

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**ÉTUDE SUR LES FACTEURS DE SUCCES DE L'IMPLÉMENTATION DU
TABLEAU DE BORD PROSPECTIF DANS LES ORGANISATIONS**

**MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN INFORMATIQUE DE GESTION**

**PAR
MALIKA HADJ HENNI**

OCTOBRE 2008

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES FIGURES.....	x
RÉSUMÉ.....	xii
CHAPITRE I.....	1
INTRODUCTION.....	1
1.1 Introduction.....	1
1.2 Énoncé de la problématique.....	4
1.3 Les objectifs de la recherche.....	6
1.4 Organisation du document.....	7
CHAPITRE II.....	8
REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	8
2.1 Introduction.....	8
2.2 La définition du concept du tableau de bord prospectif.....	8
2.2.1 Comparaison du tableau de bord prospectif et du tableau de bord.....	12
2.3 Le processus d'adoption d'une innovation technologique.....	14
2.3.1 Le modèle relatif à la décision d'adoption organisationnelle.....	15
2.3.2 Le modèle relatif à la décision de l'adoption individuelle.....	16
2.4 Les facteurs de succès de l'implémentation du TBP.....	19
2.4.1 La recherche de Kaplan et Norton (1992).....	19
2.4.2 L'étude de Martinsons et al. (1999).....	20
2.4.3 L'étude de Bloomfield (2002).....	21
2.4.4 L'étude d'Abran et Buglione (2003).....	22
2.4.5 L'étude de Woodward et al. (2004).....	23
2.4.6 L'étude de Wagner et Kaufman (2005).....	25
2.4.7 L'étude de Fernandes et al. (2006).....	26
2.5 L'aspect technologique du TBP.....	27
2.5.1 La certification d'une application TBP.....	29
2.5.2 La documentation d'une application TBP.....	31

2.5.3 Quelques exemples des applications certifiées	32
2.6 Synthèse des facteurs de succès de l'implémentation du TBP	44
2.7 Évaluation du succès du processus d'implémentation du TBP	46
2.8 Conclusion	49
CHAPITRE III	51
MODÈLE CONCEPTUEL DE RECHERCHE	51
3.1 Introduction	51
3.2 Présentation des variables et des hypothèses	53
3.2.1 Les variables dépendantes	53
3.2.2 Les variables indépendantes et les hypothèses de recherche	54
3.3 Conclusion et synthèse des hypothèses	62
CHAPITRE IV	64
MÉTHODE DE LA RECHERCHE	64
4.1 Introduction	64
4.2 La population concernée par la recherche	65
4.3 Les unités déclarantes	66
4.4 L'opérationnalisation du modèle de recherche	66
4.5 L'opérationnalisation du questionnaire	71
4.5.2 Le développement du questionnaire	72
4.5.4 Le test pilote	81
4.5.5 Le lancement du questionnaire	81
4.6 Conclusion	83
CHAPITRE V	84
PRESENTATION DES RÉSULTATS ET ANALYSES STATISTIQUES	84
5.1 Introduction	84
5.2 La préparation des données	85
5.3 L'analyse descriptive	85
5.3.1 La répartition des organisations selon le secteur d'activité	85
5.3.2 La répartition des organisations selon la localisation géographique	86
5.3.3 La répartition des organisations selon la fonction économique	87
5.3.4 La répartition des organisations selon la durée d'utilisation du TBP	88

5.3.5 La répartition des organisations selon le nombre d'employés.....	89
5.3.6 La répartition des organisations selon le chiffre d'affaires.....	90
5.3.7 La répartition des répondants selon leurs occupations	91
5.4 L'analyse déductive	92
5.4.1 La validation des construits	93
5.4.2 Le test des hypothèses	95
5.5 Conclusion	118
CHAPITRE VI	119
DISCUSSION DES RÉSULTATS	119
6.1 Introduction et survol des résultats de la recherche	119
6.2 Discussion et interprétation des résultats	121
6.2.1 Discussion de l'hypothèse H1.....	121
6.2.2 Discussion de l'hypothèse H2.....	123
6.2.3 Discussion de l'hypothèse H3.....	124
6.2.4 Discussion de l'hypothèse H4.....	126
6.2.5 Discussion de l'hypothèse H5.....	127
6.2.6 Discussion de l'hypothèse H6.....	129
6.3 Contribution de la recherche	130
6.4 Limites de la recherche	131
6.5 Avenues des recherches futures	132
6.6 Conclusion	133
BIBLIOGRAPHIE	135
ANNEXE A.....	142
CODIFICATION DES ITEMS DE LA SECTION « INFORMATIONS GÉNÉRALES » .	142
Annexe A : La codification des items de la section « Informations générales ».....	143
ANNEXE B.....	144
QUESTIONNAIRES ET LETTRES DE PRÉSENTATION.....	144
ANNEXE C.....	161
STATISTIQUE DESCRIPTIVE DE L'ENSEMBLE DES VARIABLES	161
ANNEXE D.....	162
TEST DE FIDÉLITÉ INTERNE	162

ANNEXE E.....	166
RÉSULTATS DE LA RÉGRESSION EN PRISE EN COMPTE DE L'EFFET MODÉRATEUR.....	166
ANNEXE F.....	170
VÉRIFICATION DE L'ABSENCE DE MULTICOLINÉARITÉ	170
ANNEXE G.....	172
NIVEAU DE SIGNIFICATION SELON LE TYPE D'ORGANISATION.....	172

RÉSUMÉ

L'implémentation du tableau de bord prospectif (TBP) est un projet important qui touche l'ensemble des fonctions de l'organisation. Le but essentiel de cette implémentation est de traduire la stratégie d'affaires en actions contrôlables par le biais des mesures de performance incluses dans de multiples perspectives. Malgré le taux d'échec élevé de l'implémentation du TBP, cet outil connaît une grande expansion et l'intérêt des gestionnaires ne cesse pas de croître. Bien que la littérature soit abondante sur le sujet, aucune recherche n'a investigué la réussite du processus d'implémentation du TBP selon l'ensemble des aspects, à savoir, organisationnel, stratégique, technologique et en termes de gestion de projet.

Les objectifs de cette recherche consistent à identifier, dans la littérature, les facteurs de succès de l'implémentation du TBP et à les valider empiriquement par la suite.

La présente recherche considère le TBP comme un système d'information et s'appuie sur la littérature en adoption des systèmes d'information (SI) et en mesure de succès des SI, pour identifier les facteurs de succès de cet outil dans les organisations.

Dans ce cadre, nous avons effectué une étude empirique axée sur deux phases. La première phase consiste à développer un modèle conceptuel qui vise à répondre à la question de recherche pour identifier les facteurs de succès de l'implémentation du TBP selon les quatre aspects : organisationnel, stratégique, technologique et gestion de projet. La deuxième phase consiste à opérationnaliser notre modèle sous forme d'un questionnaire mis en ligne pour conduire une enquête quantitative auprès des organisations, de divers secteurs et tailles. Les répondants devaient avoir participé à un projet d'implémentation d'un TBP.

Cette recherche est une contribution originale et novatrice par rapport aux travaux antérieurs sur les TBP. Nous avons identifié et validé un ensemble de facteurs de succès d'implémentation du TBP. Les résultats présentent un apport intéressant pour les praticiens et les académiciens. Les praticiens peuvent bénéficier des recommandations de l'étude pour améliorer leurs chances de succès dans l'implémentation du TBP.

Mots clés

Succès du système d'information (AIS, EL03), Facteurs de succès (AIS, EF0102 CSF UF),
Implantation du système d'information (AIS, FD), critères d'évaluation (AIS, EI02).