

## Systèmes d'Information Logistiques et performance de l'entreprise: Une revue de la littérature

### [ Logistics Information Systems and company performance: A literature review ]

*Khalid CHAFIK<sup>1</sup> and Omar BOUBKER<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Professeur de l'Enseignement Supérieur, Groupe de recherche: Management & Systèmes d'information (GRMSI), Coordinateur de la formation doctorale, Gestion Economie et Développement Durable, Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, Université Abdelmalek Essaadi, Tanger, Maroc

<sup>2</sup>Doctorant en Sciences de Gestion, Groupe de recherche: Management & Systèmes d'information (GRMSI), Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, Université Abdelmalek Essaadi, Tanger, Maroc

---

Copyright © 2016 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**ABSTRACT:** This paper aims to analyze the contribution of logistics information systems to the company's performance. Methodologically, we mobilized a theoretical exploration based on a meta-analysis research concerning the use of information systems in the logistics activity. The results allow us to determine the benefits brought by using logistics information systems in companies.

**KEYWORDS:** Logistics Information Systems (LIS), logistics processes, performance, added value.

**RESUME:** Ce papier a pour objectif d'analyser la contribution des systèmes d'information logistiques à la performance de l'entreprise. Sur le plan méthodologique, nous avons mobilisé une exploration théorique des travaux de recherche portant sur l'utilisation des systèmes d'information dans l'activité logistique des entreprises. Les résultats de cette recherche nous ont permis de déterminer les gains apportés par l'utilisation des systèmes d'information logistiques au sein des entreprises.

**MOTS-CLEFS:** Systèmes d'information Logistiques (SIL), processus logistiques, performance, valeur ajoutée.

## 1 INTRODUCTION

La mondialisation des échanges commerciaux entraîne des enjeux énormes pour les entreprises, qui représentent autant de nouveaux *challenges* à relever. A ce niveau, la logistique représente un outil permettant d'accroître la performance globale des entreprises, [1], [2], [3].

Pour atteindre cet objectif, les entreprises doivent réviser leurs activités logistiques, afin de favoriser le passage d'une logique de flux poussés à une logique de flux tirés par la demande des clients [4].

De même, le renforcement de l'activité logistique oblige les entreprises à investir massivement dans leur SIL, visant ainsi, de rationaliser les coûts logistiques, d'améliorer le niveau de satisfaction des clients et d'améliorer les pratiques logistiques, [5].

Plusieurs chercheurs en sciences de gestion sont d'accord sur l'idée que; « *l'entreprise est désormais un système global, dans lequel doivent être prises en compte des interactions internes et externes. Les coopérations technique, commerciale et administrative sont possibles à condition que des liens solides existent entre les différents acteurs de la chaîne logistique* », [6, p. 123].

Notre recherche s'inscrit dans la continuité des travaux de recherches, qui ont mis en avant la relation entre les SIL et la performance logistique, [5], [7], [8], [9], [10], [11].

Cette recherche présente dans un premier temps, une revue de littérature liée aux SIL. Ensuite, les différents travaux qui analysent la contribution des SIL à la performance, seront présentés. Enfin, nous discuterons quelques perspectives de notre recherche.

## 2 SYSTEMES D'INFORMATION LOGISTIQUES : REVUE DE LITTERATURE

Cette section a pour objectif de présenter le cadre théorique relatif aux SIL. Dans un premier temps, nous commençons par entourer la notion de SI, puis nous présentons les étapes d'évolution du management logistique. Le dernier point servira à présenter les SI utilisés dans la chaîne logistique.

### 2.1 SYSTÈMES D'INFORMATION

La littérature en sciences de gestion propose un large panel de définitions concernant le SI. Ce dernier est au cœur de la différenciation stratégique de l'entreprise, [12], [13]. Le tableau suivant présente les définitions les plus acceptées par la littérature :

*Table 1. Définitions du SI*

Définition	Auteur
« <i>Tout SI concerne un individu, pourvu d'un profil psychologique donné, confronté un problème décisionnel précis, dans un contexte organisationnel déterminé</i> ».	[14]
« <i>Ensemble structuré de ressources humaines, matérielles et logicielles de données et de réseaux de communication qui recueille, transforme et diffuse l'information au sein d'une entreprise</i> »	[15]
« <i>Un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires</i> »	[16, p. 11]
« <i>Un ensemble organisé de ressources (Matériel, logiciel, personnel, données, procédures...) permettant d'acquérir, de traiter, de Stocker des informations dans et entre des organisations</i> ».	[17, p. 3]

Nous nous baserons sur la définition proposée par [17], qui intègre la notion de ressources (matérielles et humaines). Cette définition retient notre attention car l'aspect technique et humain, nous permet de deviner que l'interaction entre ces ressources contribuera à une meilleure compréhension du fonctionnement du SIL.

Plusieurs chercheurs en sciences de gestion sont d'accord sur l'idée que, le SIL représente une composante organisationnelle facilitant l'activité de l'entreprise, via trois types de processus (tableau 2): transactionnels, décisionnels et de communication, [18]. Dans ce sens, le SIL couvre ainsi l'essentiel de l'activité logistique (approvisionnement, planification de production, planification de transport, gestion de magasin/stocks...).

Table 2. Types de Processus et pratiques logistiques associées

Processus	Type d'opérations	Implications au niveau de l'activité logistique	TI utilisées
Processus transactionnels	Regroupent des opérations nécessaires à la réalisation des objectifs de l'entreprise.	Cela concerne donc essentiellement des processus opérationnels orientés vers la gestion de la relation avec les partenaires de l'entreprise : les fournisseurs, les clients, PSL...	<i>Customer and Supplier Relationship Management (SRM, CRM)</i>
Processus décisionnels	Ont pour objectif de traiter les informations en vue d'améliorer la capacité de décision à différents niveaux de responsabilité.	Le logisticien (Manager logistique, superviseur, coordinateur logistique, approvisionneur, planificateurs de production, planificateurs de transport, responsable de magasin...) se trouve dans l'obligation d'utiliser des outils afin de prendre des décisions logistiques. Exemple: les planificateurs de production utilisent à la fois; SAP, EDI, et l'EWB dédié à la planification dynamique.	<i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>
Processus de communication	Permettent de relier les personnes de département logistique entre elles.	A ce niveau, nous pouvons citer des outils tels que ; l'intranet, les messageries...	

## 2.2 LA LOGISTIQUE

Cette section a pour objectif de présenter l'évolution du management logistique, en se basant sur une revue des contributions scientifiques dans le domaine des sciences de gestion.

### 2.2.1. EVOLUTIONS DU MANAGEMENT DE LA LOGISTIQUE

Le terme logistique vient d'un mot grec "*logistikos*", ce qui est relatif au raisonnement et au calcul.

La logistique est issue du domaine militaire, responsable de l'approvisionnement des troupes afin qu'elles conservent leurs capacités opérationnelles. En d'autres termes, elle consiste à apporter ce qu'il faut, là où il faut et quand il faut, [19].

Ce concept a évolué depuis, avec les évolutions des marchés et des systèmes industriels. Aujourd'hui, la fonction logistique est considérée comme stratégique pour l'entreprise. Elle permet de maîtriser les coûts et l'acquisition d'avantage concurrentiel, [20]. Avant qu'elle arrive à ce stade, cette fonction est passée par plusieurs étapes d'évolution, [21], [22], (Tableau 3).

Table 3. Etapes d'évolution du management de la logistique

Phases	Offre/ Demande	Réalité (relation clients/ fournisseurs)	Philosophie de management
La période de la logistique séparée, (Avant 1975)	Demande > offre	Les cycles de vie des produits étaient longs. L'entreprise n'offrait pas un large choix de produits. Chaque maillon de l'entreprise travaillait de manière indépendante.	Le producteur est roi ; La production de masse ; La performance industrielle = performance financière.
La période de la logistique intégrée, (Après 1975)	Offre = Demande	Le cycle de vie des produits s'est un peu réduit. Concurrence : apparition de nombreuses entreprises pour un même segment de marché. Les services logistiques devaient collaborer et échanger des données techniques, pour arriver à une optimisation globale de l'entreprise.	Le client est roi. Objectif : zéro défaut et zéro stock.
La période de la logistique coopérée, (Années 90)	Offre > Demande	Le cycle de vie des produits est considérablement réduit ? La concurrence devient accrue entre les entreprises. Demande incertaine : comportement de consommation des clients devient imprévisible ? Priorité du producteur = vitesse de réponse aux besoins des clients. Afin de diminuer les coûts logistiques, la coopération entre le producteur et le fournisseur devient nécessaire [23].	C'est le client qui dicte les règles de jeu : Zéro temps de réponse, Les chaînes logistiques doivent être compétitives [24]. Le succès est basé sur la satisfaction des clients, [25], [26].
<i>Green Supply Chain</i> La chaîne logistique verte (Depuis 2010)	Offre >> Demande + Développement durable	Les préoccupations liées au développement durable ont favorisé le développement de la logistique verte, [27]. « Face à des clients de plus en plus avertis, des Etats et des organisations non gouvernementales de plus en plus pressants, les entreprises sont contraintes de prendre en considération les problèmes environnementaux et sociaux présents dans leur Supply Chain », [28, p. 158].	Concurrence entre les chaînes logistiques ; « l'optimisation des opérations logistiques sous contrainte environnementale, semble bien passer par une mutualisation des informations. », [29, p. 327].

Aujourd'hui, on parle de la chaîne logistique verte "Green Supply Chain", [30], [31], [32], [33]. Elle se présente comme ; « un système qui cherche à économiser les ressources, à éliminer les déchets et à améliorer la productivité. Elle doit avoir la plus petite empreinte sur l'environnement et doit être source d'avantages concurrentiels pour les entreprises qui la mettent en place. », [28, p. 160].

La figure suivante retrace les grandes étapes d'évolution des pratiques logistiques au sein des entreprises depuis 1970.

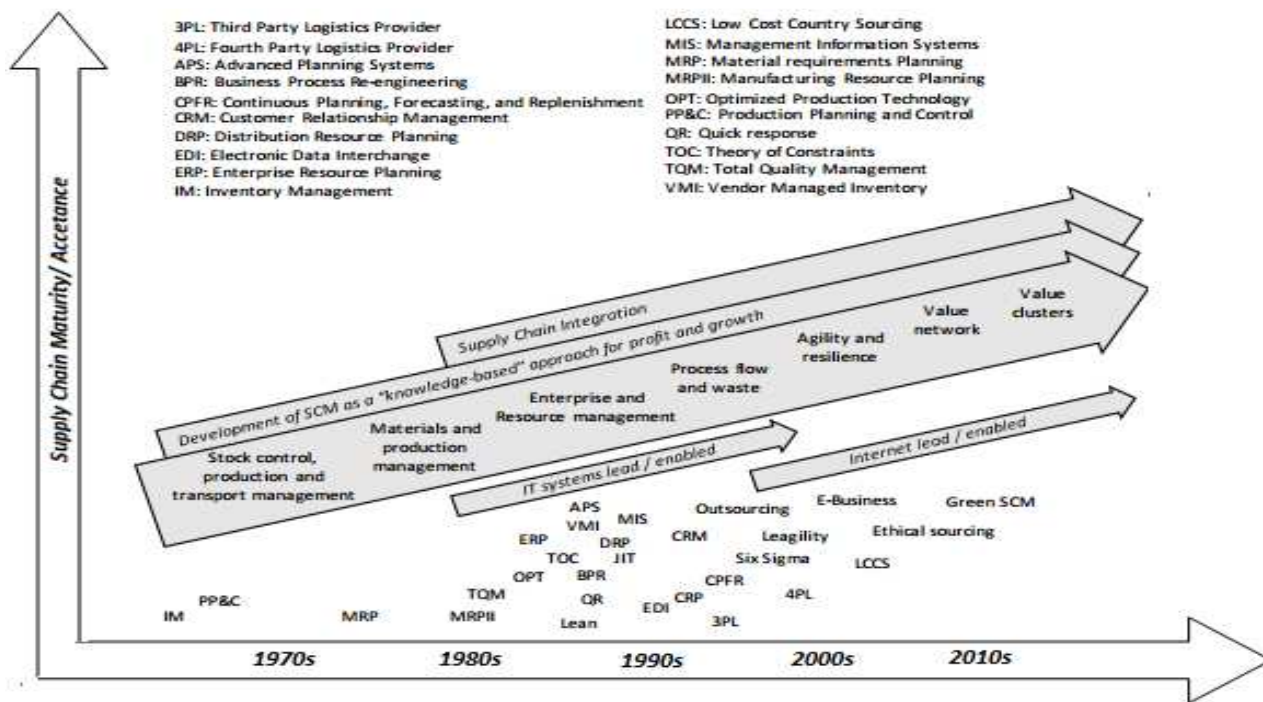


Fig. 1. Evolution des pratiques logistiques au sein des entreprises depuis 1970, [34, p. 24].

2.2.2. DEFINITIONS DU CONCEPT DE LA LOGISTIQUE

Pour caractériser la logistique et voir son évolution au cours du temps, nous proposons une revue des définitions les plus couramment utilisées par la communauté scientifique.

Table 4. Définition de la logistique

Auteurs	Définition de la logistique	Apports
[35], (1948)	« Elle concerne le mouvement et la manutention de marchandises du point de production au point de consommation ou d'utilisation ».	L'accent mis sur la circulation des flux physiques.
NCPDM, (1962)	« Ensemble d'activités nécessaires pour obtenir un mouvement efficace de produits finis depuis la sortie des chaînes de fabrication jusqu'au consommateur, et qui dans quelques cas inclut le mouvement des matières premières depuis leurs fournisseurs jusqu'au début des chaînes de fabrication. Ces activités incluent le transport des marchandises, l'entreposage, la manutention, l'emballage, le contrôle des stocks, le choix des emplacements d'usines et d'entrepôts, le traitement des commandes, les prévisions de marché et le service offert aux clients ».	Elargissement des tâches physiques, via les prévisions de marché, le service offert aux clients et le choix des emplacements d'usines et d'entrepôts.
[36]	« Technique de contrôle et de gestion des flux des matières et de produits depuis leur source d'approvisionnement jusqu'à leur point de consommation ».	Naissance de l'aspect gestion logistique.
NCPDM (1972)	« Terme décrivant l'intégration de deux activités (ou plus) dans le but de planifier, mettre en œuvre et contrôler un flux efficace de matières premières, produits semi finis et produits finis, de leur point d'origine au point de consommation. Ces activités peuvent inclure [...] le type de service offert aux clients, la prévision de la demande, les communications liées à la distribution, le contrôle des stocks, la manutention des matériaux, le traitement des commandes, le service après vente et des pièces détachées, le choix des emplacements d'usines et d'entrepôts, les achats, l'emballage, le traitement des marchandises retournées, l'organisation de transports, l'entreposage et le stockage...»	Prise en compte de l'aspect management : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Planifier,</li> <li>o Mettre en place,</li> <li>o Contrôler les flux logistiques.</li> </ul>

[37, p. 26]	« Technologie de maîtrise des flux physiques de marchandises et d'informations associées que les entreprises expédient, transfèrent et reçoivent »	La maîtrise de la circulation des flux au sein de l'entreprise.
[38]	« une collection d'activités relatives à l'acquisition, le mouvement, le stockage et la livraison des pièces et marchandises dans une chaîne logistique ».	Prise en compte de plusieurs activités logistiques.
[39]	« L'ensemble des activités ayant pour but la mise en place, au moindre coût, d'une quantité de produit, à l'endroit et au moment où une demande existe. [...]concerne toutes les opérations déterminant le mouvement des produits: localisation des usines et entrepôt, approvisionnement, gestion physique des encours de fabrication, emballage, stockage et gestion des stocks, manutention et préparation des commandes, transports et tournées de livraison ».	Le non prise en compte du service après vente.
Institute of Logistics <sup>1</sup>	« La logistique est le management stratégique d'une chaîne logistique ». « La chaîne logistique est une séquence d'événements pour satisfaire les clients. Elle peut contenir les activités d'approvisionnement, production, distribution et gestion des déchets, avec le transport associé, stockage et technologie informatique ».	Vision orientée vers le management stratégique des activités logistiques.
Council of Logistics Management <sup>2</sup>	« Une collection de fonctions relatives aux flux de marchandises, d'informations et de paiement entre fournisseurs et clients depuis l'acquisition des matières premières jusqu'au recyclage ou à la mise au rebut des produits finis ».	La prise en compte des flux informationnels et financiers.
[40]	« Renseigne le processus assurant la circulation physique des marchandises en combinant le transport, la manutention, l'emballage et toutes les opérations physiques, administratives, informationnelles et organisationnelles liées à ces mouvements ».	La prise en compte des flux physiques et informationnels.
[41]	« Met en œuvre un ensemble de méthodes pour mettre à la disposition du client la marchandise qu'il attend, au moindre coût, dans les délais, états et quantités demandés ».	La prise en compte de la dimension " Satisfaction des clients"
[42, p. 88]	« Démarche transversale planifiant, mettant en œuvre et contrôlant des flux physiques et informationnels du point de consommation jusqu'au point d'origine ».	Démarche transversale, orientée vers le management stratégique.

Pour bien caractériser le champ d'intervention de la fonction logistique au sein de l'entreprise, le tableau suivant présente une liste des décisions logistiques classées en trois catégories: opérationnelles, tactiques et stratégiques.

<sup>1</sup> Fondé en 1993 via la fusion du "Institute of Materials Management" (IMM) et l' "Institute of Logistics and Distribution Management" (ILDLM). L'IMM a été initialement fondé en 1952 sous le nom de "Institute of Materials Handling". L'ILDLM était initialement une partie du "British Institute of Management/le centre pour la gestion de distribution physique".

<sup>2</sup> Le Council of Logistics Management (CLM) a été fondé en 1986. C'est l'ancien "National Council of Physical Distribution Management", (NCPDM) qui a été créé en 1962.

Table 5. Décisions logistiques

Type décision	Exemples de décisions/ Activités logistiques	Auteurs
Décisions stratégiques	Localisation des sites.	[43] , [44]
	Capacités des sites.	[45]
	Nombre de sites.	
	Technologies des sites.	
	Choix du mode de transport.	[46]
	Choix en termes d'externalisation logistique (prestataires de services logistiques-PSL).	[47], [48].
	Modalité d'approvisionnement.	[49]
	Choix de fournisseurs.	[50]
	Définition des standards de service à la clientèle.	[51]
Décisions tactiques	Type de livraison.	[38]
	Allocation des produits : Quel produit dans quel site de production?	[43]
	Quel fournisseur pour quel site de production?	[52]
	Quel produit dans quel site de stockage?	[43]
	Quel site de stockage pour quel client ?	[53]
	Allocation des équipements aux sites.	[54]
	Choix des modes de manutention.	[55]
Décisions opérationnelles	Détermination de la quantité économique à commander.	[56]
	Temps de commande.	
	Détermination du niveau des stocks sécurités.	[57]
	Détermination de la quantité à produire.	[58]
	Ordonnancements de la production.	[59]
	Sélection d'itinéraire de transport.	[53]
	Détermination de la taille du lot de transport.	[60]
	Elaboration du programme de transport.	[61]

Le fonctionnement de la chaîne logistique se base sur la circulation des flux informationnels en interne (entre les services logistiques) ainsi qu'en externe (les clients et les fournisseurs). Ce fonctionnement est assuré via l'utilisation des SIL, [10].

### 2.3 GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT/SCM)

la SC (chaîne d'approvisionnement/ chaîne logistique) est assez souvent définie comme : « la suite des étapes de production et distribution d'un produit depuis les fournisseurs des fournisseurs, du producteur jusqu'aux clients de ses clients », [62].

Elle représente l'ensemble des activités permettant "la gestion des flux physiques et d'information du client au fournisseur, afin d'offrir une réponse la plus satisfaisante possible aux besoins des clients", [63, p. 31]. Pour [64], elle concerne : « un ensemble de trois ou plusieurs entités (organisations ou individus) directement impliquées dans les flux amont et aval de produits, services, finances et/ou des informations d'une source à un client ». Le fonctionnement de ladite chaîne est basé sur des processus liant l'entreprise avec ces partenaires.

La démarche logistique est basée sur le principe de pilotage des flux physiques via les flux d'information. Afin d'optimiser la gestion de la dite chaîne, l'accent a été mis depuis plusieurs années sur l'optimisation des flux physiques et informationnels [65].

Dans ce sens, l'informatisation des données et l'apparition de technologies, permettant à l'entreprise adpatrice de gérer la relation avec ses clients et ses fournisseurs. Ainsi, les progiciels de gestion intégrée ont facilité la gestion des flux informationnels, [66].

La nécessité de coordination au sein de la chaîne logistique, pousse les membres de celle-ci à intégrer leurs processus, leurs activités entre leurs différentes fonctions internes, et entre eux même. Aussi, cette chaîne devrait être intégrée en terme d'information et de processus afin d'être coordonnée, [67].

Les technologies de l'information et de communication facilitent la collaboration entre partenaires de la chaîne logistique [68]. Le but derrière l'utilisation de ces outils est de réduire l'incertitude des informations en travaillant sur quatre notions: la disponibilité, la représentabilité, le délai entre l'occurrence d'un événement et sa prise en compte, la périodicité du renouvellement des informations, [69].

## 2.4 LES SIL ET LA GESTION DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

Selon, [66, p. 2] ; « *La relation entre logistique et SI est intime,[...] que de nombreuses entreprises ont fusionné les fonctions: le directeur logistique étant aussi directeur des SI, et inversement* ».

Le SIL un sous-système du SI de gestion, qui fournit des informations spécifiques pour la gestion de l'activité logistique de l'entreprise. Leur fonctionnement est basé sur une structure à trois composantes principales [70]: Flux d'entrées, la base de données et les flux de sortie.

La chaîne logistique est caractérisée par l'existence de deux types d'intégration complémentaire: inter-fonctionnelle et inter-organisationnelle, [71], [72]. Cette double intégration est assurée via l'utilisation des SI sophistiqués [73], (Tableau 5).

**Table 6. Les SI utilisés dans la chaîne logistique**

Types	Composants	Rôle	Auteur
<b>SIL Entreprise étendue</b>	<i>ERP</i>	Permet l'intégration et l'optimisation des processus et des transactions au sein d'entreprise et avec les partenaires commerciaux.	[74], [75]
<b>SIL Intégrateurs</b>	<i>SCP et APS</i>	Facilitent l'aide à la décision logistique.	[76]
	<i>Supply Chain Execution (WMS, TMS, AOM).</i>	Assurent la bonne gestion opérationnelle de la chaîne logistique.	[77]
	<i>CRM</i>	Permettent de gérer les démarches d'avant vente, de vente, d'après vente et les services à la clientèle.	[78], [79]
	<i>SRM</i>	Permettent l'amélioration des mécanismes d'approvisionnement.	
<b>SIL facilitateurs</b>	Garantissent l'accélération, la diffusion et le traitement des informations entre les partenaires de la <i>Supply Chain</i> .		[80]
	Moyens d'identification automatique.	Permettent de caractériser de manière très précise les flux physiques entre les partenaires de la <i>Supply Chain</i> .	
	Moyens de transmission de l'information (EDI).	Permettent la transmission automatique des documents commerciaux entre les partenaires de la <i>Supply Chain</i> .	
<b>Autres</b>	<i>Business intelligence.</i>	Permettent de supporter le management logistique de l'entreprise. tels que: les infrastructures qui contiennent des composants de transformations, de stockage et d'analyse de données.	[81]
	<i>Supply Chain Event Management.</i>	Présente un système de gestion des événements qui se produisent au sein de la chaîne logistique.	[82]

Plusieurs travaux de recherche, montrent que l'utilisation des SIL influence positivement le niveau de performance de l'entreprise et permet de partager des informations produites et/ou utilisées par la plupart des fonctions de l'entreprise et de ses partenaires, [8], [83].

## 3 LA PERFORMANCE LOGISTIQUE

Cette section a pour objectif de présenter le cadre théorique relatif à la notion de performance logistique. Pour se faire, nous commençons par entourer la notion de performance, puis nous présentons les différentes définitions mobilisées pour éclaircir la notion de performance logistique.



### 3.1 NOTION DE PERFORMANCE

Afin d'appréhender clairement les différentes grilles de lecture de la notion de performance, nous allons citer les grandes évolutions de cette notion. Plusieurs sont les chercheurs qui annoncent que la notion de performance a passé par plusieurs étapes d'évolution, [84].

Table 7. Mesures de la performance

Type de performance	Vision	Apports
Financière/objective.	La création de valeur pour les actionnaires.	Vision limitée, [85].
Organisationnelle/ Subjective.	L'intégration d'autres indicateurs : la qualité du produit et/ou du service, la mobilisation des employés, le climat de travail, la satisfaction de la clientèle... [86].	Performance multidimensionnelle.
Globale/sociétale.	Selon la logique de l'analyse socio-économique, la performance globale de l'entreprise est évaluée en associant la performance économique à court terme, à moyen terme et la performance sociale.	Prise en compte de plusieurs niveaux : performance financière, sociale et sociétale, [87].

A travers cette revue de littérature, nous pouvons retenir que : la performance globale se définit par des indicateurs multicritères et multi-acteurs et non pas par une mesure unique.

Après avoir présenté une revue de littérature portant sur la notion de performance, la prochaine étape consiste à porter une lecture critique de la littérature traitant la question de performance logistique.

### 3.2 LA PERFORMANCE LOGISTIQUE

La performance logistique représente un intérêt majeur pour les chercheurs en sciences de gestion. Dans ce cadre, plusieurs auteurs ont essayé à conceptualiser les différentes façons de l'appréhender, [88]. Nombreux sont les chercheurs, qui considèrent la performance logistique comme un concept multidimensionnel, qui doit être analysé à travers plusieurs facettes, (Tableau7).

Table 8. Définitions de la performance logistique

Définitions	Apports
«L'efficacité logistique comme le degré d'atteinte des objectifs logistiques», [89]	Efficacités et efficience
«L'efficacité logistique : la fixation d'objectifs relatifs à la réduction des niveaux de stocks, de respect des délais de livraison...». «L'efficience : l'aptitude à procurer au client le mix du produit/service demandé à un coût acceptable par celui-ci», [90].	Différenciation logistique. Prise en compte des critères d'efficacité et d'efficience de l'activité logistique.
Trois construits : la performance opérationnelle, la performance des coûts et la performance relationnelle, [91].	Performance multidimensionnelle.
La performance des opérations, celle du canal et la performance reliée à la réduction des actifs. « Operations performance », « Channel performance » et « Asset reduction performance », [92].	Vision orientée vers le niveau opérationnel.
Construits d'atteinte des objectifs et d'échange d'informations. « Goal Achivement » and « Information Exchange », [93].	Echange de l'information.
Avec la montée en gamme des tensions concurrentielles, les activités logistiques doivent créer de la valeur au client, [94].	Satisfaction des clients.
La performance d'une chaîne logistique commerciale est analysable à travers trois dimensions : l'efficacité, l'efficience et la différenciation de l'offre logistique, [2].	Efficacité, efficience et différenciation logistique.

La performance logistique est analysée sur la base de plusieurs critères (multidimensionnelle), afin d'assurer la visibilité et la performance de l'ensemble des processus, qui interagissent au niveau d'une chaîne logistique. A ce niveau ; «Un management efficace de la logistique permet de dégager des avantages concurrentiels par une contribution à la différenciation de l'offre globale de l'entreprise en termes de services», [95, p. 52].

Il faut noter que, l'amélioration du niveau de performance logistique contribue à l'amélioration de la performance globale de l'entreprise, notamment sa performance opérationnelle, commerciale et financière, [1], [2], [3]. De ce fait, mesurer la performance logistique est devenu l'une des principales occupations des entreprises industrielles modernes [88].

### **3.3 PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE**

Nous percevons que les questions ne manquent pas lorsqu'on aborde la problématique d'évaluation de la contribution des SIL à la performance de l'entreprise. De ce fait, la question de recherche concernant l'évaluation des SI a été largement traitée dans la littérature avec des visions très différentes.

Notre problématique de recherche s'oriente vers l'évaluation de la contribution des SI à la performance logistique. Notre problématique générale de recherche peut alors s'énoncer: **Quels sont les gains apportés par l'utilisation des SIL au sein des entreprises?**

Pour répondre à cette problématique, une revue de littérature à été réalisé, afin de recenser les différents critères retenus par les chercheurs en sciences de gestion et particulièrement en management des SI.

## **4 LES BENEFICES APPORTES PAR L'UTILISATION DES SI**

Les chercheurs en management des SI, distinguent entre plusieurs approches pour mesurer les bénéfices apportés par l'utilisation des SI. A ce stade, [96] évoquent la notion de bénéfices nets/ *Nets benefits*, qui englobe à la fois les bénéfices individuels et organisationnels.

Le tableau suivant synthétise quelques travaux de recherches avec les critères retenus pour mesurer les bénéfices nets.

Table 9. Mesure des bénéfices nets apportés par l'utilisation des SI

Auteurs et objectif de recherche	Critères retenus (dimensions et items)
[97], Évaluation des bénéfices organisationnels de projets SI. (3 dimensions, 9 items)	⇒ Bénéfices stratégiques, (3 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'avantage compétitif,</li> <li>○ l'alignement,</li> <li>○ la relation avec le client,</li> </ul> ⇒ Bénéfices informationnels,(3 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'accessibilité,</li> <li>○ la qualité,</li> <li>○ la flexibilité de l'information,</li> </ul> ⇒ Bénéfices transactionnels, (3 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'efficacité des communications,</li> <li>○ l'efficacité du processus de développement des SI,</li> <li>○ l'efficacité des pratiques.</li> </ul>
[98], (4 dimensions, 12 items) Impact perçu des TI sur le travail des utilisateurs finaux.	⇒ Productivité (3 items), ⇒ Innovation (3 items), ⇒ Satisfaction des clients internes et externes (3 items), ⇒ Contrôle de gestion (3 items).
[99], <i>Information System Functional Scorcard</i> (4 dimensions, 67 items)	⇒ Performance du système, (31 items), ⇒ Performance du service, (20 items), ⇒ Efficacité de l'information, (16 items).
[100], Évaluation des bénéfices organisationnels. (3 dimensions, 16 items)	⇒ Impacts stratégiques, (3 items), ⇒ Impacts tactiques, (5 items), ⇒ Impacts opérationnels, (8 items).
[101], (7 items).	⇒ Amélioration de la prise de décisions, ⇒ Réduction du temps de cycle, ⇒ Coûts de système (licences, maintien), ⇒ Amélioration des processus, ⇒ Enabler for desired business processes, ⇒ Augmentation de la flexibilité organisationnelle, ⇒ Amélioration des capacités d'innovation.
[102], Perception des bénéfices nets des chargés d'affaires bancaires. (3 Dimensions, 10 Items).	⇒ Productivité, (5 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gain de temps,</li> <li>○ Simplification du travail,</li> <li>○ Qualité de vie au travail,</li> <li>○ Qualité du travail,</li> <li>○ Organisation;</li> </ul> ⇒ Satisfaction client, (3 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfaction,</li> <li>○ Service client,</li> <li>○ Image.</li> </ul> ⇒ Contrôle, (2 items): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Risque opérationnel,</li> <li>○ Règlement.</li> </ul>
[103], Influence de la participation des utilisateurs sur le succès des SI	⇒ Augmentation de la productivité, ⇒ Diminution des coûts, ⇒ Amélioration des services aux clients, ⇒ Simplification de travail.

D'autres chercheurs ont essayé de mesurer l'impact des SIL sur l'entreprise adoptrice. A ce niveau, [80], annoncent que les bénéfices logistiques apportés par l'utilisation des SIL, peuvent être classés en termes: de rationalisation des processus logistiques et de suivi/contrôle de différents services logistiques.

Le tableau suivant présente les travaux de recherches, qui s'orientent vers la mesure des bénéfices logistiques apportés par l'utilisation des SIL.

**Table 10. Mesure des bénéfices logistiques apportés par l'utilisation du SIL**

Auteurs	Bénéfices logistiques apportés par l'utilisation des SIL
[104], (11 Items).	⇒ Rapidité de réponse et l'accès à l'information, ⇒ Amélioration de service rendu à la clientèle, ⇒ Améliore la compétitivité, ⇒ Réduction de temps de saisi des données, ⇒ Réduction des erreurs, ⇒ Amélioration du contrôle des données, ⇒ Rationalisation des processus logistiques, ⇒ Suivi et contrôle des fonctions de logistique, ⇒ Réduction de la consommation de papier, ⇒ Normalisation des programmes et des procédures, ⇒ Réduction des coûts de la main-d'œuvre.
[80], (2 Items).	⇒ Rationalisation des processus logistiques, ⇒ Suivi et contrôle des différentes fonctions logistiques.
[105], (2 Items).	⇒ Rentabilité logistique, ⇒ Efficacité logistique.
[11], (5Items).	⇒ Réduction des coûts, ⇒ Efficacité opérationnelle et amélioration des processus, ⇒ Qualité, fiabilité et exactitude des informations, ⇒ Intégration et la collaboration, ⇒ Différenciation des produits ou services.

Sur la base de notre revue de littérature, nous pouvons remarquer que, plusieurs critères ont été retenus pour mesurer les gains logistiques apportés par l'utilisation du SIL. Dans ce sens, nous pouvons retenir que la littérature s'oriente vers les six critères suivants: l'amélioration de service rendu aux clients, la rationalisation des processus logistiques, la réduction des coûts logistiques, l'efficacité logistique, l'efficacité opérationnelle et la différenciation des produits ou services.

En général, le jugement des critères à retenir pour évaluer les gains logistiques apportées par l'utilisation des SIL, dépend de plusieurs éléments, citons à ce niveau : le contexte d'étude, le type du SIL utilisé, ainsi que le niveau d'analyse, [96].

## 5 CONCLUSION ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE

Sur la base d'une revue critique de la littérature, nous avons essayé d'identifier l'ensemble des critères retenus par les chercheurs pour mesurer les gains apportés par l'utilisation des SIL.

Les prochaines étapes de notre recherche consisteront à opérationnaliser cette variable dans le contexte marocain (industrie automobile et aéronautique), via une approche qualitative exploratoire hybride [106], en se basant sur le paradigme de Churchill, [107].

## REFERENCES

- [1] K. W. Green Jr, D. Whitten, et R. A. Inman, « The impact of logistics performance on organizational performance in a supply chain context », *Supply Chain Management: An International Journal*, vol. 13, n° 4, p. 317–327, 2008.
- [2] B. S. Fugate, J. T. Mentzer, et T. P. Stank, « Logistics performance: efficiency, effectiveness, and differentiation », *Journal of Business Logistics*, vol. 31, n° 1, p. 43–62, 2010.
- [3] K. Yeung, H. Zhou, A. C. L. Yeung, et T. C. E. Cheng, « The impact of third-party logistics providers' capabilities on exporters' performance », *International Journal of Production Economics*, vol. 135, n° 2, p. 741–753, févr. 2012.
- [4] P. Lièvre et F. Coutarel, « Sciences de gestion et ergonomie: pour un dialogue dans le cadre d'une économie de la connaissance », *Économies et sociétés*, vol. 47, n° 1, p. 123–146, 2013.

- [5] S. Asadi, « Logistics system: Information and communication technology », *Logistics Operations and Management: Concepts and Models.*, 2011, p. 221–245.
- [6] G. Lasnier, *Management des processus de la chaîne logistique*. Hermes, Science Publications, 2008.
- [7] V. Tilokavichai, P. Sophatsathit, et A. Chandrachai, « Analysis of Linkages between Logistics Information Systems and Logistics Performance Management under Uncertainty », *European Journal of Business and Management*, vol. 4, n° 9, p. 55-65, 2012.
- [8] S. MAQBOOL, M. RAFIQ, S. LECTURER, M. IMRAN, A. QADEER, et T. ABBAS, « Creating competitive advantage through Supply Chain Management (Role of Information & Communication Technology in Supply Chain Management to create competitive advantage: a literature base study) », *International Journal of Research in Commerce, IT & Management*, vol. 4, n° 2, p. 47-52., 2014.
- [9] M. N. Wilson, M. A. Iravo, O. I. Tirimba, et K. Ombui, « Effects of Information Technology on Performance of Logistics Firms in Nairobi County », *International Journal of Scientific and Research Publications*, vol. 5, n° 4, 2015.
- [10] L. C. Wood, T. Reiners, et J. Pahl, « Manufacturing and logistics information systems », *Encyclopedia of Information Science and Technology*. Hershey, PA: IGI Global, p. 5136 - 5144, 2015.
- [11] A. P. de Barros, C. S. Ishikiriyama, R. C. Peres, et C. F. S. Gomes, « Processes and Benefits of the Application of Information Technology in Supply Chain Management: An Analysis of the Literature », *Procedia Computer Science*, vol. 55, p. 698–705, 2015.
- [12] K. Laudon, J. Laudon, É. Fimbel, et S. Costa, *Management des systèmes d'information*. Pearson Education France, 2010.
- [13] R. Reix, B. Fallery, M. Kalika, et F. Rowe, *Systèmes d'information et management des organisations*. Vuibert, 2011.
- [14] R. O. Mason et I. I. Mitroff, « A Program for Research on Management Information Systems », *Management Science*, vol. 19, n° 5, p. 475-487, janv. 1973.
- [15] J. A. O'Brien, *Introduction aux systemes d'information: un outil essentiel pour l'entreprise branchee*, Cheneliere. McGraw-Hill, 2001.
- [16] R. Reix, « Systèmes d'information et performance de l'entreprise étendue », F. Rowe (éd.), *In Faire de la recherche en systèmes d'information*. Paris, France: Vuibert, 2002.
- [17] Reix Robert, *Systèmes d'information et management des organisations*, Vuibert. France., 2004.
- [18] M. Favier, « Introduction à la typologie des Systèmes d'Information », *Encyclopédie Informatique et Systèmes d'Information*, p. 15–pages, 2006.
- [19] P. GANTOIS, « Histoire de la logistique militaire », *History of military logistics*, 1996.
- [20] Chee-Chuong Sum, Chew-Been Teo, et Kwan-Kee Ng, « Strategic logistics management in Singapore », *Int Jrnl of Op & Prod Mngemnt*, vol. 21, n° 9, p. 1239-1260, sept. 2001.
- [21] R. N. Southern, « Historical Perspective of the Logistics and Supply Chain Management Discipline », *Transportation Journal*, vol. 50, n° 1, p. 53-64, 2011.
- [22] C. Belin-Munier, « Logistique, chaîne logistique et SCM dans les revues francophones de gestion: quelle dimension stratégique? », in *XXIIIème conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique (AIMS)*, 2014, p. 26–p.
- [23] R. Kohli et H. Park, « Coordinating Buyer-Seller Transactions Across Multiple Products », *Management Science*, vol. 40, n° 9, p. 1145-1150, sept. 1994.
- [24] Martin Christopher, *Logistics and Supply Chain Management*. London, 1992.
- [25] M. Cao et Q. Zhang, « Supply chain collaboration: Impact on collaborative advantage and firm performance », *Journal of Operations Management*, vol. 29, n° 3, p. 163-180, mars 2011.
- [26] U. Ramanathan et A. Gunasekaran, « Supply chain collaboration: Impact of success in long-term partnerships », *International Journal of Production Economics*, vol. 147, Part B, p. 252-259, janv. 2014.
- [27] S. Ponce, S. Landry, et J. Roy, « De l'organisation scientifique du travail à la gestion de la chaîne d'approvisionnement »: *Gestion*, vol. 32, n° 3, p. 52-65, sept. 2007.
- [28] B. Ageron et A. Spalanzani, « Perceptions et réalités du développement durable dans les entreprises françaises », *Revue française de gestion*, n° 205, p. 157-171, août 2010.
- [29] F. De Corbière, B. Durand, et F. Rowe, « Effets économiques et environnementaux de la mutualisation des informations logistiques de distribution : avis d'experts et voies de recherche », *Management & Avenir*, n° 39, p. 326-348, 2010.
- [30] A. B. L. de S. Jabbour, F. C. de O. Frascareli, et C. J. C. Jabbour, « Green supply chain management and firms' performance: Understanding potential relationships and the role of green sourcing and some other green practices », *Resources, Conservation and Recycling*, vol. 104, Part B, p. 366-374, nov. 2015.

- [31] C. Tanguy et M. Martin, « Le développement d'une logistique durable dans la filière vitivinicole bourguignonne ? Identification des stratégies et pratiques », *Innovations*, n° 46, p. 141-160, janv. 2015.
- [32] R. Dubey, A. Gunasekaran, T. Papadopoulos, et S. J. Childe, « Green supply chain management enablers: Mixed methods research », *Sustainable Production and Consumption*, vol. 4, p. 72-88, oct. 2015.
- [33] J. Luo, A. Y.-L. Chong, E. W. T. Ngai, et M. J. Liu, « Reprint of "Green Supply Chain Collaboration implementation in China: The mediating role of guanxi" », *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, vol. 74, p. 37-49, févr. 2015.
- [34] Graham C. Stevens et Mark Johnson, « Integrating the Supply Chain ... 25 years on », *Int Jnl Phys Dist & Log Manage*, vol. 46, n° 1, p. 19-42, janv. 2016.
- [35] « American Marketing Association ». [En ligne]. Disponible sur: <https://www.ama.org/Pages/default.aspx>. [Consulté le: 04-mars-2016].
- [36] J. F. Magee, *Industrial logistics; analysis and management of physical supply and distribution systems*, vol. 2. McGraw-Hill, 1967.
- [37] J. Colin et G. Paché, *La Logistique de Distribution: l'Avenir du Marketing*, Chotard et associés Editeurs. Paris, 1988.
- [38] H. D. Ratliff et W. G. Nulty, *Logistics composite modeling*. Springer, 1997.
- [39] « Aslog, Association Française de la Supply Chain et de la Logistique | Réseau professionnel | Travail Collaboratif | Evaluation de la performance | Intelligence collective ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.aslog.org/fr/index.php>. [Consulté le: 04-mars-2016].
- [40] G. Wackermann et E. Corbin, *La logistique mondiale: transport et communication*. Ellipses, 2005.
- [41] Keutgen P., « Les parcs logistiques en Europe du Nord-Ouest », Université de Liège., Mémoire de fin d'études en Sciences géographiques, 2005.
- [42] F. Fulconis, M. Monnet, et G. Paché, « Le prestataire de services logistiques, acteur clé du système de logistique inversée », *Management & Avenir*, n° 24, p. 83-102, juin 2009.
- [43] H. Pirkul et V. Jayaraman, « Production, transportation, and distribution planning in a multi-commodity tri-echelon system », *Transportation Science*, vol. 30, n° 4, p. 291-302, 1996.
- [44] K. E. Samuel et A. Spalanzani, « Stratégies de localisation et « Supply Chain Management » », *La Revue des Sciences de Gestion*, n° 222, p. 25-34, déc. 2006.
- [45] B. C. Arntzen, G. G. Brown, T. P. Harrison, et L. L. Trafton, « Global Supply Chain Management at Digital Equipment Corporation », *Interfaces*, vol. 25, n° 1, p. 69-93, févr. 1995.
- [46] M. Savy, *Le transport de marchandises*. Editions Eyrolles, 2011.
- [47] M. Filser et G. Paché, « La dynamique des canaux de distribution », *Revue française de gestion*, n° 182, p. 109-133, mai 2008.
- [48] C. Cézanne et L. Saglietto, « Capital humain, prestataires de services logistiques et frontières de la firme », *Revue d'économie industrielle*, n° 135, p. 71-88, sept. 2011.
- [49] J. McMillan, « Managing suppliers: Incentive systems in Japanese and US industry », *California Management Review*, vol. 32, n° 4, p. 38-55, 1990.
- [50] F. Fulconis, L. Saglietto, et G. Paché, « Intermediation in network organizations-Which legitimacy for the fourth party logistics (4PL)? », HAL, 2005.
- [51] H. L. Lee et C. Billington, « Material management in decentralized supply chains », *Operations research*, vol. 41, n° 5, p. 835-847, 1993.
- [52] A. Gorgeu et R. Mathieu, « Stratégies d'approvisionnement des grandes firmes et livraisons juste à temps: quel impact spatial? », *Espace géographique*, vol. 24, n° 3, p. 245-259, 1995.
- [53] P. H. Hansen, B. Hegedahl, S. Hjortkjær, et B. Obel, « A heuristic solution to the warehouse location-routing problem », *European Journal of Operational Research*, vol. 76, n° 1, p. 111-127, juill. 1994.
- [54] G. G. Brown, G. W. Graves, et M. D. Honczarenko, « Design and Operation of a Multicommodity Production/Distribution System Using Primal Goal Decomposition », *Management Science*, vol. 33, n° 11, p. 1469-1480, nov. 1987.
- [55] M. Lortie, « Manutention : prise d'information et décision d'action », *Le travail humain*, vol. 65, n° 3, p. 193-216, sept. 2002.
- [56] G. Javel, *Organisation et gestion de la production-4e édition: Cours, exercices et études de cas*. Dunod, 2010.
- [57] V. Giard et M. Sali, « Pilotage d'une chaîne logistique par une approche de type MRP dans un environnement partiellement aléatoire », 2012.
- [58] D. F. Pyke et M. A. Cohen, « Multiproduct integrated production—distribution systems », *European Journal of Operational Research*, vol. 74, n° 1, p. 18-49, avr. 1994.

- [59] P. Baptiste, *Gestion de production et ressources humaines: méthodes de planification dans les systèmes productifs*. Presses inter Polytechnique, 2005.
- [60] A. Burmeister, « Familles logistiques. Propositions pour une typologie des produits transportés pour analyser les évolutions en matière d'organisation des transports et de la logistique », *Rapport INRETS-TRACES, DRAST, Paris*, 2000.
- [61] S. Michel et F. Vanderbeck, « Optimisation des tournées de véhicules combinées à la gestion de stock », *Université Bordeaux*, vol. 1, 2006.
- [62] « APICS Supply Chain Council ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.apics.org/sites/apics-supply-chain-council>. [Consulté le: 04-mars-2016].
- [63] A. Spalanzani, *Evolution et perspectives de l'organisation et de la gestion industrielle: l'impact des systèmes d'information*, Presses Universitaires de Grenoble. 2003.
- [64] J. T. Mentzer, W. DeWitt, J. S. Keebler, S. Min, N. W. Nix, C. D. Smith, et Z. G. Zacharia, « Defining Supply Chain Management », *Journal of Business Logistics*, vol. 22, n° 2, p. 1-25, sept. 2001.
- [65] C. Gaumand, A. Chapdaniel, et A. Duzdert, « Systèmes de Gestion des Connaissances pour la chaîne logistique intra-organisationnelle, Cas de la société BONFIGIOLI », *Systèmes d'information & management*, vol. me 15, n° 2, p. 99-124, juill. 2010.
- [66] L. Livolsi et N. Fabbe-Costes, « La centralité des systèmes d'information (SI) dans la fonction logistique: validation empirique et interrogations sur l'impact d'Internet », in *8 e Colloque de l'AIM*, 2003.
- [67] M. T. Frohlich et R. Westbrook, « Arcs of integration: an international study of supply chain strategies », *Journal of Operations Management*, vol. 19, n° 2, p. 185-200, févr. 2001.
- [68] G. Neubert, Y. Ouzrout, et A. Bouras, « Collaboration and integration through information technologies in supply chains », *International Journal of Technology Management*, vol. 28, n° 2, p. 259-273, janv. 2004.
- [69] H. Dominguez et R. S. Lashkari, « Model for integrating the supply chain of an appliance company: a value of information approach », *International Journal of Production Research*, vol. 42, n° 11, p. 2113-2140, juin 2004.
- [70] R. H. Ballou, *Basic business logistics: transportation, materials management, physical distribution*. Prentice-Hall Englewood Cliffs, 1987.
- [71] G. Tyndall, C. Gopal, W. Partsch, et J. Kamauff, *Supercharging supply chains. New ways to increase value through global operational excellence*, John Wiley & Sons. New York, 1998.
- [72] Martha C. Cooper et Lisa M. Ellram, « Characteristics of Supply Chain Management and the Implications for Purchasing and Logistics Strategy », *Int Jnl Logistics Management*, vol. 4, n° 2, p. 13-24, juill. 1993.
- [73] E. Bayraktar, M. Demirbag, S. L. Koh, E. Tatoglu, et H. Zaim, « A causal analysis of the impact of information systems and supply chain management practices on operational performance: evidence from manufacturing SMEs in Turkey », *International Journal of Production Economics*, vol. 122, n° 1, p. 133-149, 2009.
- [74] P. M. Swafford, S. Ghosh, et N. Murthy, « Achieving supply chain agility through IT integration and flexibility », *International Journal of Production Economics*, vol. 116, n° 2, p. 288-297, déc. 2008.
- [75] Y. B. Moon, « Enterprise Resource Planning (ERP): a review of the literature », *International Journal of Management and Enterprise Development*, vol. 4, n° 3, p. 235-264, janv. 2007.
- [76] P.-A. Millet et V. Botta-Genoulaz, « Un référentiel pour l'alignement des systèmes d'information aux processus logistiques », in *6ème Conférence francophone de MOdélisation et SIMulation*, Rabat Maroc, 2006, vol. 2, p. pp-1702.
- [77] K. E. Samuel, M.-L. Goury, A. Gunasekaran, et A. Spalanzani, « Knowledge management in supply chain: An empirical study from France », *The Journal of Strategic Information Systems*, vol. 20, n° 3, p. 283-306, sept. 2011.
- [78] S. Chopra et P. Meindl, *Supply chain management. Strategy, planning & operation*, 3rd edition, Prentice Hall, New Jersey, USA. Springer, 2007.
- [79] BOUBKER Omar, *Contribution des TIC à la performance de la logistique de distribution*, Editions Universitaires Européennes. 2015.
- [80] E. W. T. Ngai, K.-H. Lai, et T. C. E. Cheng, « Logistics information systems: The Hong Kong experience », *International Journal of Production Economics*, vol. 113, n° 1, p. 223-234, mai 2008.
- [81] H. Baars, H.-G. Kemper, et M. Siegel, « Combining RFID technology and business intelligence for supply chain optimization scenarios for retail logistics », in *Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual*, 2008, p. 73-73.
- [82] R. Liu, A. Kumar, et W. van der Aalst, « A formal modeling approach for supply chain event management », *Decision Support Systems*, vol. 43, n° 3, p. 761-778, avr. 2007.
- [83] K. E. Samuel et S. Ruel, « Systèmes d'information et résilience des chaînes logistiques globales », *Systèmes d'information & management*, vol. me 18, n° 1, p. 57-85, mars 2013.
- [84] J.-Y. Saulquin et G. Schier, « Responsabilité sociale des entreprises et performance », *La Revue des Sciences de Gestion*, vol. 1, n° 223, p. 57-65, févr. 2007.

- [85] H. Bouquin, *Le contrôle de gestion*. Presses Universitaires de France, Collection Gestion. 6ème édition, Paris., 2004.
- [86] G. Beaudin, E. M. Morin, et A. Savoie, *L'efficacité de l'organisation: théories, représentations et mesures*. Boucherville, Québec: G. Morin, 1994.
- [87] C. Germain, S. Trebucq, et others, « La performance globale de l'entreprise et son pilotage: quelques réflexions », *Semaine sociale Lamy*, vol. 1186, p. 35–41, 2004.
- [88] S. E. Griffis, T. J. Goldsby, M. Cooper, et D. J. Closs, « Aligning logistics performance measures to the information needs of the firm », *Journal of Business Logistics*, vol. 28, n° 2, p. 35–56, 2007.
- [89] J. T. Mentzer et B. P. Konrad, « An efficiency/effectiveness approach to logistics performance analysis », *Journal of business logistics*, vol. 12, n° 1, p. 33–62, 1991.
- [90] C. J. Langley Jr et M. C. Holcomb, « Creating logistics customer value », *Journal of business logistics*, vol. 13, n° 2, p. 1–27, 1992.
- [91] T. P. Stank, T. J. Goldsby, S. K. Vickery, et K. Savitskie, « Logistics service performance: estimating its influence on market share », *Journal of Business Logistics*, vol. 24, n° 1, p. 27–55, 2003.
- [92] A. M. Knemeyer et P. R. Murphy, « Evaluating the performance of third-party logistics arrangements: a relationship marketing perspective », *Journal of Supply Chain Management*, vol. 40, n° 4, p. 35–51, 2004.
- [93] C. Engelbrecht, *Logistikoptimierung durch Outsourcing: Erfolgswirkung und Erfolgsfaktoren*, vol. 5. Springer-Verlag, 2004.
- [94] D. J. Flint, E. Larsson, B. Gammelgaard, et J. T. Mentzer, « Logistics Innovation: A Customer Value-Oriented Social Process », *Journal of Business Logistics*, vol. 26, n° 1, p. 113–147, mars 2005.
- [95] H. Mathe et D. Tixier, *La logistique*, 4e éd.- mise à jour. Paris: Presses universitaire de France, 1997.
- [96] W. H. Delone et E. R. McLean, « The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update », *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, n° 4, p. 9–30, avr. 2003.
- [97] R. Mirani et A. L. Lederer, « An instrument for assessing the organizational benefits of IS projects », *Decision Sciences*, vol. 29, n° 4, p. 803–838, 1998.
- [98] G. Torkzadeh et W. J. Doll, « The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work », *Omega*, vol. 27, n° 3, p. 327–339, juin 1999.
- [99] J. C.-J. Chang et W. R. King, « Measuring the performance of information systems: a functional scorecard », *Journal of Management Information Systems*, vol. 22, n° 1, p. 85–115, 2005.
- [100] R. V. Bradley, J. L. Pridmore, et T. A. Byrd, « Information systems success in the context of different corporate cultural types: an empirical investigation », *Journal of Management Information Systems*, vol. 23, n° 2, p. 267–294, 2006.
- [101] E. W. Bernroider, « IT governance for enterprise resource planning supported by the DeLone–McLean model of information systems success », *Information & Management*, vol. 45, n° 5, p. 257–269, 2008.
- [102] S. Michel et F. Cocula, « Adaptation au domaine bancaire du modèle d'évaluation du succès des systèmes d'information (ISSM) de Delone et McLean », *Systèmes d'information & management*, vol. me 19, n° 1, p. 7–49, juin 2014.
- [103] C. Baudet, « L'influence de la participation des utilisateurs sur le succès des systèmes d'information. », Business Science Institute; Université Lyon III, Institut d'Administration des Entreprises, 2015.
- [104] K.-H. Lai, E. W. T. Ngai, et T. C. E. Cheng, « Information technology adoption in Hong Kong's logistics industry », *Transportation Journal*, p. 1–9, 2005.
- [105] J. E. Bell, R. V. Bradley, B. S. Fugate, et B. T. Hazen, « Logistics Information System Evaluation: Assessing External Technology Integration and Supporting Organizational Learning », *J Bus Logist*, vol. 35, n° 4, p. 338–358, déc. 2014.
- [106] R.-A. Thiétart, *Méthodes de recherche en management-4ème édition*. Dunod, 2014.
- [107] G. A. Churchill, « A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs », *Journal of Marketing Research*, vol. 16, n° 1, p. 64–73, 1979.