

SOMMAIRE

L'engouement pour les TIC (technologies de l'information et de la communication) et en particulier pour les PGI est une réalité contemporaine des organisations de toute taille, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public. Si les bénéfices potentiels liés à l'implantation d'un PGI sont substantiels, il en va de même pour le risque associé à cette implantation.

De la recension des recherches sur les PGI, il ressort que, malgré des avancées réalisées dans la compréhension des phénomènes de l'adoption et de l'implantation des PGI, quelques faiblesses demeurent. La plupart des études sont sans fondement théorique et concernent les grandes entreprises. De plus, jusqu'à présent, peu d'études se sont explicitement intéressées à la réduction du risque d'implantation d'un PGI dès le stade de l'adoption.

La présente étude propose et teste un modèle contingent de l'adoption des PGI issu d'une recension documentaire approfondie et qui s'appuie sur le cadre théorique de Boudreau et Robey (1999) pour intégrer trois théories complémentaires en plus de la théorie du changement organisationnel : la théorie de la diffusion de l'innovation, la théorie néo-institutionnelle et la théorie de la complexité. Le modèle de recherche stipule que le processus d'adoption d'un PGI peut se décomposer en sept étapes : décision, planification, recherche d'informations, sélection, évaluation, choix et négociation. Ce processus est influencé par un contexte spécifique et un contexte global. En se basant sur Barki, Rivard et Talbot (2001), ce modèle suggère que le succès de l'implantation d'un PGI est influencé par la congruence entre le degré d'exposition au risque d'implantation et le profil de gestion de ce risque dès le stade de l'adoption.

Du fait notamment de la baisse de certains coûts informatiques, de plus en plus de PME adoptent des PGI. L'adoption de ces systèmes par les PME est un

phénomène récent. Le présent projet de recherche vise à éclairer les PME dans l'adoption des PGI tout en minimisant le risque d'implantation. L'objectif de la recherche consiste à décrire et comprendre le processus d'adoption des PGI dans les PME tout en mettant l'accent sur la réduction du risque d'implantation. Les objectifs spécifiques de la recherche sont : décrire les différentes étapes du processus d'adoption d'un PGI dans les PME; identifier les pratiques qui, dans le processus d'adoption d'un PGI, permettent de réduire le risque d'implantation de ces systèmes; comprendre les déterminants et les effets de ces pratiques. Pour ce faire, nous avons eu recours à une méthode de recherche en deux étapes. La première étape qui a consisté en une enquête Delphi, préparatoire à une étude de cas, a permis de confronter le modèle de recherche avec les opinions de quinze experts. La deuxième étape a consisté en une étude de quatre cas avec une unité d'analyse holistique (la PME) dont les données ont été confrontées avec le modèle.

Les résultats de l'enquête Delphi ont permis d'améliorer la validité de contenu du modèle de recherche. Les analyses individuelles des cas, essentiellement l'appariement au modèle de recherche ont permis de valider la pertinence des principales dimensions du modèle de recherche ainsi que leurs liens. Ces analyses ont aussi permis de faire ressortir de nouveaux paramètres permettant une meilleure compréhension de la dynamique du processus d'adoption du PGI ainsi que des mécanismes qui ont permis de réduire le risque d'implantation dès le stade de l'adoption. Au plan théorique, l'étude montre d'une part que, pour minimiser le risque d'implantation, dès l'étape de l'adoption, la PME s'appuie sur une démarche intuitive, faiblement structurée, par étape et basée sur certains principes, certaines politiques et certaines pratiques. D'autre part, malgré des différences entre les cas analysés, les processus d'adoption de PGI présentent des régularités qui peuvent généralement se décomposer à partir d'une combinaison des sept étapes proposées par le modèle. La théorie du changement organisationnel, en particulier les moteurs téléologiques, cycle de vie, évolutionniste, s'est révélée très utile pour expliquer la dynamique qui avait mû certaines PME, d'une étape à l'autre du processus

d'adoption. Il ressort aussi que l'influence des caractéristiques de l'innovation prônée par la théorie de la diffusion de l'innovation soit la compatibilité, l'observabilité, la convivialité et la capacité d'expérimentation se sont avérées pertinentes pour comprendre l'adoption des PGI par les PME.

Le moteur « institutionnel-coercitif » emprunté à la théorie néo-institutionnelle s'est avéré adapté pour expliquer la dynamique qui a mû une PME. Cependant, aucune des trois théories précédentes ne permet d'expliquer pourquoi on observe des régularités dans le comportement du processus d'adoption. La caractérisation du processus d'adoption du PGI en tant que phénomène complexe, permet, à partir de la théorie de la complexité, d'expliquer la présence de régularités dans les processus des quatre cas. De la même manière, le moteur « attracteur étrange » issu de cette théorie s'est avéré adéquat pour expliquer la dynamique qui a mû une des PME.

Au plan managérial, le succès de l'implantation d'un système ERP dans chacune des quatre PME semble indiquer qu'il n'est pas toujours nécessaire de recourir à une gestion hautement formalisée pour parvenir à minimiser le risque d'implantation.

Il ressort de l'étude que le recours à quatre théories complémentaires permet d'obtenir une compréhension beaucoup plus approfondie des événements qui se sont déroulés lors de l'adoption d'un PGI dans chacune des PME et permet de tracer un portrait plus global des phénomènes de l'adoption et de la réduction du risque d'implantation. Grâce au recours à quatre théories, il a été possible de révéler plusieurs aspects du phénomène qui n'auraient pas été appréhendés en ayant eu recours à une seule théorie.

Enfin, l'étude suggère la validation empirique du modèle final de recherche et confirme la pertinence d'une méthode qualitative pour conduire ce type de recherche.

Les résultats de cette recherche recouvrent des recommandations pratiques et constituent un noyau conceptuel et méthodologique pour l'élaboration d'un outil d'accompagnement des PME. Enfin, ces résultats pourraient aider les éditeurs et les intégrateurs à adapter leurs offres de services aux spécificités de la PME.

Mots clés : PGI/ERP, adoption, implantation, risque, PME.