

RÉSUMÉ

Le résumé présente les idées maîtresses de la thèse. Le document reprend avec plus de détails les idées du sommaire et est structuré comme suit. Nous présentons en premier lieu les objectifs de la thèse, suivi par la problématique de recherche et la problématique managériale. Ensuite, nous élaborons sur la méthodologie de recherche utilisée et les outils de collecte des données. Enfin, nous présentons les résultats et la conclusion.

Notre recherche s'inscrit dans le cadre des recherches multiculturelles en systèmes d'information. L'objet de la recherche est le concept du succès des systèmes d'information (SI) ou la variable dépendante des recherches en systèmes d'information. Notre objectif est de découvrir et de définir le concept du succès des systèmes d'information dans des cultures nationales différentes.

Les théories des organisations, en particulier les organisations internationales, de la psychologie et d'anthropologie ont développé l'idée que la culture nationale influence les composantes sociales des organisations. Hofstede (1980) a conduit une des plus grandes études multiculturelles. Cent seize mille questionnaires qui proviennent des répondants de cinquante cinq pays ont été collectés et analysés. Hofstede a développé quatre dimensions de la culture nationale qui distinguent les pays et par conséquent les organisations dans ces pays: "Power distance", "Uncertainty Avoidance", "Individualism and Collectivism", et "Masculinity and Feminity". Deux dimensions à savoir: "Power distance" et "Uncertainty Avoidance" déterminent quatre modèles organisationnels: Famille, Pyramide, Marché, et Machine. Hofstede argumente que le management des organisations dans chacun de ces modèles est différent de l'autre. Rosenzweig (1994), en confirmant les conclusions de Hofstede, argumente que l'internationalisation des modèles nord américains fait face à plusieurs obstacles au niveau des trois phases de la recherche scientifique à savoir le choix des libellés des variables, l'opérationnalisation de ces variables et les relations entre les variables. Selon Rosenzweig, ces obstacles sont dus à l'effet de la culture nationale.

Schein (1990), Trompenaars (1994) et d'autres chercheurs affirment que ce sont les systèmes sociotechniques et sociaux qui sont les plus affectés par la culture nationale. En partant de cette théorie et en considérant le fait que les systèmes d'information sont par définition des systèmes sociotechniques, nous avons supposé que la culture nationale devrait avoir des impacts sur la définition et la perception du succès des systèmes d'information.

En se basant sur l'hypothèse que la culture nationale devrait avoir un impact sur la définition du succès des systèmes d'information, une multinationale qui décide d'implanter un système standard dans plusieurs cultures nationales, fait face à deux problèmes complexes: le problème de réussir l'implantation du système dans ces cultures et celui de réaliser et de récolter le succès à long terme de ces systèmes. Le succès à

long terme du système est influencé par la signification du succès telle que perçue par les futurs utilisateurs et les suppositions internes du succès du système.

La revue de littérature sur le succès des systèmes d'information propose que ce dernier peut être défini et mesuré selon trois niveaux: le niveau système, le niveau de l'individu qui utilise le système et le niveau de l'organisation dans son ensemble. En prenant le modèle de Trompennars et Hampden-Turners (1998) qui conceptualise les trois niveaux du concept de la culture (les objets, les valeurs, les normes, et les postulats), et en prenant les trois niveaux de définition du concept du succès des systèmes d'information, nous avons développé un modèle théorique afin de nous guider dans notre processus de collecte et d'analyse des données.

Dans ce modèle (page 68), nous avançons que pour une organisation multinationale qui décide de standardiser un système dans des cultures nationales différentes, la définition du succès des systèmes d'information telle qu'exprimée par des individus de chaque culture nationale et les "built-in success assumptions" du système à standardiser, peuvent être non alignés. Cet affrontement entre ces deux systèmes de signification et de définition aurait des impacts très sérieux sur, à la fois, l'implantation du système et son succès à long terme.

Nous avons développé des modèles de succès des systèmes d'information dans des cultures différentes afin d'aider la multinationale à réussir ces deux défis majeurs.

Cette recherche s'inscrit dans le cadre des recherches de type interprétatif. Le paradigme interprétatif est souvent nécessaire lorsque l'objet de la recherche est le développement ou l'émergence d'une ou plusieurs théories ou éventuellement l'analyse d'un processus. Le choix du paradigme interprétatif est très évident dans notre recherche car nous visons à découvrir les modèles de succès des SI dans des cultures différentes.

Comme nous visons à faire émerger une théorie, nous avons utilisé la théorie enracinée comme méthode de recherche. La théorie enracinée vise à faire émerger une théorie en se basant sur les données des participants qui sont ancrées dans leur contexte réel.

Nous avons utilisé deux outils de collecte de données: les entrevues ouvertes et les entrevues "Repertory grids" de Kelly (1955). Nous avons utilisé ces deux techniques essentiellement pour multiplier les outils de collecte des données comme le suggèrent la plupart des chercheurs. La multiplication des outils de collecte des données donne du poids et de la crédibilité aux résultats obtenus.

Les entrevues "Repertory grid" sont généralement utilisées dans les études multiculturelles dans lesquelles le chercheur essaie de minimiser au maximum son biais. Elles servent à découvrir les idées et les pensées de chaque participant. Ces idées se basent essentiellement sur l'expérience de chaque participant vis-à-vis de l'objet à l'étude.

Voici brièvement comment nous avons utilisé cette technique. Nous demandons à chaque participant à se rappeler d'un nombre de systèmes d'information organisationnels qu'il a utilisés durant sa vie professionnelle: deux systèmes qu'il juge excellents, deux qui ne sont pas bons et deux qui sont moyens en terme de leur succès. Nous demandons ensuite au participant de choisir trois systèmes parmi les six qu'il a sélectionnés et nous lui posons la question suivante. "Comment deux de ces trois systèmes sont-ils pareils et en même temps différents du troisième en terme de leur succès" ? Cette question est répétée pour chaque niveau d'analyse de succès des SI à savoir le niveau système, le niveau individu et le niveau organisation. Le participant répond en disant par exemple que l'information dans A et B était claire et compréhensible et celle dans C était confuse et non compréhensible. Cette réponse prend le nom de "Construit". Une fois que le chercheur termine ce processus, il regroupe ces construits dans une matrice "Grid" et demande au participant d'affecter un chiffre (1 à 5) pour chaque construit. La matrice est ensuite analysée en utilisant des logiciels tel WebGridII que nous avons utilisé dans cette recherche. Nous n'avons pas pu utiliser cette technique avec l'ensemble des participants. Ceci est dû essentiellement à la difficulté rencontrée par les participants de se rappeler de plusieurs systèmes.

Les entrevues ouvertes ont quant à elles été utilisées avec l'ensemble des participants. Nous avons également introduit les données de la "Repertory grid" avec celles des entrevues ouvertes pour avoir des cartes complètes de ce qu'est le succès des systèmes d'information. Les questions d'entrevues ouvertes sont les suivantes:

1. Est-ce que le succès des systèmes d'information est perçu au niveau du système? Si oui, comment ?
2. Est-ce que le succès des systèmes d'information est perçu au niveau de l'individu qui utilise le système ? Si oui, comment?
3. Est-ce que le succès des systèmes d'information est perçu au niveau de l'organisation ? Si oui, comment?
4. Y a-t-il autres niveaux où le succès des systèmes d'information pourrait être perçu?

Nous nous sommes basés sur le modèle de Hofstede (1994) pour sélectionner nos sites. Nous avons pris un pays qui appartient à chacun de ses modèles organisationnels: la France, l'Allemagne, le Canada et la Chine. Nous nous sommes déplacés vers ces pays pour faire la collecte de nos données excepté la Chine vu que nous avons rencontré en Allemagne des participants chinois qui travaillent pour la même multinationale.

Trente neuf entrevues ont été réalisées dans cette étude. Neuf entrevues ouvertes et quatre "Repertory grid" au Canada, huit entrevues ouvertes et cinq "Repertory grid" en Allemagne, huit entrevues ouvertes et quatre "Repertory grid" en France et une entrevue sous forme d'un "Focus group" avec les répondants chinois. Les participants sont des gestionnaires de haut niveau qui proviennent de plusieurs fonctions d'entreprise: marketing, ressources humaines, gestion de projet, technologies de l'information, et production.

Nos données ont été analysées en utilisant la technique d'analyse de la théorie enracinée de Corbin et Strauss (1990). Cette technique se base sur l'idée de découvrir des

concepts et de les regrouper sous forme de catégories pour faire émerger une théorie. Ce processus de conceptualisation et de théorisation a été fait manuellement et validé par des logiciels. En effet nous avons créé une base de données «Access» de Microsoft pour chaque volume de données et nous avons créé des requêtes pour compléter nos synthèses (annexes X, Y, Z, U, V, W, AA, AB et AC).

Nous avons développé trois modèles de succès des systèmes d'information. Nous n'avons pas développé le modèle chinois en raison de la faible quantité de données que nous avons récoltées des participants chinois. Cependant, nous avons pu produire quelques conclusions.

Nous avons une chaîne d'évidence très solide. En effet, chaque modèle décrit les catégories du succès et les concepts qui déterminent chaque catégorie. En plus, les annexes A, B, C, D, E, F, G, H et I montrent également les données qui déterminent les concepts. Nous avons ensuite calculé le poids de chaque catégorie dans chaque culture et le poids relatif des catégories communes dans toutes les cultures. Finalement, nous avons déterminé les catégories "Emic" et les catégories "Etic". Les dernières sont celles qui sont utilisées universellement et les premières sont celles qui sont spécifiques à chaque culture. Les résultats de notre recherche ont été validés par un panel de deux professeurs en systèmes d'information à l'université de Sherbrooke.

Au niveau du système, trois catégories ont été découvertes dans toutes les cultures: qualité d'interaction de l'utilisateur avec le système, qualité du système, et qualité des données. Cette dernière catégorie a été ensuite représentée par: qualité intrinsèque des données, qualité d'accessibilité, qualité contextuelle des données, et qualité de représentation des données.

Au niveau de l'utilisateur du système, le succès des SI diffère d'une culture à l'autre. Par exemple, la catégorie indépendance de l'utilisateur face à ses supérieurs et dépendance de l'utilisateur face au groupe, a été découverte en Allemagne, la catégorie pouvoir de l'utilisateur sur le système en France et la catégorie impact sur les connaissances et les habilités des utilisateurs au Canada.

Le succès des SI diffère également au niveau de l'organisation dans les cultures nationales étudiées. Par exemple, la catégorie impact sur la structure organisationnelle a été découverte en Allemagne, la catégorie alignement entre les modèles de travail des utilisateurs et du système en France et la catégorie développement des connaissances au Canada.

Notre recherche a produit beaucoup de résultats. Au niveau de la pratique, les modèles que nous avons développés seront utilisés par la maison mère de la multinationale pour réussir l'implantation du système standard en utilisant les catégories et les concepts du succès au niveau du système et pour mesurer le succès à long terme après une période d'utilisation du système en se basant sur les catégories au niveau de l'individu, de l'organisation et du système. Notre multinationale devrait également aligner les deux systèmes de définition du succès en mettant en place un plan d'action de gestion de changement. Les multinationales qui décident de standardiser un système d'information dans des cultures nationales différentes, devraient prendre comme

référence nos résultats, déterminer les “built-in assumptions” du système à standardiser, et conduire le projet d’alignement de ces systèmes de signification.

Au niveau académique, nous ajoutons la variable contextuelle, dans notre cas la culture, aux différents modèles existant notamment celui de Delone et MacLean (1992).

Notre recherche a confirmé le fait qu’effectivement la culture nationale affecte le succès des systèmes d’information. Au niveau du système, les catégories sont les mêmes dans toutes les cultures. Cependant, même si les libellés des catégories sont similaires, la vraie définition et la vraie signification se trouvent dans les concepts qui déterminent chaque catégorie. Au niveau de l’utilisateur et de l’organisation, nous avons trouvé que les catégories ne sont pas toutes similaires et c’est à ces niveaux que l’impact est plus évident vu que la culture est toujours liée aux personnes.