

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 5 |
| 1 Problématique de recherche | 6 |
| 2 Objectifs généraux de recherche | 10 |
| 3 Revue de la documentation scientifique | 12 |
| 3.1 L'entreprise | 12 |
| 3.2 La stratégie | 14 |
| 3.2.1 Les écoles de conception en stratégie | 16 |
| 3.2.2 L'approche par les ressources | 17 |
| 3.2.3 L'approche par les intervenants | 19 |
| 3.3 Les intangibles..... | 21 |
| 3.4 L'approche par les processus | 25 |
| 3.5 Le diagnostic d'une entreprise | 30 |
| 3.6 Synthèse de la revue de la documentation scientifique..... | 32 |
| 4 Cadre conceptuel | 33 |
| 4.1 La vision du propriétaire dirigeant | 35 |
| 4.2 Les intervenants..... | 35 |
| 4.2.1 Intervenants dans l'environnement interne de l'entreprise | 35 |
| 4.2.2 Intervenants dans l'environnement externe de l'entreprise..... | 36 |
| 4.3 Les processus..... | 36 |
| 4.3.1 Les processus de réalisation du produit..... | 37 |
| 4.3.2 Les processus de soutien | 38 |
| 4.4 Les ressources intangibles..... | 39 |
| 5 Méthodologie | 40 |
| 5.1 La méthodologie de recherche | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 5.2 L'échantillon | 41 |
| 5.2.1 Les unités et les critères d'échantillonnage..... | 41 |
| 5.2.2 La procédure d'échantillonnage | 42 |
| 5.3 La collecte de données | 43 |
| 5.3.1 Le choix de la méthode de la collecte de données | 43 |
| 5.3.2 La collecte de données sur le terrain | 45 |
| 5.4 Le traitement des données | 47 |
| 6 Présentation et analyse des résultats – Intra-cas | 50 |
| 6.1 Cas 1 - Boudin Inc..... | 50 |
| 6.1.1 Présentation de l'entreprise | 50 |
| 6.1.2 Les intervenants de l'entreprise..... | 53 |
| 6.1.3 Les intervenants externes à l'entreprise | 55 |
| 6.1.4 Les processus de l'entreprise..... | 56 |
| 6.1.5 Analyse des résultats de Boudin Inc. | 60 |
| 6.1.6 Les intangibles de Boudin Inc..... | 62 |
| 6.2 Cas 2 - Bio Inc..... | 65 |
| 6.2.1 Présentation de l'entreprise | 65 |
| 6.2.2 Les intervenants de l'entreprise..... | 67 |
| 6.2.3 Les intervenants externes à l'entreprise | 68 |
| 6.2.4 Les processus de l'entreprise..... | 69 |
| 6.2.5 Analyse des résultats de Bio Inc. | 73 |
| 6.2.6 Les intangibles de Bio Inc..... | 76 |
| 6.3 Cas 3 - Amusements Inc..... | 78 |
| 6.3.1 Présentation de l'entreprise | 78 |
| 6.3.2 Les intervenants de l'entreprise..... | 80 |
| 6.3.3 Les intervenants externes à l'entreprise | 82 |
| 6.3.4 Les processus de l'entreprise..... | 82 |
| 6.3.5 Analyse des résultats de Amusements Inc. | 87 |
| 6.3.6 Les intangibles de Amusements Inc..... | 89 |
| 7 Présentation et analyse des résultats – Inter-cas | 92 |

| | |
|--|------------|
| 8 Déploiement des intangibles | 100 |
| 8.1 Le cas de Boudin Inc..... | 101 |
| 8.2 Le cas de Bio Inc..... | 108 |
| 8.3 Le cas de Amusements Inc..... | 112 |
| Conclusion..... | 118 |
| Références | 122 |

Liste des figures

| | | |
|----------|---|----|
| Figure 1 | Élaboration de la stratégie d'une entreprise : Un modèle simple de création de valeur. | 7 |
| Figure 2 | Les principaux partenaires extérieurs de l'entreprise..... | 18 |
| Figure 3 | La chaîne-type de valeur | 25 |
| Figure 4 | Parallèle entre un diagnostic médical et diagnostic d'entreprise | 30 |
| Figure 5 | Le cadre conceptuel..... | 32 |

Liste des tableaux

| | | |
|------------|--|-----|
| Tableau 1 | Typologie des relations entre la firme et ses parties prenantes | 19 |
| Tableau 2 | Caractéristiques des ressources intangibles..... | 20 |
| Tableau 3 | Modèle des ressources intangibles et des capacités de différenciation d'une entreprise | 21 |
| Tableau 4 | Typologie des ressources intangibles | 22 |
| Tableau 5 | Modèle des ressources intangibles, des capacités de différenciation et d'un avantage compétitif soutenu | 23 |
| Tableau 6 | Catégories de processus | 27 |
| Tableau 7 | Entreprises ayant fait l'objet de l'étude..... | 41 |
| Tableau 8 | Durée de la collecte de données et nombre d'intervenants rencontrés au sein de chaque entreprise | 44 |
| Tableau 9 | Les intangibles de Boudin Inc. | 63 |
| Tableau 10 | Les intangibles de Bio Inc. | 76 |
| Tableau 11 | Les intangibles de Amusements Inc. | 89 |
| Tableau 12 | Intangibles identifiés au sein de chaque entreprise | 90 |
| Tableau 13 | Catégories d'intangibles | 94 |
| Tableau 14 | Taux de présence ou d'absence relative des intangibles dans les entreprises faisant partie de l'échantillon..... | 95 |
| Tableau 15 | Taux de présence ou d'absence relative des intangibles de Boudin Inc. | 99 |
| Tableau 16 | Taux de présence ou d'absence relative des intangibles de Bio Inc. | 106 |
| Tableau 17 | Taux de présence ou d'absence relative des intangibles de Amusements Inc. | 111 |