

L'évaluation de la contribution des progiciels de gestion intégrés à la performance organisationnelle : développement d'une méthodologie processuelle

Sylvestre Uwizeyemungu
30055440

RÉSUMÉ

La présente recherche vise principalement à proposer aux dirigeants d'entreprises une méthodologie d'évaluation de la contribution des systèmes ERP (*enterprise resources planning systems*) à la performance organisationnelle. L'analyse de la littérature, notamment sur les difficultés d'évaluation *ex-post* des technologies de l'information (TI), sur les fondements théoriques de l'évaluation des TI, ainsi que sur les modèles d'évaluation, nous a conduit à privilégier la combinaison du modèle processuel d'évaluation de l'impact des TI et du tableau de bord pour concevoir le cadre conceptuel de l'étude. Le modèle processuel répond à notre objectif de compréhension des mécanismes par lesquels l'adoption/exploitation du système ERP affecte la performance. C'est à travers les effets tant automatismes, informationnels que transformationnels produits sur les processus managériaux et opérationnels que le système affecte les indicateurs de la performance opérationnelle et organisationnelle. Quant au tableau de bord, il nous permet de tenir compte du caractère multidimensionnel de la performance. Ceci est d'autant plus important que les systèmes ERP sont supposés avoir des effets aussi multiples que variés.

Sur le plan méthodologique, nous avons eu recours à une étude multi-cas. Les trois entreprises sélectionnées (ici dénommées Alpha, Bêta et Gamma pour des raisons de confidentialité) sont toutes des entreprises manufacturières, exploitant depuis au moins deux ans un système ERP dans au moins deux de leurs processus-clés, dont le processus « production et livraison » tel que défini par l'*American Productivity & Quality Center* (APQC). Pour recueillir les informations dont nous avons besoin, nous avons essentiellement procédé par entrevues semi-structurées auprès des dirigeants, des responsables TI et des utilisateurs au niveau de la production : en tout, nous avons fait 13 entrevues avec neuf personnes pour Alpha, le cas pilote, six entrevues avec trois personnes pour Bêta, et six entrevues avec quatre personnes pour Gamma. Nous avons aussi eu recours à l'analyse documentaire et aux visites guidées d'usines. Pour l'organisation et le traitement des données nous nous

sommes servis du logiciel Atlas.ti. Les résultats de l'analyse ont été soumis aux responsables des entreprises étudiées à des fins de validation.

Le résultat principal de cette recherche est la proposition d'une méthodologie qualitative d'évaluation *ex-post* d'un ERP : c'est une méthodologie en sept étapes qui permet d'établir un lien entre le système d'une part, et les indicateurs de performance opérationnelle et organisationnelle d'autre part, à travers les effets automatismes, informationnels et transformationnels qui découlent de l'implantation/exploitation du système dans les processus opérationnels et managériaux.

C'est au niveau du développement de cette méthodologie que se situent les contributions majeures de ce travail. D'un point de vue théorique, on peut noter trois contributions : la méthodologie proposée permet d'établir un lien entre les effets TI et les indicateurs de performance organisationnelle; elle permet de contourner quelques difficultés inhérentes aux évaluations *ex-post* des TI, à savoir l'interférence des variables exogènes et le biais d'ancrage aux objectifs de départ; enfin, elle permet de prendre en compte tous les aspects de la performance tant opérationnelle qu'organisationnelle. D'un point de vue pratique, trois contributions majeures sont à noter : la méthodologie proposée permet de contextualiser l'évaluation TI; elle permet de savoir dans quelle mesure les différentes sphères de la performance opérationnelle et/ou organisationnelle sont affectées ou non par l'exploitation du système ERP; enfin, elle offre une base de comparaison, permettant de procéder à un *benchmarking* entre des entreprises aux contextes organisationnels divers.

Pour une meilleure application pratique de la méthodologie proposée, nous envisageons comme une avenue de recherche dans la continuité du travail ici présenté, de concevoir, développer et tester un outil informatisé d'évaluation de la contribution d'un système ERP à la performance organisationnelle. Mais en attendant cet outil, la méthodologie proposée peut déjà être appliquée dans le milieu organisationnel et donner des résultats intéressants. La démarche serait seulement un

peu longue et ardue, d'où la nécessité de développement d'un outil qui en rendra l'application plus rapide et simple.

En marge de l'objectif principal que nous poursuivions, nous avons pu étudier les motivations/objectifs d'adoption du système ERP et faire des analyses de caractérisation du système ERP installé. Pour ce dernier point, il s'agissait de déterminer les niveaux d'intégration, de flexibilité et de transversalité des systèmes. Nous avons ainsi pu faire quelques analyses croisées. Celles-ci ont été faites entre d'une part les caractéristiques du contexte organisationnel et d'autre part les motivations d'adoption, les caractéristiques du système ERP installé ou encore les niveaux de contribution du système à la performance organisationnelle. Elles ont été faites aussi entre d'une part, les caractéristiques du système ERP installé et d'autre part les niveaux de contribution du système à la performance organisationnelle. Toutes ces analyses nous ont également permis de dégager des pistes pour des recherches futures.

L'originalité de l'étude tient principalement à trois facteurs : premièrement, les indicateurs de performance dont tient compte la méthodologie proposée ne sont pas définis d'un point de vue du chercheur comme c'est souvent le cas dans les études du même genre. Il ne s'agit donc pas d'indicateurs normatifs, mais bel et bien de ceux à l'œuvre dans l'entreprise. Deuxièmement, la méthodologie tient compte de toutes les facettes de la performance, et permet ainsi de rendre une image plus complète de la contribution d'un ERP. Elle ne se limite donc pas à un ou à quelques indicateurs comme c'est souvent le cas dans les études antérieures. Troisièmement, d'un point de vue pratique, la méthodologie proposée a été développée d'une manière qui permet une forte contextualisation de son application (ce qui la rend pertinente), sans toutefois nuire à la comparaison avec d'autres organisations.

Mots-clés : ERP, Progiciels de gestion intégrés, Évaluation des SI, Impacts TI, Modèle d'évaluation, Méthodologie d'évaluation, Évaluation processuelle, Performance organisationnelle, Indicateur de performance.