

Les systèmes d'information au service de la performance des organisations : cadre conceptuel et revue de littérature

Information systems for organizational performance: conceptual framework and literature review.

- **AUTEUR 1** : ELADLI Othman,
- **AUTEUR 2** : ZAKANI Abdessamad,

- (1):** (Docteur en Sciences de Gestion) Laboratoire Finance Banque et Gestion des Risques
Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales de Casablanca
Université Hassan II Ain Chock, Casablanca, Maroc.
- (2):** (Docteur en Sciences de Gestion) Laboratoire Finance Banque et Gestion des Risques
Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales de Casablanca
Université Hassan II Ain Chock, Casablanca, Maroc.



Conflit d'intérêt : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêt.

Pour citer cet article : ELADLI .O & ZAKANI .A (2025) « Les systèmes d'information au service de la performance des organisations : cadre conceptuel et revue de littérature »,

IJAME : Volume 02, N° 14 | Pp: 276 – 288.

Date de soumission : Mai 2025

Date de publication : Juin 2025



DOI : 10.5281/zenodo.15797314

Copyright © 2025 – IJAME

Résumé :

Les systèmes d'information (SI) représentent un levier stratégique pour l'amélioration de la performance organisationnelle en fournissant des outils et des technologies permettant d'optimiser les processus, de structurer la gestion des données et de faciliter la prise de décision. De nombreuses recherches ont examiné l'impact des SI sur la performance des organisations, soulignant leur rôle dans l'automatisation des processus internes, l'amélioration de la communication et l'optimisation de la gestion des ressources informationnelles. L'intégration des SI dans les pratiques organisationnelles a profondément transformé les modes de fonctionnement des entreprises, renforçant leur réactivité, leur efficacité et leur compétitivité. Cet article explore la notion de système d'information dans un contexte organisationnel, analyse les principales contributions scientifiques sur la relation entre SI et performance organisationnelle, et met en lumière les mécanismes sous-jacents à cette dynamique. Enfin, il ouvre la discussion sur les enjeux et perspectives liés aux usages des SI dans les organisations.

Mots clés : Système d'information, changement organisationnel, performance organisationnelle.

Abstract:

Information systems (IS) represent a strategic lever for enhancing organizational performance by providing tools and technologies that optimize processes, structure data management, and facilitate decision-making. Numerous studies have examined the impact of IS on organizational performance, highlighting their role in automating internal processes, improving communication, and optimizing the management of informational resources. The integration of IS into organizational practices has profoundly transformed business operations, enhancing responsiveness, efficiency, and competitiveness. This article explores the concept of information systems in an organizational context, analyzes key scientific contributions on the relationship between IS and organizational performance, and sheds light on the underlying mechanisms of this dynamic. Finally, it opens the discussion on the challenges and perspectives related to the use of IS in organizations

Keywords: Information system, organizational change, organizational performance.

1-Introduction :

Le système d'information (SI) joue un rôle crucial dans les organisations modernes, en tant que pilier de la gestion et de l'exploitation des informations. La demande croissante en données et en connaissances opérationnelles souligne l'importance stratégique de l'information, qui constitue une ressource essentielle pour orienter les activités, appuyer les décisions et renforcer la compétitivité.

En effet, dans un contexte complexe et en constante évolution, l'information représente un levier incontournable pour analyser les dynamiques internes et externes, anticiper les tendances du marché et coordonner les interactions entre les différentes parties prenantes. Cependant, cette quête d'information s'accompagne de défis significatifs, tels que la gestion de la surcharge informationnelle et l'assurance de la qualité des données, notamment en termes de précision, de pertinence et de fiabilité.

Pour relever ces défis, les systèmes d'information (SI) se sont développés en tant que des conceptions technologiques qui jouent un rôle stratégique en proposant des solutions structurées pour collecter, traiter et diffuser l'information de manière optimisée. Ils contribuent à l'amélioration des processus opérationnels, tels que la gestion des stocks ou des flux logistiques grâce aux ERP, et renforcent la prise de décision à l'aide d'outils d'analyse et de visualisation, comme les tableaux de bord et les indicateurs clés de performance (KPI).

Par ailleurs, Au-delà de leur aspect purement technologique, les SI s'inscrivent dans une dynamique sociotechnique, où leur efficacité repose sur une synergie entre technologies, processus organisationnels et utilisateurs. Par conséquent, la capacité des organisations à adopter des systèmes d'information performants constitue un enjeu central pour leur adaptation, leur efficacité et leur compétitivité dans un contexte de transformation numérique et d'innovation constante.

Nous proposons dans le cadre de cette contribution le cadre conceptuel de l'utilisation des systèmes d'information en matière de la gestion des organisations grâce à une revue de la littérature portant sur le rôle des systèmes d'information dans le pilotage de la performance, ainsi que leur impact sur les pratiques organisationnelles des entreprises. Cette analyse vise à identifier les points de convergence et de divergence parmi les travaux des différents chercheurs. Enfin, nous mettrons en lumière les enjeux et les perspectives de la mise en place des systèmes d'information.

2- Revue de littérature sur le système d'information dans le contexte organisationnel :

Le système d'information (SI) s'impose aujourd'hui comme une notion centrale dans le management des organisations modernes. Son rôle, de plus en plus essentiel, varie en fonction des secteurs d'activité, des contextes d'utilisation et des profils des utilisateurs (Le Moigne, 1990)¹. Avec l'essor de la transformation digitale, les pratiques professionnelles et les modèles économiques connaissent des bouleversements majeurs, mettant en lumière l'importance stratégique du SI (Porter & Millar, 1985)².

Autrefois perçu comme un simple outil de support opérationnel, le SI est désormais considéré comme un levier stratégique indispensable pour accompagner les évolutions organisationnelles et répondre aux défis d'un environnement complexe et en perpétuel changement (Ward & Peppard, 2002)³.

Toutefois, cette pluralité d'usages et de contextes rend la compréhension du SI parfois difficile, tant pour les chercheurs que pour les praticiens. Ces derniers s'intéressent aux multiples facettes du SI, qu'elles soient techniques, organisationnelles ou humaines (Alter, 2006)⁴. Afin de clarifier cette notion, nous proposons une décomposition en différentes composantes. Cette approche structurée vise à offrir une perspective essentielle pour mieux appréhender ce concept.

2-1-Le concept de système en sciences de gestion :

Le terme système, en raison de sa polysémie, a été étudié dans de nombreux domaines tels que la philosophie, la physique et les mathématiques, chacun l'abordant avec des perspectives et des finalités distinctes.

En sciences de gestion, un système est défini comme un ensemble structuré d'éléments-comprenant des ressources, des individus, des informations et des processus - qui interagissent de manière organisée pour atteindre des objectifs précis dans un environnement spécifique. Cette interdépendance est régulée par des règles, des relations et des flux bien définis.

Jean-Louis Le Moigne (1990)⁵ propose une définition pertinente : « Un ensemble d'éléments

¹ Jean-Louis Le Moigne, La modélisation des systèmes complexes, 1990 Droit et Société Année 1990 15 p. 236

² Porter, M.E. and Millar, V.E. (1985) How Information Gives You Competitive Advantage. Harvard Business Review, 63, 149-160

³ Ward, J. and Peppard, J. (2002) Strategic Planning for Information Systems. Third Edition, John Wiley & Sons Ltd., Chichester, 624 p.

⁴ Norbert Alter (dir.), Sociologie du monde du travail, puf, coll. « Quadrige Manuels », Paris, 2006, 356 pages

⁵ Jean-Louis Le Moigne, La modélisation des systèmes complexes, 1990 Droit et Société Année 1990 15 p. 236

en interaction dynamique, organisés en fonction d'un objectif. » En gestion, trois paramètres fondamentaux caractérisent ainsi les systèmes :

-Ensemble d'éléments : Composants divers tels que les ressources humaines, les outils technologiques et les données.

-Interaction dynamique : Relations évolutives entre les éléments, influencées par le contexte environnant.

-Organisation structurée : Logique définie qui assure la cohérence des interactions.

2-2-L'information comme ressource indispensable pour les organisations :

L'information est un concept aux multiples dimensions, elle occupe un rôle central dans les organisations. McKinney et al. (2012) la qualifient de « caméléon sémantique », mettant en lumière sa variabilité selon les contextes.

Claude Shannon (1948) la définit comme « un contenu qui réduit l'incertitude », une vision enrichie par Norbert Wiener (1950), pour lui elle représente « le contenu structurant nos connaissances et guidant nos actions ». Ainsi, dans le domaine de la gestion, l'information dépasse le simple statut de donnée brute ; elle acquiert une valeur stratégique lorsqu'elle est contextualisée et mobilisée pour éclairer les décisions.

Dans un contexte organisationnel, l'information est essentielle à la fois sur les plans opérationnel et stratégique :

Sur le plan opérationnel, elle permet de coordonner les activités quotidiennes, d'optimiser les processus et de garantir une communication efficace entre les équipes (Davenport, 1997).

Sur le plan stratégique, elle appuie la planification à long terme, facilite l'identification des opportunités de marché et contribue à la différenciation concurrentielle (Porter, 1985).

De plus, une gestion efficace de l'information renforce l'agilité organisationnelle face aux évolutions de l'environnement économique (Choo, 1996). Elle constitue ainsi un levier incontournable pour améliorer la performance globale et assurer la pérennité des entreprises.

2-3- Le système d'information : un concept clé :

Le système d'information (SI) est un concept clé dans le management des organisations, particulièrement à l'ère de la transformation numérique. Alter (1996) le définit comme « un système composé de personnes, technologies, processus et données, organisés pour collecter, traiter et diffuser des informations utiles ».

Dans une perspective complémentaire, Robert Reix (2004) met l'accent sur les ressources et les fonctions du SI, le décrivant comme « un ensemble organisé de ressources permettant de collecter, stocker, traiter et distribuer l'information ».

De leur côté, Laudon et Laudon (2012) proposent une vision intégrative, considérant le SI comme « un ensemble interconnecté de composantes ou sous-systèmes qui soutiennent la prise de décision, la coordination, le contrôle et l'analyse au sein d'une organisation ».

Ces différentes définitions soulignent le rôle central du SI, qui dépasse sa fonction purement technique pour inclure une dimension sociotechnique, combinant technologies et dynamiques humaines. Cette approche sociotechnique, mise en avant par Trist et Bamforth (1951), met en évidence l'interdépendance entre les aspects technologiques et humains.

L'efficacité d'un SI repose ainsi sur son alignement avec les besoins, compétences et comportements de ses utilisateurs

3-Les usages variés du système d'information :

Les systèmes d'information (SI) jouent un rôle essentiel dans les organisations, se déclinant en plusieurs dimensions complémentaires. D'un point de vue opérationnel, ils automatisent les processus quotidiens, comme la gestion des stocks à travers des ERP tels que SAP. Sur le plan décisionnel, ils soutiennent les managers en fournissant des tableaux de bord interactifs, à l'image de Power BI, permettant d'analyser les performances et d'orienter les stratégies. À un niveau stratégique, les SI aident à anticiper les évolutions grâce à des outils de veille comme Digimind.

Dans une perspective collaborative, ils facilitent la communication interne et le travail d'équipe via des plateformes telles que Microsoft Teams. Par ailleurs, les usages métier adressent des besoins spécifiques, par exemple avec Salesforce pour la gestion de la relation client. Enfin, les usages innovants exploitent des technologies avancées, comme l'intelligence artificielle, ouvrant ainsi la voie à des transformations profondes grâce à des algorithmes prédictifs et des solutions disruptives.

3-1-L'usage des systèmes d'information opérationnels :

L'utilisation des systèmes d'information (SI) à des fins opérationnelles constitue un pilier fondamental de l'efficacité et de la productivité des organisations. Ces systèmes jouent un rôle central en automatisant les tâches répétitives, en optimisant les flux de travail et en facilitant la coordination entre les différentes unités opérationnelles (Laudon & Laudon, 2020).

Par exemple, dans le secteur manufacturier, les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) permettent une gestion intégrée des ressources, couvrant des processus tels que la planification des stocks et la livraison, tout en réduisant les délais et les coûts opérationnels (Monk & Wagner, 2008). De même, dans le secteur de la distribution, les systèmes de gestion des chaînes d'approvisionnement (SCM) offrent une traçabilité en temps réel des produits, contribuant à

une gestion optimisée des stocks et à une amélioration de la satisfaction client (Chopra & Meindl, 2019). Ces exemples illustrent que les SI opérationnels ne se limitent pas à des fonctions d'exécution, mais génèrent également une valeur ajoutée significative en renforçant l'efficacité organisationnelle.

3-2-L'usage des systèmes d'information décisionnels :

Les systèmes d'information décisionnels (SID) jouent un rôle crucial dans le soutien des processus décisionnels à tous les niveaux : stratégique, tactique et opérationnel. Conçus pour collecter, traiter et analyser d'importantes quantités de données, ces systèmes fournissent aux décideurs des informations fiables et exploitables (Laudon & Laudon, 2020)⁶. Par exemple, les tableaux de bord décisionnels et les outils de Business Intelligence (BI) permettent de visualiser en temps réel des indicateurs clés de performance (KPI), offrant aux managers une meilleure capacité à identifier les tendances et à anticiper les fluctuations du marché (Power, 2002).

Dans les organisations complexes, les SID sont particulièrement performants pour gérer des scénarios multivariés.

Dans le secteur bancaire, par exemple, les systèmes d'analyse prédictive aident à évaluer les comportements des clients et à détecter les risques de crédit, ce qui contribue à réduire les pertes financières (Chen et al. 2012)⁷. De même, dans le domaine de la santé, les SID permettent d'exploiter des données épidémiologiques à grande échelle afin d'optimiser la répartition des ressources médicales et d'améliorer la prise en charge des patients (Wager et al. 2017). Ces exemples démontrent comment les SID facilitent des prises de décision stratégiques et éclairées, même dans des environnements incertains et en constante évolution.

4-Les systèmes d'information de coordination et de communication :

Les systèmes d'information dédiés à la coordination et à la communication jouent un rôle crucial dans l'harmonisation des activités organisationnelles et l'optimisation des échanges. En synchronisant les actions entre les différentes unités ou équipes, ils favorisent la collaboration et réduisent les inefficacités souvent liées aux silos informationnels (Mintzberg, 1979)⁸.

Par exemple, des plateformes de gestion de projet telles que Trello ou Asana permettent de planifier, suivre et coordonner les tâches en temps réel, offrant ainsi une meilleure visibilité sur

⁶ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.

⁷ Chen, H., Chiang, R.H. and Storey, V.C. (2012) *Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact*. *MIS Quarterly*, 36, 1165-1188.

⁸ Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.

l'avancement des projets (Kerzner, 2017)⁹.

Sur le plan de la communication, les systèmes d'information facilitent les interactions en temps réel grâce à des outils variés comme les courriels, les messageries instantanées ou les plateformes de visioconférence, notamment Microsoft Teams et Zoom.

Ces technologies s'avèrent particulièrement utiles dans les contextes de travail à distance ou au sein d'organisations multinationales. Elles aident à surmonter les barrières géographiques susceptibles de ralentir les processus décisionnels (Daft & Lengel, 1986)¹⁰.

De plus, les systèmes d'information de coordination intègrent souvent des outils de gestion des connaissances (KM) visant à capturer, organiser et partager les savoirs organisationnels. Par exemple, les intranets d'entreprise permettent un accès centralisé à des bases de données partagées, renforçant ainsi la cohérence et l'efficacité dans l'exécution des tâches (Nonaka & Takeuchi, 1995)¹¹.

Ces outils jouent un rôle déterminant dans l'amélioration de l'agilité organisationnelle en favorisant la collaboration et la réactivité dans des environnements interconnectés et en constante évolution.

5-L'intégration de l'intelligence artificielle dans les systèmes d'information :

L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans les systèmes d'information révolutionne leur capacité à analyser, interpréter et automatiser des processus complexes. En exploitant des algorithmes avancés et des techniques telles que l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel, l'IA améliore considérablement la précision et la rapidité des décisions (Russell & Norvig, 2020). Par exemple, les systèmes d'IA intégrés dans les SI décisionnels peuvent identifier des schémas cachés dans de grandes quantités de données, permettant ainsi aux organisations de prédire les tendances du marché ou de détecter des anomalies dans les transactions financières (Chui et al. 2018).

De plus, dans les SI de coordination, les agents intelligents facilitent les tâches collaboratives en automatisant les flux de communication et en proposant des recommandations personnalisées pour la gestion de projets (Davenport & Ronanki, 2018). Ces avancées confèrent aux organisations un avantage stratégique significatif en augmentant leur agilité et leur capacité

⁹ Kerzner, H. (2017). *Project Management Metrics, KPIs, and Dashboards: A Guide to Measuring and Monitoring Project Performance*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

¹⁰ Daft, R.L. and Lengel, R.H. (1986) *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*. *Management Science*, 32, 554-571

¹¹ Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995) *the Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, New York.

à s'adapter à un environnement hautement dynamique et concurrentiel.

6-Enjeux et perspectives du système d'information :

L'usage des SI soulève des enjeux majeurs. D'un point de vue opérationnel, une intégration efficace est cruciale, car 70 % des projets de transformation digitale échouent en raison d'une mauvaise gestion des SI (McKinsey, 2019). La qualité des données est également primordiale : Gartner (2020) estime que des données inexactes coûtent en moyenne 12,9 millions de dollars par an aux entreprises.

Sur le plan stratégique, les SI sont essentiels pour maintenir un avantage concurrentiel. Porter et Heppelmann (2014) affirment que « les technologies numériques sont un facteur clé dans la création d'avantages concurrentiels ». Toutefois, ces opportunités nécessitent un alignement stratégique des investissements technologiques, soutenu par des objectifs mesurables.

6-1- Les enjeux financiers des systèmes d'information :

Les systèmes d'information (SI) représentent un enjeu financier majeur pour les organisations, tant par leur coût d'acquisition et de maintenance que par leur impact sur la rentabilité et la compétitivité. Les investissements dans les SI incluent l'infrastructure technologique, le développement ou l'acquisition de logiciels, ainsi que la formation des utilisateurs (Laudon & Laudon, 2020). Bien que ces coûts puissent être considérables, ils sont justifiés par les gains d'efficacité qu'ils permettent. Par exemple, l'implémentation de systèmes ERP contribue à la réduction des coûts opérationnels en optimisant la gestion des ressources et en éliminant les redondances (Monk & Wagner, 2008).

Cependant, la gestion des SI comporte également des risques financiers, notamment lorsque les projets dépassent les budgets prévus ou ne répondent pas aux attentes des organisations. Selon le Standish Group (2020), environ 31 % des projets informatiques échouent en raison de problèmes de gouvernance, soulignant ainsi l'importance d'une planification rigoureuse et d'un suivi adapté.

Parallèlement, les SI offrent de nombreuses opportunités pour augmenter les revenus des organisations. Ils permettent de mieux identifier les sources potentielles de valeur, notamment grâce à l'analyse de données, qui aide à cibler les segments de marché les plus rentables et à développer des offres personnalisées. Cela favorise la fidélisation des clients et l'expansion des parts de marché (Davenport & Harris, 2007). En somme, les enjeux financiers liés aux SI imposent de trouver un équilibre entre coût, risque et retour sur investissement. Toutefois, ils restent essentiels pour maintenir la compétitivité dans un environnement économique en constante évolution.

6-2-Les enjeux organisationnels des systèmes d'information :

Les systèmes d'information (SI) jouent un rôle stratégique dans la transformation et l'optimisation des organisations, mais ils soulèvent également des défis organisationnels considérables. L'implémentation d'un SI nécessite souvent des changements profonds dans les processus internes, les structures hiérarchiques et les méthodes de travail, ce qui peut entraîner des résistances au sein des équipes (Markus, 1983).

En effet, les SI modifient les interactions entre les départements, favorisant une meilleure coordination mais exigeant une révision des responsabilités et des flux d'information (Laudon & Laudon, 2020).

De plus, les SI influencent directement la culture organisationnelle en introduisant des pratiques axées sur la transparence et la collaboration. Par exemple, l'utilisation d'un intranet d'entreprise ou d'une plateforme de gestion des connaissances facilite le partage d'informations, réduisant ainsi les silos et favorisant une prise de décision collective (Nonaka & Takeuchi, 1995). Toutefois, ces transformations nécessitent un accompagnement adéquat, notamment à travers la formation des employés et la mise en place de stratégies de gestion du changement (Kotter, 1996).

Enfin, les SI redéfinissent les rôles et les compétences des collaborateurs, en mettant l'accent sur l'analyse des données et la maîtrise des outils numériques. Cela oblige les organisations à adopter une approche proactive pour développer les talents internes et attirer des profils qualifiés, afin d'exploiter pleinement les technologies déployées (Davenport & Prusak, 1998). En résumé, bien que les SI constituent des leviers puissants de transformation organisationnelle, leur intégration réussie dépend d'une gestion stratégique des défis liés à leur adoption.

6-3-Les enjeux sécuritaires des systèmes d'information :

La sécurité des systèmes d'information (SI) représente un enjeu crucial pour les organisations, dans un contexte où les cyberattaques se multiplient et les infrastructures numériques deviennent de plus en plus interconnectées. Les SI sont confrontés à une variété de risques, tels que le vol de données, les attaques par ransomware ou les intrusions non autorisées, qui peuvent entraîner des pertes financières, nuire à la réputation des entreprises, ou provoquer des interruptions dans leurs opérations (Von Solms & Van Niekerk, 2013).

D'après un rapport de Cybersecurity Ventures (2021) le coût mondial de la cybercriminalité pourrait atteindre 10,5 trillions de dollars d'ici 2025, ce qui souligne l'urgence de renforcer la résilience des SI.

La protection des données est désormais une priorité essentielle, notamment en raison de

réglementations strictes comme le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en Europe, qui impose des obligations légales sur la gestion des informations personnelles (European Commission, 2018).

Les organisations doivent mettre en place des politiques de sécurité solides, comprenant des mesures telles que le chiffrement, la gestion des accès, ainsi que la surveillance en temps réel des activités réseau (Stallings, 2016).

Les menaces internes, qu'elles soient intentionnelles ou accidentelles, constituent également des défis majeurs. Une étude menée par IBM (2022) révèle que plus de 60 % des incidents de sécurité sont liés à des erreurs humaines ou à des comportements malveillants de la part des employés, ce qui souligne l'importance de sensibiliser et de former le personnel aux bonnes pratiques en matière de cyber sécurité.

7-Conclusion :

Les systèmes d'information jouent un rôle crucial dans l'amélioration des performances organisationnelles en offrant des outils pour optimiser la gestion des données, la prise de décision et la coordination des ressources. En intégrant des technologies avancées, ils permettent une meilleure anticipation des besoins, une réduction des inefficacités et une amélioration continue des processus.

Cependant, leur succès repose sur une mise en œuvre stratégique, un alignement avec les objectifs de l'entreprise et une formation adéquate des utilisateurs. En somme, les systèmes d'information constituent un levier puissant pour renforcer la compétitivité et la résilience des organisations dans un environnement en constante évolution.

Par ailleurs, il convient de souligner l'importance de l'adaptation et de l'innovation dans l'utilisation des systèmes d'information pour améliorer la performance. Ces outils ne se limitent pas à automatiser les tâches ou à collecter des données : ils deviennent des moteurs de transformation stratégique. En facilitant la collaboration, en renforçant la transparence et en offrant des analyses en temps réel, les systèmes d'information permettent aux organisations d'être plus agiles face aux défis et opportunités. Toutefois, leur impact dépend de la capacité des dirigeants à intégrer ces technologies de manière cohérente, tout en gardant une vision centrée sur l'humain.

Références bibliographiques :

- 1) Alter Norbert, Sociologie de l'entreprise et de l'innovation. Revue française de sociologie Année 1997 38-3 pp. 643-645
- 2) Byrd, D. R., & McKinney, K. J. (2012). Individual, Interpersonal, and Institutional Level Factors Associated with the Mental Health of College Students. *Journal of American College Health*, 60, 185-193. <http://dx.doi.org/10.1080/07448481.2011.584334>
- 3) Chen, H., Chiang, R.H. and Storey, V.C. (2012) Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact. *MIS Quarterly*, 36, 1165-1188.
- 4) Choo, C. W. (1996). The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions. *International Journal of Information Management*, 16, 329-340.
- 5) Claude E. Shannon,, « A Mathematical Theory of Communication », *Bell System Technical Journal*, vol. 27, no 3, juillet 1948, p. 379-423 (DOI 10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x)
- 6) Daft, R.L. and Lengel, R.H. (1986) Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32, 554-571
- 7) Davenport, T. H., & Harris, J. (2007). *Competing on Analytics: The New Science of Winning*. Harvard Business Review Press.
- 8) Davenport, T.H. and Prusak, L. (1998) *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press, Boston.
- 9) Davenport, Thomas (1997), *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*, New York: Oxford University Press.
- 10) E. Trist and K. Bamforth "Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of Coal Getting," *Human Relations*, Vol. 4, No. 1, 1951, pp. 3-38.
- 11) Jean-Louis Le Moigne, *La modélisation des systèmes complexes*, 1990 *Droit et Société* Année 1990 15 p. 236
- 12) Jean-Louis Le Moigne, *La modélisation des systèmes complexes*, 1990 *Droit et Société* Année 1990 15 p. 236
- 13) Kerzner, H. (2017). *Project Management Metrics, KPIs, and Dashboards: A Guide to Measuring and Monitoring Project Performance*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- 14) Kotter, J.P. (1996) *Leading Change*. Harvard Business School Press, Boston.
- 15) Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems Managing in the Digital Firm* (12th Ed.). London: Person education.
- 16) Markus, M.L. (1983) *Power, Politics, and MIS Implementation*. Communications of the

ACM, 26, 430-444.

- 17) Mintzberg, H. (1979). The structuring of organizations. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.
- 18) Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995) the Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press, New York.
- 19) Norbert Alter (dir.), Sociologie du monde du travail, puf, coll. « Quadrige Manuels », Paris, 2006, 356 pages
- 20) Porter, M. E. The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. NY: Free Press, 1985. (Republished with a new introduction, 1998.)
- 21) Porter, M.E. and Millar, V.E. (1985) How Information Gives You Competitive Advantage. Harvard Business Review, 63, 149-160
- 22) Reix, Robert (2004) "Revue de thèse : "La communication dans le travail par messagerie, téléphone et courrier, une étude empirique" (Par C. Cucchi)," Systèmes d'Information et Management : Vol. 9 : Iss. 1, Article 6.
- 23) Von Solms, R. and Van Niekerk, J. (2013) From Information Security to Cyber Security. Computers & Security, 38, 97-102. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2013.04.004>
- 24) Ward, J. and Peppard, J. (2002) Strategic Planning for Information Systems. Third Edition, John Wiley & Sons Ltd., Chichester, 624 p.