

Thèse de doctorat

SAMIHA GHARBI BEN ABDALLAH

Discipline : Sciences de Gestion

Mention : Très Honorable

Date de soutenance : 17/11/2007

Sujet : Proposition d'un modèle de pilotage de la performance pour les organisations en quête de transversalité. L'exemple du déploiement d'un ERP dans une entreprise du secteur de l'industrie pharmaceutique

Directeur de thèse : DESCARGUES Robert

Equipe d'accueil : Laboratoire Gestion et Cognition

Composition du jury :

- BAILE Serge, Professeur, (Université Toulouse 1-IAE), président du jury
- DESCARGUES Robert, Professeur, (Université Toulouse 3), directeur de recherche
- KHLIF Wafa, Maître de Conférences Agrégée, (Université de la Manouba (Tunis)), rapporteur du jury
- LARRASQUET Jean-Michel, Professeur, (Université de Pau et des Pays de l'Adour), membre du jury
- NARO Gérald, Professeur, (Université Montpellier 1), rapporteur du jury
- VINCENT Béatrice, Maître de Conférences, (Université Toulouse 3), membre du jury

Résumé

En s'appuyant sur une revue de la littérature issue des champs du contrôle de gestion et des systèmes d'information, nous avons précisé nos questions de recherche. Elles sont relatives à la définition et au pilotage de la performance d'une organisation adoptant un système d'information transversal de type ERP.

Nous nous situons dans la phase de déploiement de la solution pour répondre à ces questions. Cette phase est critique car caractérisée par des changements qui émergent d'interactions multiples entre l'organisation et l'ERP. Un cadre théorique « émergentiste » est alors privilégié. Il nous a permis d'éviter toute classification et tout présupposé normatif pour décrire la performance dans la phase de déploiement de l'ERP et pour proposer un modèle de pilotage. Ce modèle a été élaboré grâce à une méthodologie ingénierique mise en œuvre au sein d'une entreprise appartenant au secteur de l'industrie pharmaceutique et au cours de déploiement de l'ERP SAP R/3. Nous avons aussi testé la validité de sa conception en l'opérationnalisant et en le mettant en œuvre dans cette entreprise. L'opérationnalisation de notre modèle est faite via la construction d'un tableau de bord. Le processus de sa mise en œuvre a consisté en deux étapes. La première concerne l'utilisation du tableau de bord par le chef de projet ERP qui lui a permis de mener quelques actions correctives. Cependant, pour éviter la contre-productivité du contrôle exercé par le tableau de bord, la deuxième étape a consisté à prendre en considération l'autonomie et le constructivisme des acteurs en leur montrant les effets de leurs actions sur le devenir de leur organisation de point de vue de la performance.

Mots clés

SI-ERP, performance, modèle de pilotage, transversalité, approches « émergentistes », constructivisme, méthodologie ingénierique.
