

L'appropriation des technologies de l'internet et les facteurs critiques de succès en contexte de PME

Claudia Pelletier

24087223

RÉSUMÉ

Soumis aux turbulences d'un monde des affaires en effervescence, le gestionnaire d'aujourd'hui fait face au double défi de choisir et d'implanter adéquatement des technologies innovatrices et ce, tout en faisant en sorte qu'elles soient utilisées de manière à créer une véritable valeur pour l'entreprise. Dans ce sens, les nombreux échecs qui sont rapportés au niveau des systèmes d'information en général prouvent que les entreprises, tailles et secteurs confondus, ont de la difficulté à faire face à la seconde part de l'équation, soit l'appropriation des technologies par les utilisateurs. Ce constat devient particulièrement significatif lorsque l'on s'adresse aux gestionnaires de PME qui, en plus, doivent composer avec des spécificités particulières, principalement liées au fait que leurs ressources internes et externes sont limitées. C'est pourquoi, s'interroger sur ce qui contribue à favoriser le déroulement du processus individuel d'appropriation des technologies de l'internet apparaissait comme un sujet particulièrement actuel et porteur pour le développement de ces entreprises. En effet, bien que la recherche au niveau des systèmes d'information (SI) et des applications des technologies de l'information (TI) ait débuté il y a peu de temps, les développements rapides des diverses applications reliées à l'internet peuvent avoir des effets significatifs sur l'organisation, sa structure, sa culture et ses pratiques de gestion. De plus, l'entreprise étant désormais considérée comme un système dont les parties fonctionnent en complémentarité les unes avec les autres, on doit maintenant aborder l'introduction de telles technologies sous plusieurs aspects, autant individuels qu'organisationnels. Pour ce faire, une collecte de données par questionnaire auprès des utilisateurs, ainsi que la réalisation d'entrevues semi-dirigées avec des gestionnaires impliqués dans les divers processus d'implantation technologique, dans quatre PME du secteur manufacturier, ont permis de récolter de l'information à ces deux niveaux. Plus spécifiquement,

la partie de la démarche consacrée à l'individu s'est articulée autour des concepts de compétences de l'utilisateur, de sentiment d'efficacité personnel face aux technologies et de l'absorption cognitive, c'est-à-dire les divers états affectifs et cognitifs d'une personne face aux différentes applications qu'elle utilise dans le cadre de son travail. De plus, bien qu'exclusivement quantitative et que le modèle de recherche demande à être raffiné au niveau des construits et des relations qu'ils entretiennent entre eux, les résultats obtenus ont confirmés qu'il s'agissait d'un premier pas dans la bonne direction. Dans un deuxième temps, l'analyse qualitative du contexte organisationnel et des facteurs critiques de succès a permis de souligner l'importance d'éléments qui peuvent, a priori, sembler peu pertinents à des gestionnaires qui possèdent tous leur propre interprétation du monde dans lequel ils évoluent. De fait, les propos recueillis quant à l'importance des mesures de sécurité, la consultation des futurs utilisateurs, la formulation et la diffusion d'objectifs clairs, le soutien et l'encouragement à l'utilisation de la part de l'équipe dirigeante, la disponibilité des ressources, les mécanismes de gestion des problèmes et crises qui surviennent inévitablement au moment de l'introduction, ainsi que la façon dont l'entreprise aborde le changement ont mené à des interprétations particulièrement révélatrices sur le chemin qui reste à parcourir. Enfin, bien que les effets de l'hétérogénéité de l'échantillon se soient rapidement fait sentir et que la méthodologie puisse toujours être améliorée, nous pouvons sans contredit énoncer que, outre permettre de se comparer à d'autres entreprises sur un thème spécifique, l'apport principal de ce projet repose sur le fait qu'il incite autant les individus que les entreprises à initier une réflexion quant à leur fonctionnement interne face au phénomène de l'appropriation des technologies. Un commentaire qui est d'ailleurs revenu à plus d'une reprise au cours de sa réalisation.