

## **L'impact de la qualité de système ERP sur la performance financière de l'entreprise.**

## **The impact of the quality of the ERP system on the financial performance of the company.**

**AMZIL Nadia**

Doctorante

Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales-Agdal  
Université Mohamed V-Maroc  
Laboratoire d'études et de recherche en sciences de gestion (LERSG)  
**nadia\_amzil@um5.ac.ma**

**FAQIR Laila**

Doctorante

Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales-Agdal  
Université Mohamed V-Maroc  
Laboratoire d'études et de recherche en sciences de gestion (LERSG)  
**Laila\_faqir@um5.ac.ma**

**EL HADDAD Mohamed Yassine**

Enseignant chercheur

Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales-Agdal  
Université Mohamed V-Maroc  
Laboratoire d'études et de recherche en sciences de gestion (LERSG)  
**Mohamed-yassine.elhaddad@fsjes-agdal.um5.ac.ma**

**Date de soumission** :23/03/2023

**Date d'acceptation** : 28/04/2023

**Pour citer cet article** :

AMZIL.N & AL. (2023) « L'impact de la qualité de système ERP sur la performance financière de l'entreprise »,  
Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 4 : Numéro 4 », pp : 606 – 619.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



## Résumé

Le Progiciel de Gestion Intégré (PGI) est le plus grand progiciel du système d'information (SI) adopté par de nombreuses organisations pour chercher à améliorer la productivité de leurs employés et acquérir un avantage concurrentiel. Les systèmes ERP ont été traditionnellement utilisés par des industries à forte intensité de capital, telles que la fabrication. Ils ont été récemment placés dans le domaine financier, dans la vente au détail (A Asif, & al 2022).

En fait, Toute entreprise a besoin de communiquer et de transmettre des messages pour faire circuler l'information grâce à des supports qui favorisent le renouvellement des données en utilisant les nouvelles technologies de l'information (TI), qui constitue la base directe de la communication.

Le présent article a pour but d'analyser l'effet des systèmes ERP sur la performance financière des entreprises, tout en mettant en exergue la qualité de l'information (QI) et du service (QS), qui constituent des variables essentielles pour la qualité du système ERP et sont fortement corrélées avec l'installation de ce dernier et avec la performance financière (PF). Les conclusions de cet article montrent théoriquement que la qualité du système ERP impacte positivement la performance financière (PF).

**Mots clés :** « ERP » ; « Qualité du système ERP » ; « Performance financière (PF) » ; « Qualité de l'information » ; « Qualité du service ».

## Abstract

Enterprise Resource Planning (ERP) is the largest information system (IS) software package adopted by many organizations to seek to enhance the employee profitability and gain competitive advantage. ERP systems have traditionally been used by capital-intensive industries. They have recently been implemented in the finance, insurance and retail sectors (A Asif & al 2022). In fact, any company needs to communicate and transmit messages to circulate information through media that promote the renewal of information using information technology (IT). This forms the direct basis for communication.

The objective of the study, to analyze the impact of ERP systems on the financial performance of companies, while highlighting the quality of information and service, which are important variables for the quality of the ERP system and are strongly correlated with the implementation of the latter and with the financial performance (FP) of the firm. The conclusions of this article theoretically show that the quality of the ERP system positively impacts the financial performance (FP) of the company.

**Keywords :** « ERP » ; « system quality » ; « Financial performance » ; « Information quality » ; « Service quality ».

## Introduction

Le système d'information (SI) constitue une forme de richesse que les entreprises doivent garder pour rester compétitives. C'est la capacité à obtenir des informations pertinentes et fiables. L'utilisation de ces informations au temps opportun permettent aux managers de prendre les bonnes décisions et de s'adapter aux changements du marché et aux exigences concurrentielles. Dans ce sens, la problématique du système de contrôle traditionnel est de mettre des actions concrètes tout en mobilisant les acteurs, d'où l'idée d'installer un PGI performant pour les intervenants internes et externes de la firme.

L'ERP cherche à améliorer la productivité de l'organisation, et réduire les coûts de production et planifier les ressources organisationnelles, étant donné que cet outil permet de collecter, stocker et analyser les informations issues de milieux internes et externes de l'entreprise. Les organisations travaillent par processus plutôt que par métier, cela permet aux employés d'interagir, de partager les problèmes en temps réel, de trouver les bonnes solutions et d'augmenter le rendement de l'entreprise. En effet, la mission principale des systèmes ERP dont l'amélioration de la performance financière (PF) est bien expliquée dans les études antérieures. Certaines recherches montrent que la qualité d'un ERP performant améliore la prise de décision, tout en augmentant l'efficacité et le rendement financier de l'entreprise. Néanmoins, aucune recherche ne s'est intéressée à combiner la qualité d'information (QI) et la qualité de service (QS) en unique modèle conceptuel afin de bien comprendre comment la qualité de l'ERP affecte la PF. Notre recherche s'inscrit dans cette perspective et de répondre à la problématique suivante :

- **La qualité du système ERP impacte-elle la performance financière ?**

Notre recherche est pour but de faire une vision théorique pour les différentes variables de notre étude et d'expliquer la liaison entre la qualité d'un ERP, la satisfaction des usagers et la PF de l'entreprise, tout en utilisant la qualité de l'information, et de service. Et ce, pour construire enfin un modèle conceptuel incluant les trois variables.

Durant cette recherche, nous basons sur les principales revues afin d'analyser le sujet de PGI au sein de l'entreprise, et nous avons exploiter une étude documentaire pour comprendre la situation actuelle d'un domaine de recherche, et pour expliquer comment la qualité des ERP impacte la performance financière, toute en utilisons la satisfaction des utilisateurs, à travers les études précédentes de ce sujet de recherche.

Notre article contient trois sections : la première discute les concepts fondamentaux de cette étude, la deuxième section traite les études précédentes (RL), et enfin la dernière section va

discuter et commenter le model conceptuel de la recherche et les hypothèses, et une petite conclusion.

### **1. Le concept du système ERP**

L'ERP est un logiciel de gestion englobant des modules prenant en charge des domaines fonctionnels tels que la production, la fabrication, la comptabilité, les finances, les ressources humaines, la planification stratégique, la gestion des stocks, le service et la maintenance, ainsi que le transport et e-business. Il existe plusieurs dénominations de l'ERP à savoir ; le progiciel, le progiciel intégré (PI), progiciel applicatif (PA), progiciel applicatif intégré (PAI), progiciel de gestion (PG). (BELAISSAOUI M & ZBADI. J, 2021).

L'étymologie 'ERP' a été apparue en 1990 pour montrer la genèse de logiciels (MRP II). Historiquement, l'ERP a évolué par rapport aux systèmes d'organisation des besoins en matériaux (MRP) et d'organisation des ressources de fabrication (MRP II) des années 70 et 80. Les systèmes MRP et MRP II ont été faites pour faire une liaison entre les aspects des informations de processus. Dans la littérature, différents auteurs ont défini l'ERP de manière différente. Nous citons plusieurs définitions de la littérature publiée pour approfondir et expliquer le concept :

- Selon AM Ferrari, & al (2021), « l'ERP peut être défini comme un concept et comme un système ». Sa définition conceptuelle implique l'intégration des processus métier au sein d'une organisation, avec une gestion et un contrôle améliorés des commandes et des informations précises sur l'inventaire.
- M.ali & L.Miller (2017), indiquent également que l'ERP peut être défini à partir de différentes perspectives : fonctionnelles, techniques ou commerciales, qui offrent une valeur stratégique englobant l'ensemble de l'organisation.
- « Une base de données, une application et une interface unifiée pour toute l'entreprise » (Rajan.CA & Baral 2015).
- « Le système ERP est un bloc de systèmes d'information configurables qui intègrent des informations et des processus basés sur l'information, dans et entre, les domaines fonctionnels dans une organisation » (M. Ali & L. Miller ; 2017).
- ERP, en tant que système, concerne l'infrastructure technologique conçue pour fournir la capacité fonctionnelle requise afin de transformer le concept ERP en réalité. Les systèmes ERP est une plate-forme centrale conçue pour prendre en charge et tirer parti des capacités des outils et des processus utilisés par les organisations (M. Ali & L. Miller 2017),

- « ERP (système de planification des ressources d'entreprise) comprend un progiciel qui permet l'intégration transparente de toutes les informations circulant dans l'entreprise, les informations financières, comptables, ressources humaines, chaîne d'approvisionnement et clients » (VM Latilla 2018).
- « Les systèmes ERP sont des systèmes informatisés conçus pour traiter les transactions et faciliter la planification, la production et la réponse client intégrées en temps réel ». (KB Osnes 2018).
- CT Lin, & al, (2011) définissent l'ERP comme « un système qui intègre les produits de comptabilité, de fabrication, de vente, de gestion et d'autres produits de gestion pour offrir une solution « tout-en-un » qui traite tous les aspects de la gestion commerciale des organisations ».

## 2. La revue de littérature

Cette étude met en relief l'impact de la qualité du système ERP sur la PF des entreprises pour en déduire à la fois les antécédents théoriques et les conclusions obtenues

### 2.1. La qualité du système ERP

Le SI constitue la colonne vertébrale des entreprises. Un système d'information performant aide à l'accès aux informations utiles et de qualité, favorise la bonne prise de décision, et améliore la compétitivité et la PF. Un système est considéré comme une organisation des ressources de l'information, permettant de piloter, produire et participer à la gestion.

La définition de la notion « Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ou d'Entreprise Ressources Planning (ERP) », est importante et peut offrir des opportunités aux petites et moyennes entreprises pour piloter leur système d'information et faire face aux dysfonctionnements. Plusieurs auteurs ont proposé différentes notions de Progiciel de gestion intégré, mais la définition de 'Reix et al' jugée plus appropriée, décrit le PGI comme un SI « paramétrable, modulaire et intégré, qui vise à intégrer et à optimiser les processus de gestion de l'entreprise en proposant un référentiel unique en s'appuyant sur des règles de gestion standards ».

Ce concept évoque la notion d'intégrité et la notion de Paramétrage ; le premier qui est l'intégrité propose plusieurs critères tel que l'obligation d'avoir un unique concepteur et l'élimination de la redondance d'information via l'incorporation d'une seule base de données centralisées et l'unicité d'information pour détecter les modifications en temps réel. En fait, l'ERP permet à l'entreprise d'intégrer les processus et offre la bonne gestion des ressources à travers des informations pertinentes. Cela contribue à la bonne prise de décision.

En effet, il est largement reconnu que le déploiement et la qualité des systèmes ERP jouent un rôle fondamental dans la PF des entreprises. En conséquence, un système ERP de qualité est considéré comme un progiciel qui associe les qualités des logiciels, du matériel, des personnes, des réseaux techniques, des bases de données, du travail, et de la satisfaction des usagers (AY Aremu, & al 2018). La qualité de l'ERP est un facteur clé qui aide à l'implémentation de la digitalisation dans les entreprises et au perfectionnement de la PF (M Al-Okaily, & al, 2022). Ce dernier montre que la qualité des ERP est vue à travers deux dimensions, à savoir : la qualité des données et la qualité de service. Alors que la première est considérée comme la manière dont l'utilisateur perçoit la qualité des informations produite par le système ERP; elle fait allusion au niveau dans laquelle ces données doivent être précises, claires, pertinentes et actuelles.

Selon Jogiyanto (2007), la qualité d'information mesure la qualité des informations sorties par les SI. Isnaeningsih, & al., (2021) soutiennent que la qualité des données peut être interprétée comme une mesure de la qualité du contenu du SI. En effet, l'utilisation des SI de qualité est une source importante de motivation pour les managers.

Par conséquent, les informations de qualité devraient être :

- Pertinentes : dans le but de mieux comprendre une situation adéquate et pratique pour permettre aux responsables de comprendre les différentes situations au sein de l'entreprise et prendre les bonnes décisions.
- Exactes : correctes, permettant de donner une image claire de la réalité et provenant d'une source de confiance.
- Rapides, faciles, accessibles, et utilisables. Ces critères permettent d'évaluer l'efficacité du système ERP.

En effet, ces indicateurs mesurant la qualité du système ERP, indique que la performance des entreprises résulte de la qualité d'information ; tandis que la qualité de service se mesure par la qualité du support fourni par le développeur du système ERP, tel que les assurances. La qualité du service est importante, Pour mesurer la qualité du système ERP.

Au cours des dernières années, les chercheurs ont considéré la qualité du service comme une mesure pour la réussite du système ERP, vu sa mission au sein de la firme. De ce constat, on peut conclure que les facteurs de qualité ont un impact important sur le succès du système ERP. Dans ce sens, on peut formuler notre hypothèse comme suite :

**H1 : La qualité des ERP aurait un impact positif sur le niveau de satisfaction des usagers.**

## 2.2. La satisfaction des utilisateurs

Les SI deviennent aujourd'hui incontournables pour tout type d'organisation. Cependant, sa mise en place est coûteuse. Après la mise en œuvre, les organisations doivent évaluer et voir si ces systèmes fonctionnent correctement et efficacement. La satisfaction de l'utilisateur final est une mesure d'évaluation clé adoptée dans cette tâche (A Jeyaraj, 2020). Différents chercheurs ont tenté de mesurer la satisfaction des usagers de différentes manières. Certains auteurs le considéraient comme un construit unique (Jeyaraj, 2020). La satisfaction des usagers est un critère de mesure très importante (YK Dwivedi, & al, 2019).

En examinant la littérature antérieure, il est évident que la satisfaction des usagers la plus utilisée est celle développée par (M Chouki, & al 2020). La théorie de la satisfaction des employés au travail de 'Herzberg', citée par HM Weiss (2017), soutient que la satisfaction au travail dépend du contenu du travail, et que l'insatisfaction provient des conditions dans lesquelles le travail est placé plutôt que du contenu de ce dernier lui-même. A partir de cela, la satisfaction au travail peut être vue comme le comportement de l'employé envers son travail. Nous pouvons constater que la satisfaction au travail est le résultat qu'une personne fait de son travail, de son état de travail, bien sûr de l'évaluation des caractéristiques techniques des outils et matériaux mobilisés pour effectuer ce travail. Pour cela, notre hypothèse et la suivante :

**H2 : la satisfaction des utilisateurs influencerait positivement la performance financière.**

## 2.3. La performance financière

De nombreuses entreprises s'appuient sur les systèmes ERP pour améliorer leur productivité et leur rentabilité (KB Dahlin, & al, 2018). Pourtant, il y a une incertitude quant à l'exactitude des améliorations rapportées à l'efficacité organisationnelle que les systèmes ERP ont apporté aux entreprises (F Beck, & al 2014).

Une observation directe des instruments financiers les plus couramment utilisés dans le système ERP, augmente l'efficacité opérationnelle et réduit les coûts d'exploitation de l'entreprise dans les cinq ans suivants leur mise en œuvre permettant ainsi d'atteindre un retour sur investissement de 83 % (F Mahmood, & al, 2020). Aussi, les entreprises peuvent gérer leurs investissements via des systèmes ERP, réduire les stocks et augmenter la productivité de chaque employé (W Streeck, 2018).

Dans le contexte d'efficacité, les systèmes ERP peuvent augmenter le niveau de satisfaction des clients, élargir la gamme des produits et améliorer la position concurrentielle d'une entreprise.

La synthèse de la littérature sur l'impact du système ERP, inclut la capacité du système ERP à baisser les coûts de fonctionnement, à augmenter le rendement global et à augmenter les revenus, la part de marché et les bénéfices, ce qui conduit à augmenter la PF de l'entreprise. Pour cela notre hypothèse est comme suite :

**H3 : la qualité du système ERP influencerait positivement la performance financière de l'entreprise.**

### **3. Modèle conceptuel de la recherche**

Delone & Mclean (1992) présentent un modèle mesurant la réussite du SI, ils ont démontré dans plusieurs travaux que les chercheurs ont essayé de définir les variables contribuant à la réussite du SI, sans prendre en compte de façon claire, les variables dépendantes. Pour cela, ils définissent ce modèle multicritère de la réussite comme un processus, car il prend en considération le temps.

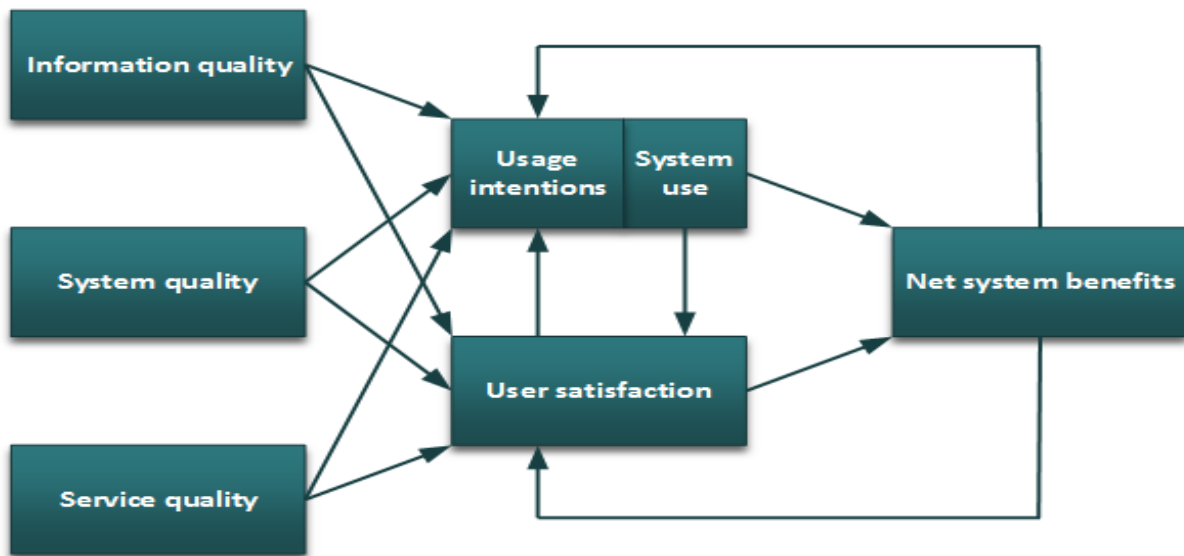
En fait, 180 articles ont été trouvés dans la littérature académique dans la période 1992-2007, et qui traitent le succès du SI, dont 90 études ont été examinées en utilisant les six dimensions du modèle de Mclean & Delone, à savoir : la qualité du système, la qualité du service, la qualité d'information, la satisfaction des usagers, l'impact individuel et organisationnel. Les mesures des six composantes de succès sont détaillées, et 15 associations par paire de ces composantes sont analysées.

Le modèle de Mclean & Delone est devenu un modèle de référence important dans le domaine du SI. Ce modèle est critiqué par d'autres auteurs. Pour présenter un modèle actualisé en incluant les critiques, des modifications ont été apportées au modèle original, à savoir, l'intégration et la complétude du modèle par une autre dimension qui est 'la qualité du service', ainsi que la fusion des deux notions : 'impact individuel' et 'impact organisationnel' en les remplaçant par la dimension 'Bénéfice net'. Après quelques années, Delone & Mclean (2003) ont compté plus de 150 études utilisant le modèle. En 2003, ces deux auteurs ont fait une mise à jour de leur modèle, en se basant sur les modifications provenant de la validation du modèle par les chercheurs ayant étudié ce sujet (notamment Seddon, & al 2002).

Mclean & Delone présentent un modèle actualisé de la réussite du SI en intégrant 'la qualité de service' comme dimension nouvelle. Quoique certains chercheurs ont souligné que la qualité de service n'est qu'un sous-ensemble de la qualité du système. Ainsi, les chercheurs ont proposé plusieurs critères d'impact du SI, comme l'impact individuel et organisationnel, l'impact sur le consommateur, et l'impact social. Mclean & Delone regroupent tous ces impacts dans un seul critère qui est le 'Bénéfice net' pour ne pas rendre le modèle compliqué.

S Mithas, et al (2016), quant à eux, ont formé un jugement empirique et théorique sur le succès des modèles de 'DeLone & Mclean' et de Seddent, et ont trouvé que les deux modèles présentent une modification logique uniquement avec les données collectées.

**Figure 1 : Le Modèle de réussite des SI**



**Source : DeLone, W. H ; McLean, E. R. 2003**

En modifiant quelques éléments, nous adoptons ce modèle pour notre étude. Nous visons à analyser l'influence de la qualité des ERP sur la PF des entreprises. Dans ce cas, on va s'intéresser aux causalités qui traitent cette problématique. En effet, ERP aide à l'amélioration du rendement de l'entreprise, donc, il permet de contribuer aux importants changements dans l'entreprise. L'installation du système ERP performant, diminue la répétition des tâches et réduit les erreurs humaines, ce qui rend le travail efficace et facile.

Pour R Slimani, & al, (2020), ils ont montré qu'avec un système ERP de haute qualité, son utilisation sera très facile, ce qui permet d'accomplir les tâches convenablement et efficacement. Chose qui entraîne la satisfaction des usagers et par la suite une productivité élevée.

Ce modèle de succès du SI est analysé en six catégories : qualité du système, qualité de l'information, satisfaction des usagers, impact individuel et organisationnel. La dernière version de ce modèle du DeLone & McLean, inclut la qualité de service, qui affecte la satisfaction de l'utilisateur, et la perception d'utilisation, indiquée comme une mesure de l'attitude de l'utilisateur. De plus, les deux impacts individuel et organisationnel sont fusionnés dans un

seul élément appelée « Avantages nets ». Dans ce sens, la satisfaction des usagers du SI est vu comme une mesure représentative de l'efficacité du SI (A Kamaludin & al, 2018).

Des recherches empiriques ont évoqué la liaison entre la satisfaction des utilisateurs du SI et la performance organisationnelle (Z Issor 2017). S DRISSI & al (2019) montre que la performance d'une entreprise ne peut pas être directement influencée par la qualité de l'information et la qualité du service, mais uniquement par la satisfaction des utilisateurs. En ce qui concerne cette dernière, elle indique une mesure de l'efficacité du système. Il est utile d'examiner si les utilisateurs du ERP sont satisfaits des informations générées par le système pour la prise de décision, tandis que, les résultats empiriques antérieurs suggèrent que l'intégration des ERP dans la stratégie commerciale de base entraîne des avantages financiers et économiques (W Astuty, & al 2022) De plus, les systèmes ERP aident les directeurs financiers à prendre des décisions de gestion efficaces et à améliorer les opérations de contrôle (J Moll & al 2019). Dans l'ensemble, les utilisateurs du ERP doivent être pleinement satisfaits et plus performants dans leur travail, ce qui, à son tour, conduit à une meilleure rentabilité (N Crutzen, & al 2010).

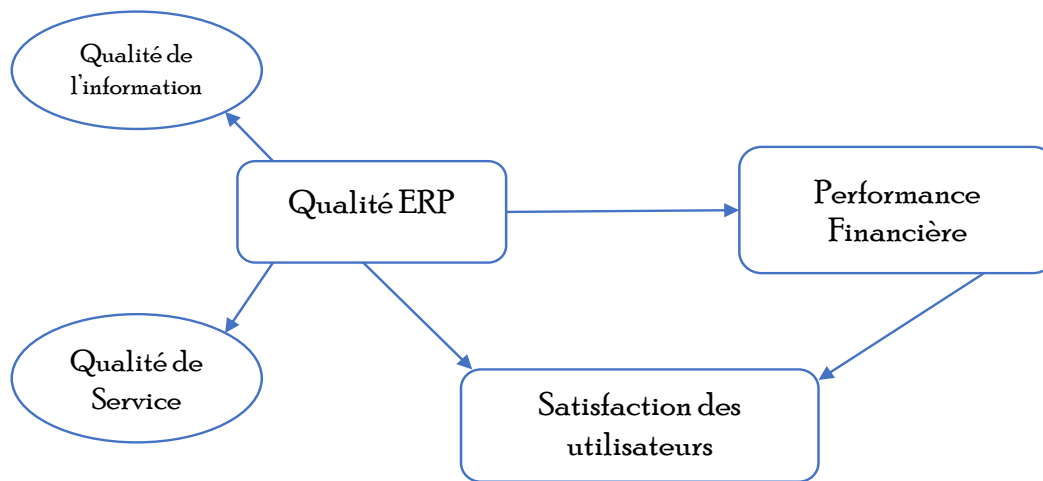
Pourtant, en raison du fait que l'exploitation du ERP est considérée comme indispensable, la satisfaction des utilisateurs de ERP devrait se traduire par un avantage concurrentiel et une rentabilité accrue.

En conclusion, nous prévoyons que l'impact de la satisfaction des utilisateurs ERP sur la PF sera positif.

Dans un autre sens, un employé satisfait est un employé motivé, plus engagé et plus productif qu'un employé insatisfait. Pour D Taylor (2020), la performance des employés est engendrée par un certain nombre de déterminants, à savoir, les attitudes, les motivations et la satisfaction. Les employés satisfaits sont plus disposés à donner de leur mieux pour accomplir leurs tâches et leurs travaux. Autrement dit, les employés satisfaits ont plus tendance à être motivés et à travailler davantage que les employés insatisfaits, ce qui les rend plus performants.

Le modèle conceptuel de notre recherche est présenté comme suit :

**Schéma N°1 : la qualité du système ERP sur la performance financière.**



**Source : Auteurs**

### **Conclusion**

Notre article vise à approfondir la liaison entre la qualité de ERP, la satisfaction des usagers et la PF de l'entreprise. En effet, les entreprises peuvent effectuer une vérification de l'information pour évaluer la qualité de leur système ERP. Cela, contribue à résoudre des problèmes liés à la qualité du système ERP de l'entreprise, ce qui aidera à améliorer la prise de décision de la firme. Notre recherche traite la question d'ERP au sein de l'entreprise, et propose un cadre conceptuel associant les deux variables (qualité d'information et qualité du service), et les résultats obtenus théoriquement permet de comprendre comment la qualité de système d'ERP influence la performance financière, notre principal but est de cerner la problématique déjà traité en introduisant la satisfaction des utilisateurs et de proposer une perspective de recherche qui reste intéressent dans cette recherche. L'analyse de sujet reste importante pour éclaircir aux chercheurs leur chemins, afin de montrer l'évolution de ce sujet, et à fournir des conseils avec des articles publiés sur les ERP, en mettant en relief la qualité des utilisateurs, pour montrer la qualité d'ERP et pour atteindre la performance financière

Les résultats théoriques obtenus montrent qu'il ya une relation positive à la fois entre la qualité du système, la satisfaction des usagers et la PF de l'entreprise.

Cependant, un certain nombre d'études ont appliqué la qualité du système, la qualité de l'information et la qualité du service et la qualité du système, pour expliquer le succès de l'ERP

dans différents contextes, mais l'accent peut être mis sur la qualité du service et la qualité de l'information. Par conséquent, un ajustement entre les facteurs de qualité ERP est nécessaire car leur impact potentiel sur la perception des utilisateurs est toujours un débat en cours (M Haddara et O Zach 2011). En résumé, il est recommandé de faire une étude qualitative et quantitative pour infirmer ou confirmer ces résultats.

## REFERENCES

- Ali, M., & Miller, L. (2017). ERP system implementation in large enterprises—a systematic literature review. *Journal of enterprise information management*.
- Al-Okaily, M., & Al-Okaily, A. (2022). Une évaluation empirique du succès des systèmes d'information d'entreprise dans un pays en développement: l'expérience jordanienne. *La revue TQM*.
- Aremu, A. Y., Shahzad, A., & Hassan, S. (2018). Determinants of Enterprise Resource Planning adoption on organizations' performance among medium enterprises. *LogForum*, 14(2).
- Asif, A., AlFraj, D., & Alshamari, M. A. (2022). A comprehensive approach of exploring usability problems in enterprise resource planning systems. *Applied Sciences*, 12(5), 2293.
- Beck, F., Richard, JB, Nguyen-Thanh, V., Montagni, I., Parizot, I., & Renahy, E. (2014). Utilisation d'internet comme ressource d'information de santé chez les jeunes adultes français: résultats d'une enquête nationale représentative. *Journal de recherche médicale sur Internet*, 16 (5), e2934.
- BELAISSAOUI M & ZBADI J (2021) « Enterprise Ressource Planning dans les Petites et Moyennes Entreprises: Revue de Littérature et Etude Bibliographique », *Revue Internationale des Sciences de Gestion*. « Volume 4 : Numéro 4 » pp : 760 - 781
- Chouki, M., Talea, M., Okar, C., & Chroqui, R. (2020). Obstacles à l'adoption des technologies de l'information dans les petites et moyennes entreprises : une revue systématique de la littérature. *Revue internationale de gestion de l'innovation et de la technologie* , 17 (01), 2050007.
- Dahlin, K. B, Chuang, Y. T, Thomson, K., Lai, Y. C., & Yang, C. C. (2018). Multimarket contact, strategic alliances, and firm performance. *Journal of Management*, 44(4), 1551-1572.
- DeLone, WH et McLean, ER (1992). Succès des systèmes d'information: La quête de la variable dépendante. *Recherche en systèmes d'information*, 3 (1), 60-95.

- Drissi, S., Elhasnaoui, S., Iguer, H., Benhadou, S., & Medromi, H. (2019). Security Risk Assessment of Multi-cloud System Adoption: Review and Open Research Issues. *Big Data and Smart Digital Environment*, 359-368.
- Ferrari, AM, Volpi, L., Settembre-Blundo, D., & García-Muiña, FE (2021). Analyse dynamique du cycle de vie (ACV) intégrant l'inventaire du cycle de vie (LCI) et la planification des ressources d'entreprise (ERP) dans un environnement de l'industrie 4.0. *Journal de la production plus propre*, 286, 125314.
- Haddara, M., & Zach, O. (2011, janvier). Les systèmes ERP dans les PME: Une revue de la littérature. En 2011, 44e Conférence internationale d'Hawaï sur les sciences des systèmes (pp. 1-10). IEEE.
- Hwa Chung, S., & Snyder, CA (2000). Adoption ERP: une approche d'évolution technologique. *Journal international des systèmes de gestion agiles*, 2 (1), 24-32.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 266-281.
- Issor, Z. (2017). La performance de l'entreprise: un concept complexe aux multiples dimensions. *Projectics/Proyética/Projectique*, (2), 93-103.
- Jeyaraj, A. (2020). Modèles DeLone & McLean de réussite des systèmes d'information : méta-examen critique et directions de recherche. *Journal international de gestion de l'information* , 54 , 102139.
- Kamaludin, A, Al-Emran, M., Mezhuyev, V., et Shaalan, K. (2018). L'impact des processus de gestion des connaissances sur les systèmes information: une revue systématique. *Journal international de gestion de information*, 43, 173-187.
- Lin, CT, Chen, CB et Ting, YC (2011). Un modèle ERP pour la sélection des fournisseurs dans l'industrie électronique. *Systèmes experts avec applications*, 38 (3), 1760-1765.
- Mahmood, F., Khan, AZ et Bokhari, RH (2020). Enjeux et défis ERP: une synthèse de recherche. *Kubernetes*, 49 (3), 629-659.
- Mithas, S., & Rust, R. T. (2016). How information technology strategy and investments influence firm performance. *Mis Quarterly*, 40(1), 223-246.
- Moll, J., & Yigitbasioglu, O. (2019). Le rôle des technologies liées à Internet dans la formation du travail des comptables: nouvelles orientations pour la recherche comptable. *La revue comptable britannique*, 51 (6), 100833.

- Latilla, V. M., Frattini, F., Petruzzelli, A. M., & Berner, M. (2018). Knowledge management, knowledge transfer and organizational performance in the arts and crafts industry: a literature review. *Journal of Knowledge management*.
- Shang, S., & Seddon, PB (2002). Évaluer et gérer les avantages des systèmes d'entreprise: le point de vue du chef d'entreprise. *Revue des systèmes d'information* , 12 (4), 271-299.
- Osnes, KB, Olsen, JR, Vassilakopoulou, P., & Hustad, E. (2018). Systèmes ERP dans les entreprises multinationals: une revue de la littérature sur les défis post-implémentation. *Procedia informatique*, 138, 541-548.
- Rajan, CA, & Baral, R. (2015). Adoption du système ERP: Une étude empirique des facteurs influençant l'utilisation de l'ERP et son impact sur l'utilisateur final. *Revue de direction de l'IIMB* , 27 (2), 105-117.
- Slimani, R., & Boukrif, M. (2020). La communication interne et le succès des systèmes ERP. *Revue COSSI*, 8(8).
- Taylor, D. (2020). *Performance*. Duke University Press.
- W. Astuty, Pratama, I., Basir, I. et Harahap, JPR (2022). La planification des ressources de l'entreprise conduit-elle à la qualité du système d'information de la comptabilité de gestion? *Journal polonais des études de gestion*, 25 (2), 93-107.