène. Il faut intégrer les télécommunications, les logiciels et la formation. Cet agrégat est le meilleur reflet de l'investissement TIC dans les entreprises.

L'analyse effectuée sur cet échantillon de PME a démontré quelques aspects relatifs à l'utilisation du système informatisé et l'internet comme outil de développement vers des solutions plus avancées.

Quelque soit le secteur, la grande majorité des entreprises se trouve encore dans une phase d'introduction de l'utilisation de l'internet dans les politiques commerciales et de marketing. Le volet communication et administration pour une grande partie est toujours dominé par une utilisation traditionnelle⁽⁸⁾ pas encore numérisé. Les TIC sont donc considérées comme presque étrangers à la gestion de certaines entreprises.

A côté de cette situation générale, on commence toutefois à noter un processus évolutif, conduit par une minorité d'entreprises spécialement dans les activités production et services.

Enfin, si l'hypothèse de rupture de paradigme technologique liée à l'avènement de l'internet peut être envisagée (Benghozi et al, 1996)⁽⁹⁾, il semble que, du moins dans le cas des PME, qu'elle soit fortement liée à une nouvelle donne des activités de services.

RÉFÉRENCES

¹ PIRE.M.J, SABEL.F.S, « *The second Industrial Divide* », Basic Books, Inc Publishers, New York, 1984.

² AMBILE.S, GADILLE.M, « *Les NTIC dans les PME ; stratégies apacités organisationnelles et avantages concurrentiels* », Revue française de gestion, Lavoisier, vol.29, n°144, mai/juin 2003, p43.

³ FORAY.G, MAIRESSE.J, « *Innovation et performances; approches interdisciplinaires* », Ed de l'école des hautes études en sciences sociales, Paris, 1999.

⁴ BROUSSEAU.E, RALLET.A, « *Technologies de l'information, organisation et performances économiques* », Rapport du groupe de travail présidé par E. Brousseau et A. Rallet, commissariat général du plan, mai 1999.

⁵ ALARY-GRALL.L, *and all*, « PMI et nouvelles technologies », Cahiers industries, n°62, novembre, 2000, p13

⁶ ALARY-GRALL.L, *and all*, op cité, p62

⁷ GENDRON C. (2004), « *La gestion environnementale et la norme ISO 14001* », les presses universitaires de Montréal, Québec.

⁸ ISEPPON.M, « *L'évolution de l'internet comme moyen de communication et de marketing des PMI* », Revue française du marketing, n°189/190 , 2002/4-5.

⁹ BENGHOZI.P.J, KAVASSALIS.P, SOLOMON.R.J, « *The internet : a paradigm rupture in cumulative telecom evolution* », Industrial and corporate change, vol.5, n°4, 1996.