



Insertion des PME marocaines dans l'économie du savoir et de l'immatériel

Etude des comportements informationnels des dirigeants

El hail Badr, *PHD*

Professeur à l'Ecole des Sciences de l'Information -Rabat-

Pr.elhail1@gmail.com

Hanan Malika, *PHD*

Professeur à l'Ecole des Sciences de l'Information -Rabat-

Malika.hanan@gmail.com



Originalité du sujet

Nous considérons notre travail comme un effort modeste pouvant enrichir les premiers travaux scientifiques, menés au Maroc, visant à rattacher la GSIC à la performance innovatrice des entreprises marocaines, notamment les PME.



Les travaux scientifiques menés, au Maroc, présentent la particularité de verser dans le sens de l'étude de la gestion de l'information dans les PME, des pratiques de surveillance de l'environnement ou bien des stratégies de gestion des connaissances. Nous présentons ici une étude intégrée, de la gestion de l'information et des connaissances ,ciblant les niveaux stratégiques des PME marocaines que nous avons pu approcher .

Sommaire

1

Introduction

2

Problématique

3

Stratégie Marocaine d'Insertion dans la Société d'Information et du Savoir

4

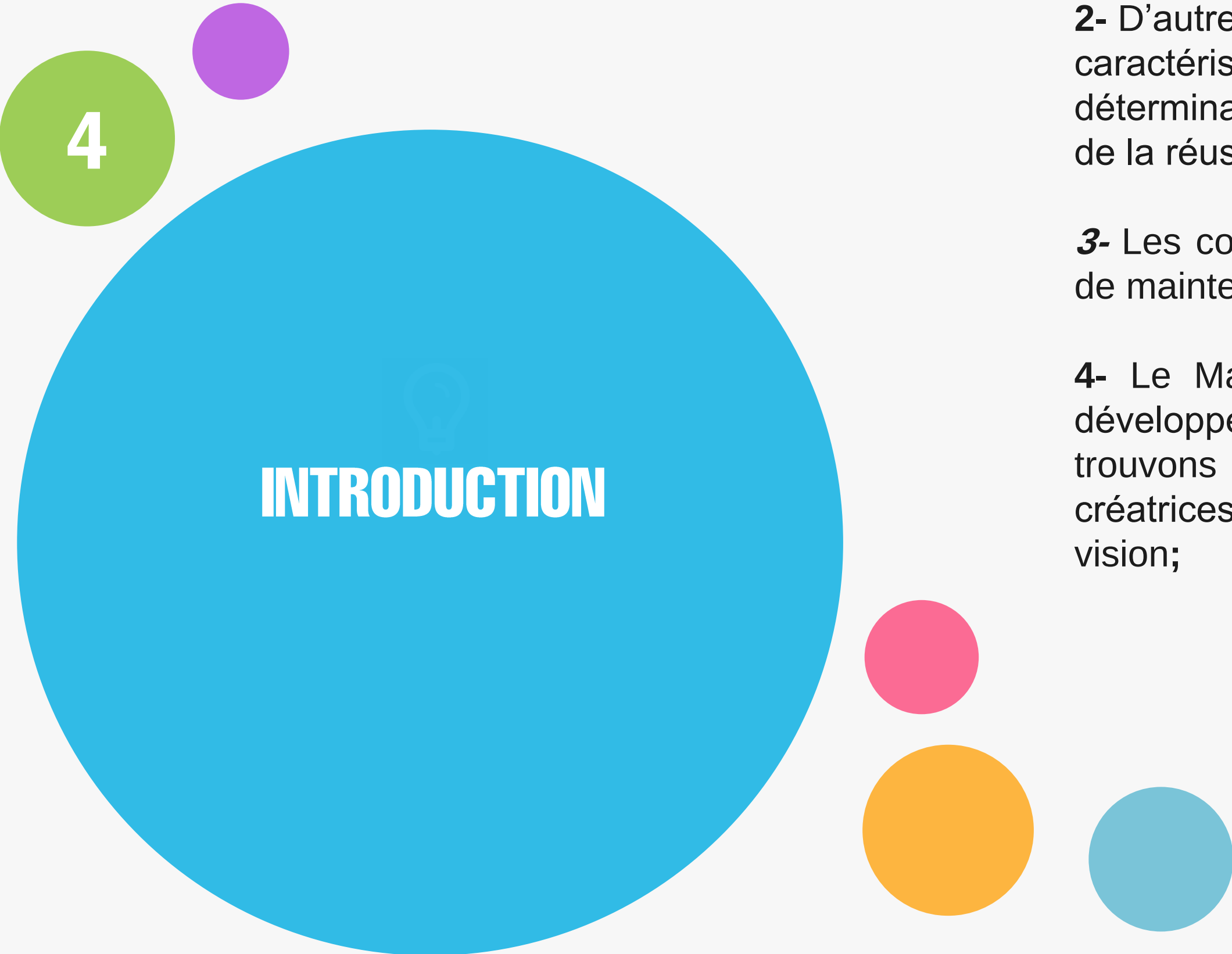
Méthodologie

5

Résultats et discussion

6

conclusion



4

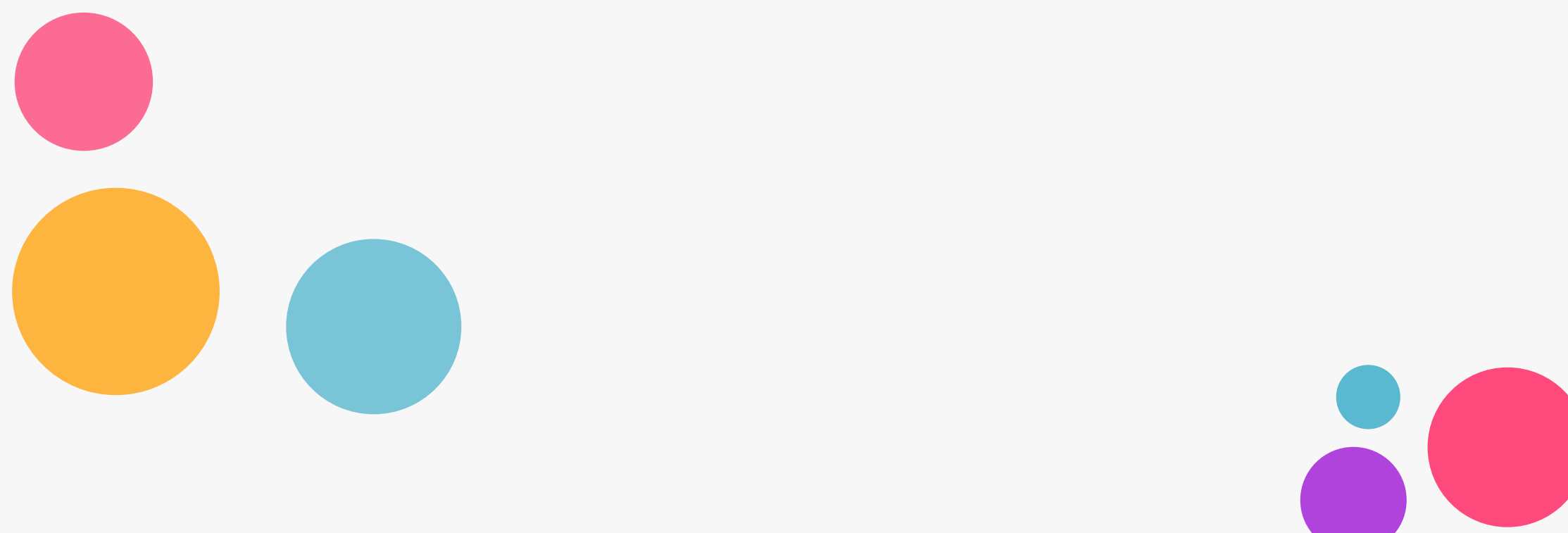
INTRODUCTION

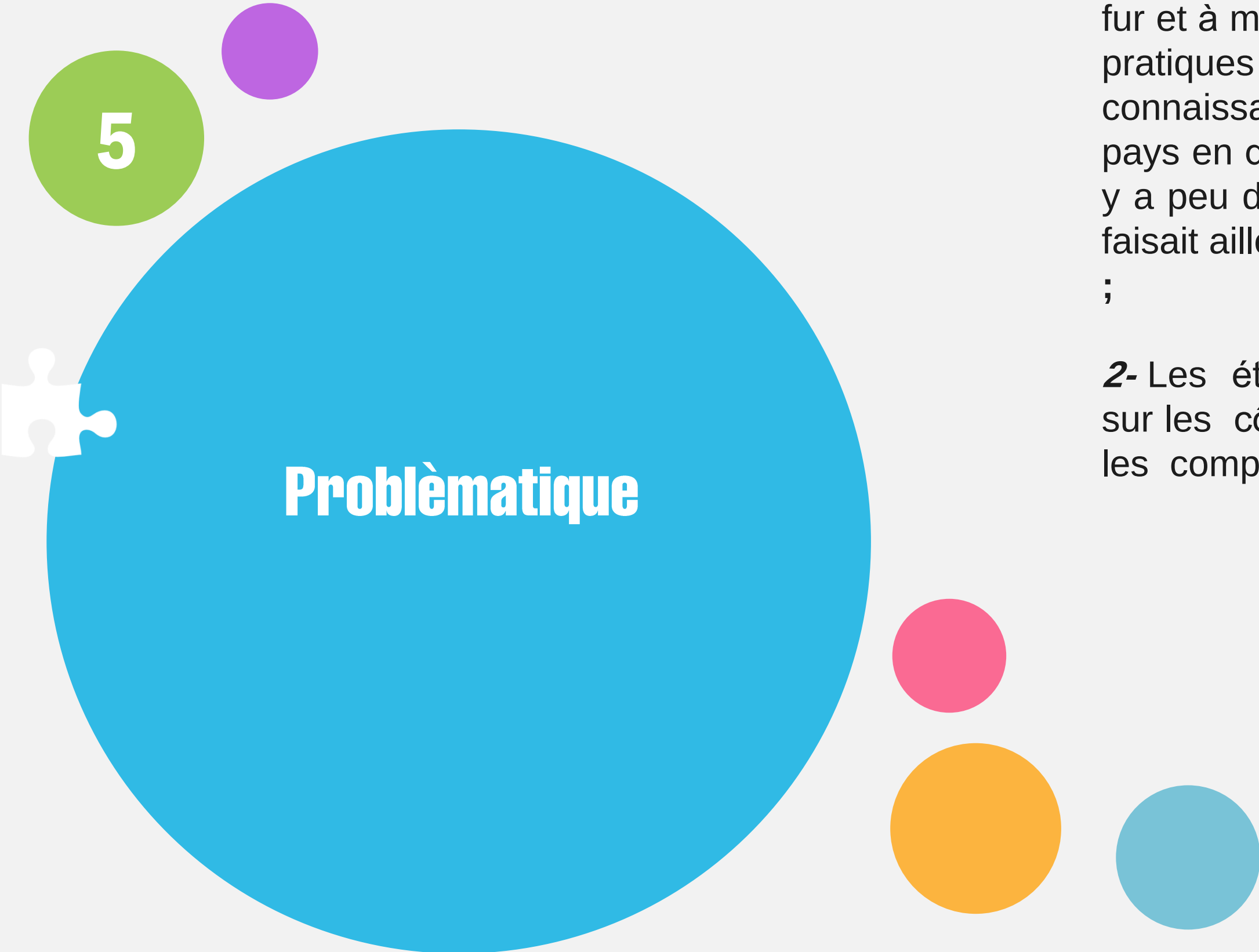
1- Certains auteurs récusent la création de richesse à travers ce paradigme (économie de la connaissance);

2- D'autres, soulignent que la nouvelle économie est caractérisée par le passage à la connaissance comme le déterminant principal du développement économique et de la réussite ;

3- Les connaissances assurent un effet levier permettant de maintenir son avantage compétitif;

4- Le Maroc, étant engagé sur une nouvelle voie de développement articulée autour de l'innovation, nous trouvons opportun de situer les PME marocaines, créatrices de valeur et d'innovations, par rapport à cette vision;





Problématique

1- L'intérêt pour la gestion des connaissances s'est manifesté principalement dans les pays développés, à travers plusieurs travaux de recherches qui ont permis, au fur et à mesure, d'optimiser les processus et d'adapter les pratiques de gestion de l'information et des connaissances dans les entreprises. Contrairement aux pays en développement qui ont été condamnés, jusqu'à il y a peu de temps, à imiter sans succès notoire ce qui se faisait ailleurs et cela loin de leurs réalités situées.

;

2- Les études et rapports pêchent par la focalisation sur les côtés financiers et managériaux, en négligeant les comportements informationnels;

Stratégie Marocaine d'Insertion dans la Société d'Information et du savoir

Première partie

1

La courbe de connectivité des pays les moins avancés (PMA) suit une tendance évolutive, malgré les disparités qui subsistent toujours à l'intérieur de ces pays et entre ces derniers et les pays développés

2

Le Maroc, sur la base de l'indice IDI, a enregistré un recul de classement : en l'espace de cinq ans, ce pays a cédé sa 96ème position pour la 99ème, en 2015, sur 167 pays

3

Le Maroc offre une grande batterie de services favorisant la connectivité. L'effort du Maroc réside principalement dans la démocratisation des TIC et l'encouragement fort de l'appropriation des TIC dans l'administration et les entreprises

4

Les TIC ont participé au PIB à raison de 4% en Algérie, 7% au Maroc et de 7.6% en Tunisie, en l'an 2012

5

C'est avec la stratégie « Maroc Numeric 2013 » que le Maroc s'est projeté dans l'économie de l'information. D'ailleurs, le numérique est pris pour un levier de développement du tissu entrepreneurial

Stratégie Marocaine d'Insertion dans la Société d'Information et du savoir

Deuxième partie

1

le pacte national pour l'émergence industrielle est important puisqu'il vise, entre autre à accélérer le rythme de développement des activités d'offshoring

2

Le Maroc a adopté, à la lecture de sa stratégie Maroc Numeric 2013, un projet prometteur d'e-gouvernement

3

Il est impératif d'associer, dans le cas du Maroc, les projets e-gouvernance à une stratégie de gestion des connaissances

4

Les dépenses affectées aux activités de la recherche scientifique et technique sont évaluées à 0,3% du PIB. Elles n'atteignent même pas 0,01% du chiffre d'affaire des entreprises, alors que les entreprises chinoises et thaïlandaises dépensent jusqu'à 6% de leur chiffre d'affaire pour la R&D.

5

Il y a urgence d'abandonner la vision réduite de la gestion des connaissances, au profit d'un modèle permettant, notamment, de passer de la gestion de la mémoire individuelle à celle organisationnelle.

Quatre **Indices** : Rapport 'Horizon 2030'

Réalisé par le Haut Commissariat au Plan

● *Indice de Développement Humain (HDI)*

1

● *Indice composite de l'économie du savoir (KEI)*

2

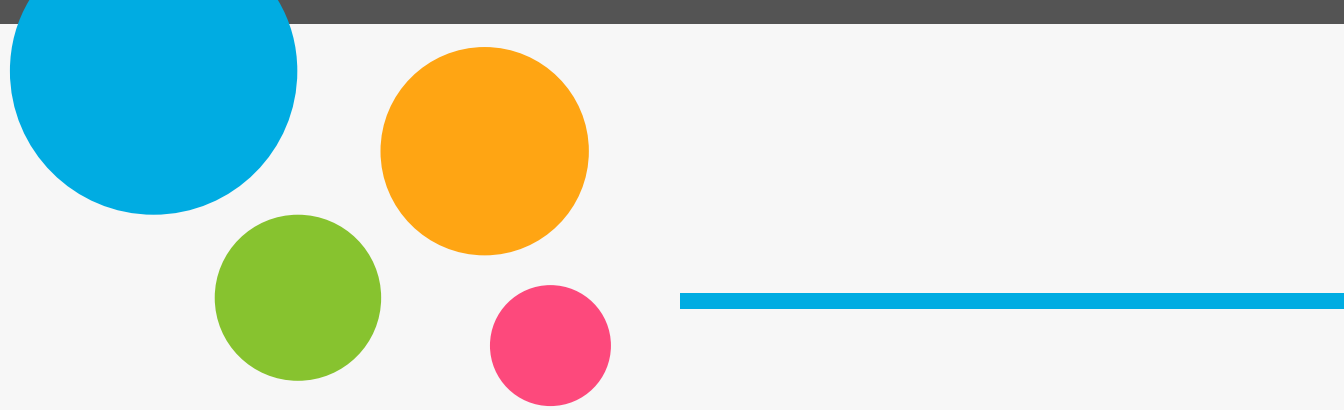
● *Indice de Réalisation Technologique (TAI)*

3

● *Indice de Création d'entreprise et l'indicateur de l'Immatériel (art et culture)*

4

L'adoption de ces indices affiche une volonté officielle de dépasser les indices classiques, en capitalisant sur le savoir (son usage, sa dissémination et sa création) et en l'envisageant dans la chaîne de production de valeur



Important: l'innovation est désormais érigée au rang de paradigme de développement au Maroc.

C'est dans cette perspective, d'ailleurs, que nous présentons ce travail mené sur les PME marocaines, au centre de perspective de cette nouvelle vision créatrice de valeur durable.



Méthodologie de travail

- Nous notons un manque de données fiables et mises à jour sur les PME marocaines;
- Les approches méthodologiques sont rares, dans les études sur la gestion stratégique de l'information et des connaissances dans les PME;
- Nous observons, au Maroc, l'absence d'une définition des PME faisant l'unanimité des acteurs publics et associatifs.

Méthodologie de travail (suite)

Deux approches (quantitative et qualitative) sont déclinées dans le tableau qui suit:

	étude	année	méthode
Traitement de l'information dans les PME marocaines (Belemekki L. et Errehif H, 2005)	PME (ITHC) et IAA N= 59 ITHC N=32 IAA	2004	questionnaire administré de manière semi directe
Traitement de l'information chez les dirigeants des PME marocaines (CGEM) (Elhail B., 2016)	N=50	2015	Questionnaire en ligne
Entretiens auprès des dirigeants des PME marocaines (Elhail B., 2016)	N= 21	2015-2016	Entretien dirigé en face à face

Résultats et discussion

Le Décideur

Le décideur est le nœud clef du traitement de l'information au sein des PME marocaines. Il fait office de hub informationnel

-
- Les managers étudiés se montrent de grands consommateurs de l'information sur l'environnement, du fait qu'elle permet l'anticipation, surtout lorsqu'ils sont impliqués dans des activités d'exportation (2004-2015);
 - Les informations émanant des réseaux à signaux faibles semblent être les plus contributives à l'innovation (2015);
 - Les décideurs n'associent pas la disposition d'une infrastructure technologique développée à la réussite d'une bonne surveillance de l'environnement (2015);
 - Les principaux environnements surveillés sont: les fournisseurs, les concurrents et les évolutions scientifiques, correspondant à trois type de veille : concurrentielle, commerciale et technologique (2004). Alors que les environnements économique, clients et concurrents sont les plus surveillés par nos PME en l'an 2015;
 - Les environnements technologique, concurrents et clients sont considérés les plus importants à surveiller et les environnements clients, concurrents et prix sur le marché sont ceux qui sont surveillés avec une intensité élevée (2015);

Comportement d'accès et d'usage aux sources d'information

Le décideur des PME marocaines est avide d'information. Il fait appel à un certain nombre de sources d'information (formelles/informelles, personnelles/impersonnelles, internes/externes) pour répondre à ses besoins

- Définir les critères de choix des sources, jugées fiables, est essentiel dans l'étude du traitement de l'information dans les PME marocaines
- Trois réseaux ont été identifiés : réseaux d'affaire, personnel et informationnel ;
- Les sources d'information des PME sont différentes (personnelles/impersonnelles, formelles/informelles et internes/externes) ;

La recherche d'information et la surveillance de l'environnement

les décideurs des PME marocaines adoptent deux comportements, à savoir : la recherche d'information (recherche informelle) et la surveillance de l'environnement (recherche formelle, dirigée notamment)

- Il faut séparer le processus de recherche informelle de celui de la surveillance de l'environnement ;
- La détermination des environnements surveillés par les décideurs est nécessaire pour l'étude du traitement de l'information dans les PME marocaines ;
- La mise en rapport de l'intensité de surveillance avec la perception de l'incertitude de l'environnement est essentielle dans l'étude des modalités de traitement de l'information dans les PME marocaines ;

La diffusion/partage de l'information/connaissances dans les PME

La diffusion des informations dans les PME marocaines se fait principalement auprès des réseaux personnels et d'affaires, en l'occurrence internes (au sein de l'entreprise)

- La diffusion et le partage des informations/connaissances est une partie intégrante du processus de traitement de l'information dans les PME . La PME marocaine est pré socialisée;

Les déterminants génériques dans l'étude du traitement de l'information et des connaissances dans les PME marocaines

Nous avons défini quatre variables déterminantes servant à décrire le processus de traitement de l'information dans les PME au Maroc, à savoir :

- *Culture de partage;*
- *Climat de confiance;*
- *Management riche/pratiques KM;*
- *Intégration des TIC;*
- *Taille de la PME;*
- *Le secteur d'activité.*
- *Expérience du décideur*

Le circuit de circulation des connaissances

Nous avons pu prouver que le partage des informations, notamment dans les échanges à chaud avec les sources personnelles, véhiculent également le contexte des informations et c'est à ce niveau que nous parlons de connaissances.

- Les échanges se situent à la fois en amont de la prise de décision (alimentation en informations/connaissances) et après l'engagement de l'action organisationnelle (retour sur expérience);
- Le développement de la capacité d'absorption du décideur s'avère essentiel dans ce processus. Le partage, donc la valorisation desdites connaissances, peut être procédurale et systématique, lorsqu'il s'agit de diffusion des expériences de l'action et de la décision organisationnelles, mais également exclusivement volontariste quand il est question de diffuser les informations/connaissances accumulées;
- Le décideur est également au centre de toute stratégie de management des connaissances dans les PME marocaines

Conclusion

Globalement, d'après notre étude, il serait opportun d'avancer que :

Deux facteurs principaux facilitent la réussite de la stratégie KM, à savoir :

La culture de partage et le climat de confiance développés dans l'entreprise ;
Le support et l'appui des niveaux hiérarchiques supérieurs.

Et trois facteurs principaux vouent la mise en place d'une stratégie KM à la faillite au sein de la PME, à savoir :

La mauvaise compréhension de ce que c'est que le KM ;
L'absence d'appui de la part des niveaux hiérarchiques supérieurs ;
Manque de ressources humaines.

Bibliographie

- Aldebert B. et Gueguen G. (2009). « Intérêt du dirigeant de PME touristiques pour les TI: quels effets sur l'utilisation et la performance ? ». 14ème colloque de l'AIM, (2009)
- Amamou, B., et Koubaa, S. (2013). Communautés de pratique et capacité d'absorption des connaissances dans un contexte inter-organisationnel: cas des PME marocaines. Revue internationale PME, 26(3-4), 13-39.
- Ben osmane K. (2005). « Le programme de départ volontaire de la fonction publique marocaine ». Meeting on Sharing of Best Practices and Innovation in Governance and Public Administration in the Mediterranean Region. 2005, p. 16
- Chauvet L. et Guillaumont P. (2004). [Aid and growth revisited: policy, economic vulnerability and political instability](#). Toward Pro-Poor Policies Aid, Institutions, and Globalization, 2004
- [Davenport](#) T.H. et [Kirby](#) J. (2016). Beyond automation. Harvard Business Review. Sujet de Juin, 2015
- Driouchi A. et Zouag N. (2014). Prospective « Maroc 2030 » : Eléments pour le renforcement de l'insertion du Maroc dans l'economie de la connaissance. Haut Commissariat au Plan, 2014, p.145
- Jankari R. (2014). Les technologies de l'information au Maroc, en Algérie et en Tunisie: Vers une filière euromaghrébine des TIC ?. Octobre 2014, p.74
- Malik, K.P, and Sobiah. (2008). Value Creation Role of Knowledge Management: a Developing Country Perspective. The Electronic Journal of Knowledge Management 6, no. 1 (2008): 41–48.
- Okunoye A. and Karsten H. (2002). Where The Global Needs The Local: Variation in Enablers in the Knowledge Management Process, Journal of Global Information Technology Management 5, no 3 (2002) : 12-31
- Sari A, (2006). Le rôle de la gestion des connaissances dans un projet d'e-gouvernance cas de la stratégie e-Maroc 2010. Mémoire de fin d'étude. Université du Québec à Montréal, 2003, p. 209
- Touati K. (2010). Appropriation des technologies de l'information et de la communication par les pays arabes : difficultés d'adoption ou source de développement ?. Mondes en développement, 2010/3 (n° 151), pp. 113-126
- Union internationale des télécommunications (2015). Mesurer la société de l'information. Rapport analytique, 2015, p. 56
- Van Hoolandt L., Knowledge management dans les PME : Essai de méthodologie, Éditions Le Manuscrit, 2005.