

SOMMAIRE

Évoluant dans une économie mondialisée, confrontées à des pressions croissantes de la part de leurs partenaires d'affaires, les PME font face à de nouveaux défis en ce qui a trait à la gestion de la performance. Elles se doivent d'atteindre et de maintenir un niveau d'excellence qui leur permet de survivre et de prospérer. En appuyant le processus de gestion de la performance, les systèmes de mesure de performance (SMP) permettent de gérer ce rapport à l'excellence.

Le manque de connaissances sur l'utilisation des SMP et le peu d'attention portée jusqu'ici aux SMP développés dans les PME invitent à l'étude de l'utilisation de ces systèmes dans ce type d'entreprises. Malgré un nombre important de publications sur la conception et l'implantation des SMP, on déplore la rareté des recherches empiriques étudiant les phénomènes dans leur complexité. Déjà peu documentée, la problématique d'utilisation proprement dite des SMP telle que définie dans la littérature se présente en fonction de comportements d'utilisation faible, nulle ou déviante, davantage reliés à la grande entreprise. La définition même de l'artefact SMP ne fait pas consensus.

Guidée par une question de recherche à large portée, visant l'explication des SMP dans les PME, cette thèse étudie les artefacts SMP, leur utilisation et les impacts de leur utilisation, de même que l'influence des caractéristiques de l'artefact et de divers facteurs contextuels. Deux modèles reconnus d'utilisation des systèmes d'information (SI), soit le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) et le modèle de succès des SI de DeLone et McLean sont à la base du cadre conceptuel de l'étude. Utilisé comme guide d'exploration plutôt que comme modèle à tester, ce cadre a permis d'organiser en un ensemble cohérent les données collectées et d'orienter leur analyse. Des entrevues en profondeur furent menées auprès des chefs de 16 PME choisies pour assurer une diversité de tailles, de secteurs et de situations géographiques. Combinant des approches qualitatives et quantitatives, les entrevues

se déroulaient selon un protocole prévoyant un entretien dirigé suivi de l'administration d'un questionnaire rempli sur place avec le chercheur.

Les résultats montrent une grande diversité d'artefacts SMP dans les entreprises étudiées. La mesure de la performance est principalement axée sur les aspects reliés aux opérations et à la production. L'information est généralement présentée sous forme de ratios et de graphiques. Les SMP offrent pour la plupart une interface personnalisée aux besoins du chef et sont accessibles de l'extérieur de l'entreprise. On observe cependant que les divers composants des SMP étudiés sont dans l'ensemble technologiquement peu intégrés les uns avec les autres. L'utilisation des SMP est régulière, le contrôle étant la fonction dominante. Les chefs reconnaissent plusieurs impacts favorables à leur utilisation des SMP, entre autres sur la cohésion organisationnelle et sur la productivité des opérations.

Les caractéristiques de l'artefact peuvent influencer l'utilisation qui en est faite. Certains facteurs reliés au chef, à l'entreprise et à l'environnement semblent avoir une influence sur les caractéristiques de l'artefact et sur son utilisation, comme l'emploi du temps du chef, son expérience et son profil stratégique, de même que la taille de l'entreprise, la nature de ses activités et la rapidité de l'évolution technologique de son secteur. Enfin, l'utilisation du SMP contribuerait à réduire les perceptions d'incertitude et d'hostilité de l'environnement d'affaires.

Les retombées de cette recherche sont diverses. Tout d'abord, dans un contexte où les descriptions de ces systèmes sont rares, cette étude produit une description empirique de plusieurs artefacts SMP et en extrait les principes configurationnels qui les rattachent aux SI, tout en faisant ressortir leurs caractéristiques propres de systèmes dédiés à la mesure et à la gestion de la performance organisationnelle. Elle en propose de plus un cadre de classification que pourront valider les recherches futures.

Ensuite, dans un contexte où le manque de connaissances empiriques tant sur l'utilisation que sur les impacts de l'utilisation est souligné par plusieurs, cette recherche produit une description empirique de l'utilisation de ces systèmes qui prend en compte la nature complexe de ce phénomène sur plusieurs plans. Elle identifie des variables qui jouent un rôle prépondérant dans le contexte spécifique des PME et propose un modèle d'utilisation des SMP ancré dans la réalité de ces entreprises.

Cette étude contribue de plus à documenter la problématique spécifique des SMP en PME. Elle révèle que la problématique d'utilisation faible, nulle ou déviante y est peu pertinente, et que les chefs de PME, utilisateurs convaincus d'un SMP dont ils sont d'ailleurs à l'origine, ont des besoins non comblés de repères pour la conception, la gestion et l'évaluation de leurs SMP. Cette recherche offre aux chefs de PME, aux firmes qui les conseillent et aux concepteurs de SMP pour PME, un cadre de référence empirique pour la conception, l'amélioration et l'évaluation des SMP, de même que pour l'évaluation de l'utilisation de ces systèmes et l'identification de conditions favorables à cette utilisation.