**Origines du fossé entre adoption et usage des TIC dans les entreprises tunisiennes**

**Résumé**

Les investissements technologiques s’imposent aujourd’hui à toutes les entreprises indépendamment de leur taille et de leur localisation géographique.

Dans cette recherche, nous nous interrogeons sur les raisons qui poussent les entreprises d’un pays en développement à investir dans les TIC et leurs conséquences sur les performances qui sont retirées de leur usage.

Les résultats d’une enquête menée par voie électronique auprès d’entreprises tunisiennes engagées sur la voie de la numérisation ont permis de constater un grand gap entre le niveau de présence des équipements déclaré par les responsables et leur niveau d’utilisation réelle. Ces résultats laissent à penser que ces investissements se font plus dans le cadre d’une logique mimétique ou par effet de démonstration que dans le cadre d’une réflexion stratégique et rationnelle.

**Mots clés :** TIC, adoption, usage, performance, entreprises tunisiennes.

**Axe thématique :** Pratiques numériques/Nouvelles formes organisationnelles

**Meriem Skik**

**Assistante en Gestion IHEC Carthage-Tunis, Tunisie.**

**meriem.skik@planet.tn**

**CONTEXTE DE LA RECHERCHE**

Les investissements technologiques constituent l’une des principales composantes de l’environnement économique et technologique des entreprises et ce, indépendamment de leur taille, de leur secteur et de leur localisation géographique.

Le phénomène de domino à l’échelle mondiale, explique la rapide propagation des TIC qui se sont aujourd’hui imposées comme standard d’organisation des acteurs économiques notamment dans les pays technologiquement avancés où les services Internet, Intranet et Extranet, les centres d’appels, les groupware etc. se sont développés dans les entreprises depuis plus d’une dizaine d’années à un rythme insoupçonné (Champeau et Bret, 2000).

Dans ces régions, l’usage de ce genre d’équipements s’est progressivement banalisé et des outils de communication tels que les messageries ou la vidéo-conférence ont très vite perdu leur caractère nouveau (Downes, 1999).

Outre le phénomène de mode et d’engouement mondial pour les TIC, les raisons qui incitent les entreprises à investir dans les technologies de l’information sont multiples : optimiser le travail d’équipe, mieux partager l’information et le savoir-faire, alléger les tâches administratives, assurer une plus grande ouverture sur l’environnement etc.

Mais qu’en est-il des pays en développement ? Les investissements technologiques sont-ils effectués dans le cadre d’une réflexion stratégique pour répondre à un besoin réel de l’entreprise, ou se font-ils par simple effet de mimétisme ?

Cette recherche se penche sur les particularités des entreprises tunisiennes et tente d’apporter des éclairages sur les raisons qui les poussent à investir dans les TIC et les conséquences de ces choix sur la performance organisationnelle.

Emergent par définition, le processus de «numérisation» de l’entreprise (et de la société) tunisienne est un phénomène relativement récent et les indicateurs permettant de mesurer sa profondeur, ses implications organisationnelles, stratégiques et humaines font encore défaut.

Le GITR**[[1]](#footnote-1)** (2009) classe la Tunisie au 39ème rang à l’échelle mondiale et au premier rang à l’échelle africaine en termes de maitrise des Technologies de l’Information et de la Communication. Ce classement s’opère sur la base de trois critères essentiels : le climat économique favorable au développement des TIC, le degré d’utilisation des TIC et leur niveau d’évolution. Malgré tous les efforts entrepris, les retombées de l’utilisation des TIC en termes de performances et d’amélioration de la compétitivité de l’entreprise tunisienne tardent à se faire sentir (Ben Youssef et M’henni, 2004).

**HYPOTHESES**

Partant du constat que les entreprises tunisiennes n’arrivent pas tirer les meilleurs profits de leurs potentialités technologiques, nous émettons l’hypothèse que le choix d’investissement dans les TIC ne se fait pas dans le cadre d’une démarche stratégique et rationnelle, mais plutôt par mimétisme et/ou par effet de démonstration.

**Hypothèse  H1 :** Les investissements technologiques dans les entreprises tunisiennes ne se font pas dans le cadre d’une réflexion stratégique et rationnelle.

**Hypothèse H2 :** L’absence de vision stratégique et rationnelle empêche les entreprises tunisiennes de tirer le meilleur profit de leurs investissements en TIC.

**METHODOLOGIE**

Pour tester nos hypothèses de recherche, nous avons eu recours à une étude qualitative effectuée par le bais d’un questionnaire de recherche envoyé par voie électronique à une population d’entreprises tunisiennes engagées sur la voie de la numérisation.

Les entreprises ont été interrogées sur les motifs qui les ont poussés à investir dans les TIC, sur le degré de présence des équipements, sur l’usage qui en est fait, ainsi que sur les performances qui en sont tirées. Pour la rédaction du questionnaire de recherche, nous avons eu exclusivement recours à des échelles construites et validées dans des études antérieures (Limayem et Poisson, 1998 ; Mirani et Lederer, 1998 ; Bergeron et al, 2004).

**RESULTATS**

Les résultats de l’étude empirique sont venus confirmer notre intuition de départ en démontrant que dans les entreprises tunisiennes interrogées, il existait un grand gap entre le niveau déclaré de présence des équipements technologiques et leur degré d’utilisation réelle. Il semblerait en effet que choix de la technologie ne se fait pas dans le cadre d’une démarche structurée correspondant aux choix stratégiques de l’entreprise, mais plutôt dans le cadre d’une logique mimétique ou par effet de démonstration. Ce comportement irrationnel et opportuniste des dirigeants serait donc à l’origine des faibles performances retirées de l’usage des TIC.

**ELEMENTS BIBLIOGRAPHIQUES**

Bellon, B., Ben Youssef, A. et M’henni, H. (2006). “Le maillon manquant entre adoption et usage des TIC dans les fonctions managériales des économies du sud méditerranéen”, *Revue Française de Gestion*, Vol.32, Août-Septembre, pp.173-190.

Ben Youssef, A. et Mhenni, H. (2004). “ Les effets des Technologies de l’Information et de la

Communication sur la croissance économique : le cas de la Tunisie”, *Région et Développement*, N°.19, pp. 131-150.

Bergeron, F., Raymond, L. et Rivard, S. (2004 b). “L’alignement stratégique des TI et la performance des PME”, *13ème conférence de l’AIMS*, Normandie, Vallée de la Seine, 2, 3 et 4 Juin.

Champeaux, J. et Brett, C. “La cyber-entreprise”, Dunod, 2000.

Downes, M. “L’innovation irrésistible” –Village Mondial-1999.

Limayem, M. et Poisson, M. (1998). “ Impact du réseau internet sur la performance organisationnelle”, *Bulletin d’information scientifique*, Université Laval, Québec.

Mirani, R. et Lederer, A.L. (1998). “An instrument for assessing the organisational benefits of IS projects”, *Decision Sciences*, Vol.29, N°.4, pp.802-823.

Raymond, L., Bergeron, F., Leclerc, C. et Gladu, M. (1999). “Impact des TI sur la performance des PME”, *Réseau de gestion des technologies de l’information*, Vol.3, Université Laval, Québec.

1. GITR : Global Information Technology Report : Le GITR est publié par le Forum Economique Mondial (FEM) en collaboration avec l’Institut Européen d’Administration des Affaires (INSEAD) [↑](#footnote-ref-1)