

# Thèse de doctorat

---

## RIM LOUATI

---

Discipline : Sciences de Gestion

Mention : Très Honorable avec Félicitations

Date de soutenance : 06/03/2008

Sujet : L'évaluation de la performance perçue de la fonction systèmes d'information : cas de la branche dermo-cosmétique d'un groupe pharmaceutique international

Directeur de thèse : BAILE Serge

Equipe d'accueil : Centre de Recherche en Gestion

Composition du jury :

- BAILE Serge, Professeur, (Université Toulouse 1- IAE), directeur de recherche
- BALLAZ Bernard, Professeur, (Université Grenoble 2), rapporteur du jury
- CHAABOUNI Jamil, Professeur, (Faculté des Sciences Economie et de Gestion-Sfax (Tunisie)) rapporteur du jury
- IGALENS Jacques, Professeur, (Université Toulouse 1-IAE), président du jury
- SAINT AMANT Gilles, Professeur, (Université de Montréal (Québec)), membre du jury
- VRET Michel, Directeur des Systèmes d'Information, (Laboratoire Pierre Fabre), membre du jury

---

## Résumé

L'émergence de nombreux changements liés à l'essor des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans la vie économique a mis en avant le rôle stratégique qu'occupe actuellement la Fonction Systèmes d'Information (FSI) dans les organisations. Ayant eu auparavant un rôle secondaire qui se limitait au développement et à la mise en œuvre des systèmes et du matériel informatique, la FSI participe désormais activement à la définition de la stratégie de l'entreprise et au fonctionnement quotidien de son organisation. Cette évolution a cependant créé de nouvelles exigences et attentes des directions générales à l'égard de leur fonction SI. Evaluer la performance de la FSI devient alors une partie intégrante de la gouvernance des SI et un moyen idéal de contrôle organisationnel. Etant donné la nature multidimensionnelle de cette performance, la présente recherche se focalise sur sa dimension opérationnelle et propose ainsi un cadre intégrateur de l'évaluation de la performance perçue de la FSI d'un point de vue de l'utilisateur final. L'étude empirique est réalisée auprès de 474 utilisateurs d'une entreprise du secteur pharmaceutique. L'analyse des données recueillies à l'aide d'un questionnaire disponible sur l'intranet de cette entreprise, appliquant la méthode des équations structurelles pour vérifier les hypothèses de structure du modèle conceptuel et de causalité, confirme l'existence d'un « fit » des données aux relations de causalité supposées. Les résultats statistiques confirment successivement la qualité des variables retenues par le modèle de recherche, ainsi que sa capacité élevée de prédiction du succès « SI » perçu par les utilisateurs. Ceux-là jugent la performance opérationnelle de la FSI à travers la qualité perçue de trois outputs, à savoir les services, les systèmes et l'information. Cette prédiction confirme, par ailleurs, que la qualité de service SI exerce une influence significative sur la satisfaction de l'utilisateur vis-à-vis du SI. Elle met également en évidence l'influence de certains déterminants individuels et organisationnels, d'une part, sur les croyances et attitudes des utilisateurs envers la FSI et, d'autre part, sur leur performance individuelle au travail. Pour conclure, cette recherche permet, sur un plan théorique, d'enrichir les travaux émergents sur l'évaluation de la fonction SI et, sur un plan professionnel, de fournir aux dirigeants un diagnostic des déterminants et des impacts de la performance opérationnelle de la FSI, et des recommandations afin de développer l'écoute du "client" SI.

---

## Mots clés

Fonction SI, performance opérationnelle, déterminants contextuels, qualité de service SI, satisfaction de l'utilisateur, performance individuelle, évaluation, modélisation en équations structurelles, analyse des cheminements.

---