

**SOUTENANCE DE THÈSE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE  
DOCTOR in BUSINESS ADMINISTRATION**

**Cédric BAUDET**

**Le vendredi 10 juillet 2015, Genève**

**L'INFLUENCE DE LA PARTICIPATION DES UTILISATEURS  
SUR LE SUCCÈS DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

**Thèse dirigée par : M. Jean-Fabrice LEBRATY**

**Professeur des Universités, Université Jean Moulin Lyon 3**

1. Problématique
2. Méthodologie
3. Résultats
4. Discussion
5. Apports et limites
6. Questions

Succès ?

Echec !

Participation



Participation

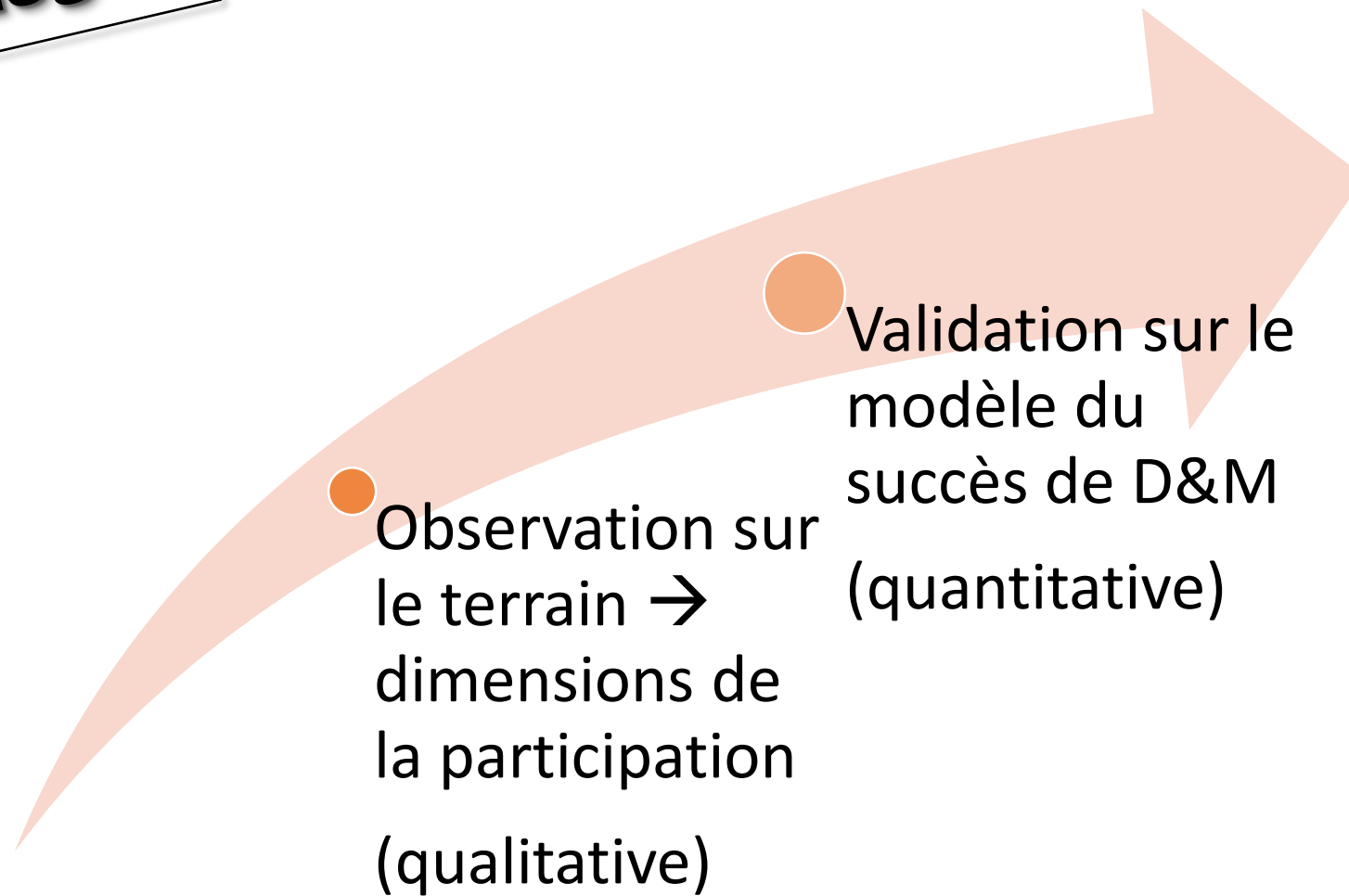


Succès

**Comment les différentes dimensions de participation des utilisateurs influencent-elles le succès lors de la mise en œuvre de SI ?**

Affrontement sur l'importance  
de la participation des  
utilisateurs sur le succès

# Méthodologie

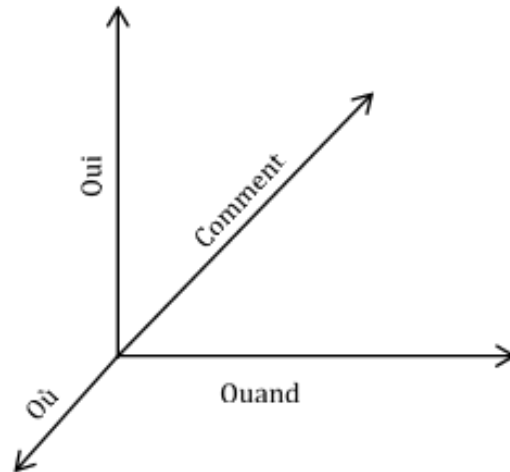


# Méthodologie



Observation sur le terrain → dimensions de la participation

Validation sur le modèle de D&M



Axes de la participation des utilisateurs en SI



Dimensions de la participation des utilisateurs

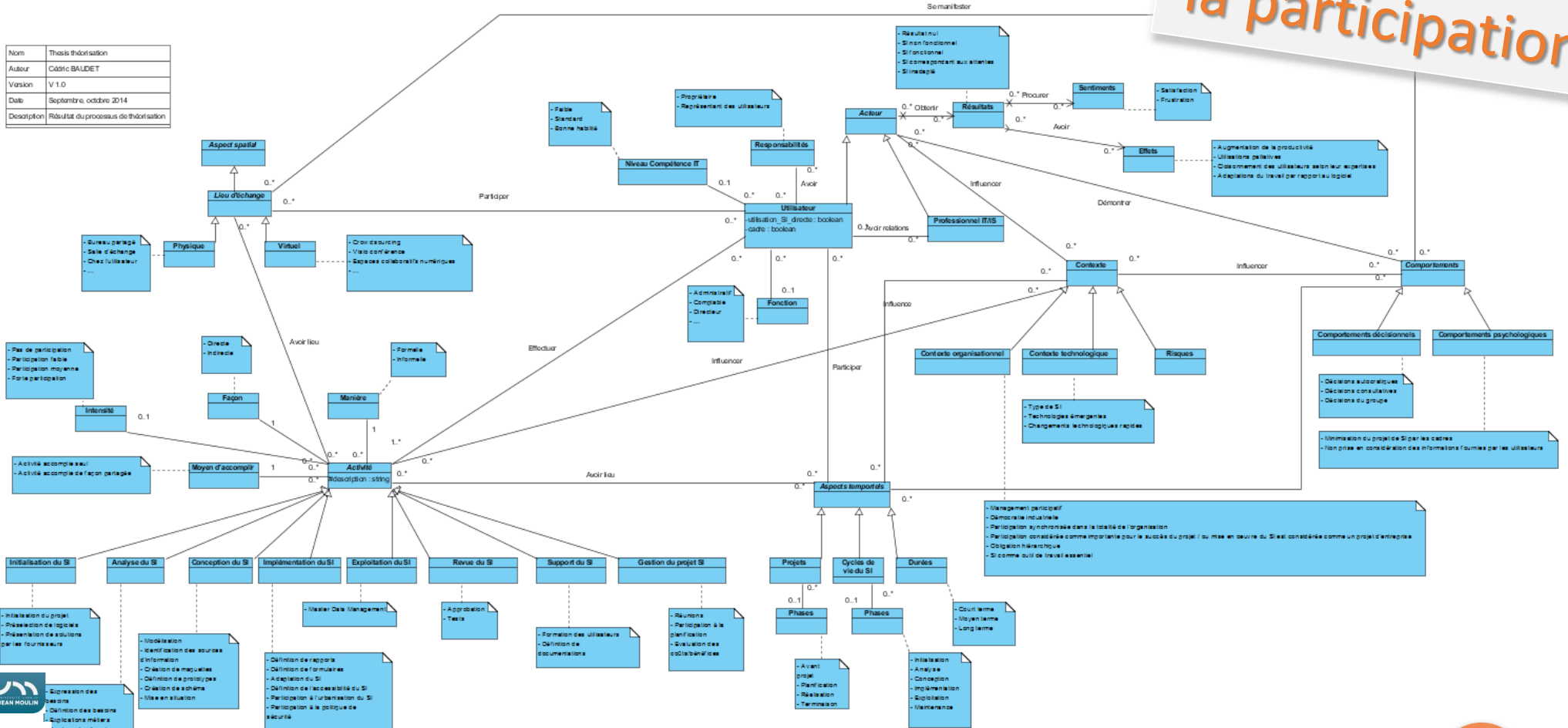
## Codage à visée théorique



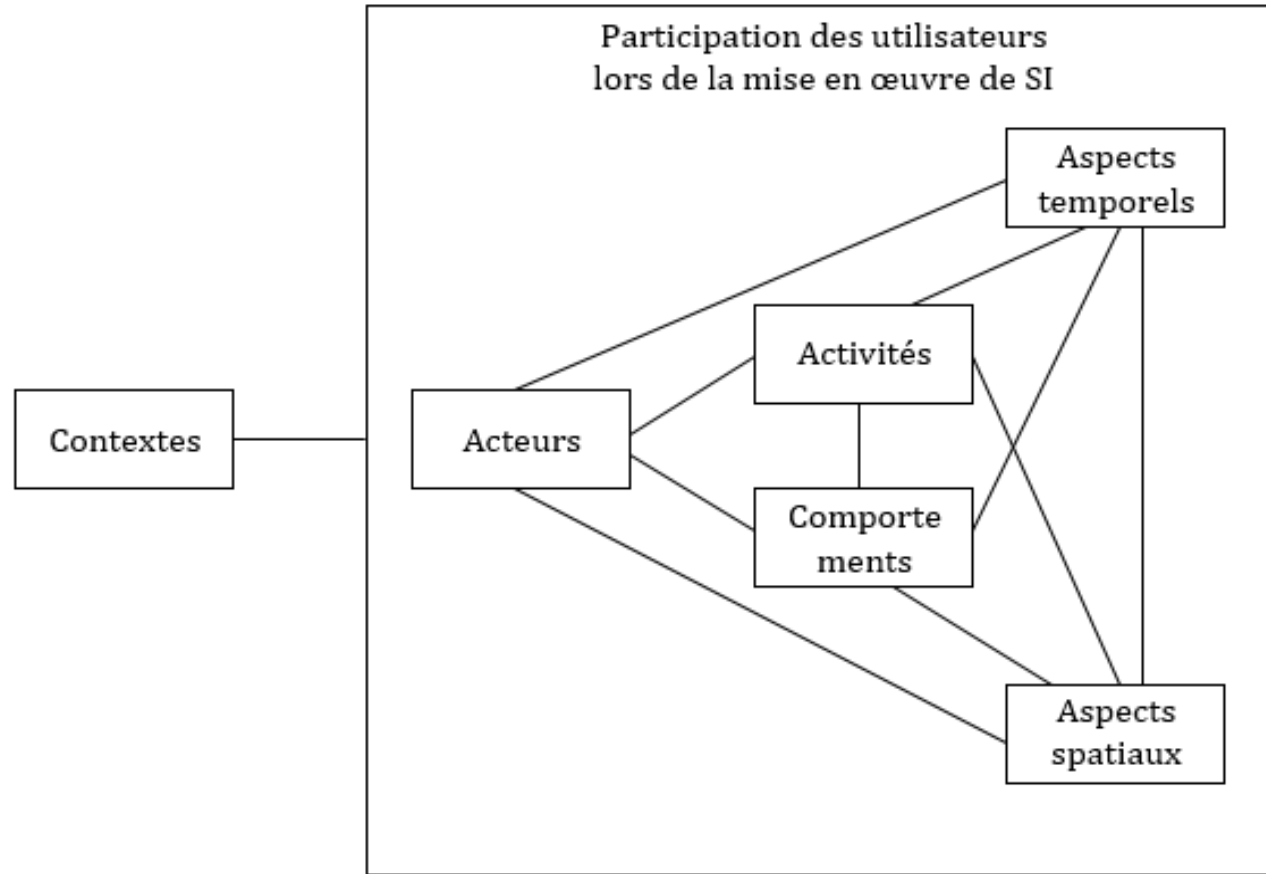
Douze interviews

# Dimensions de la participation

Nom	Théorie théorisation
Auteur	Cédric BAUDET
Versión	V 1.0
Date	Septembre, octobre 2014
Description	Résultat du processus de théorisation







Dimensions de la participation

**Proposition de  
définition empirique**

**La participation des utilisateurs en SI est un concept multidimensionnel incluant les comportements ainsi que les activités effectuées lors de la mise en œuvre de SI par une personne non technique qui utilisera ou interagira directement avec le système pour réaliser des opérations liées à son activité**

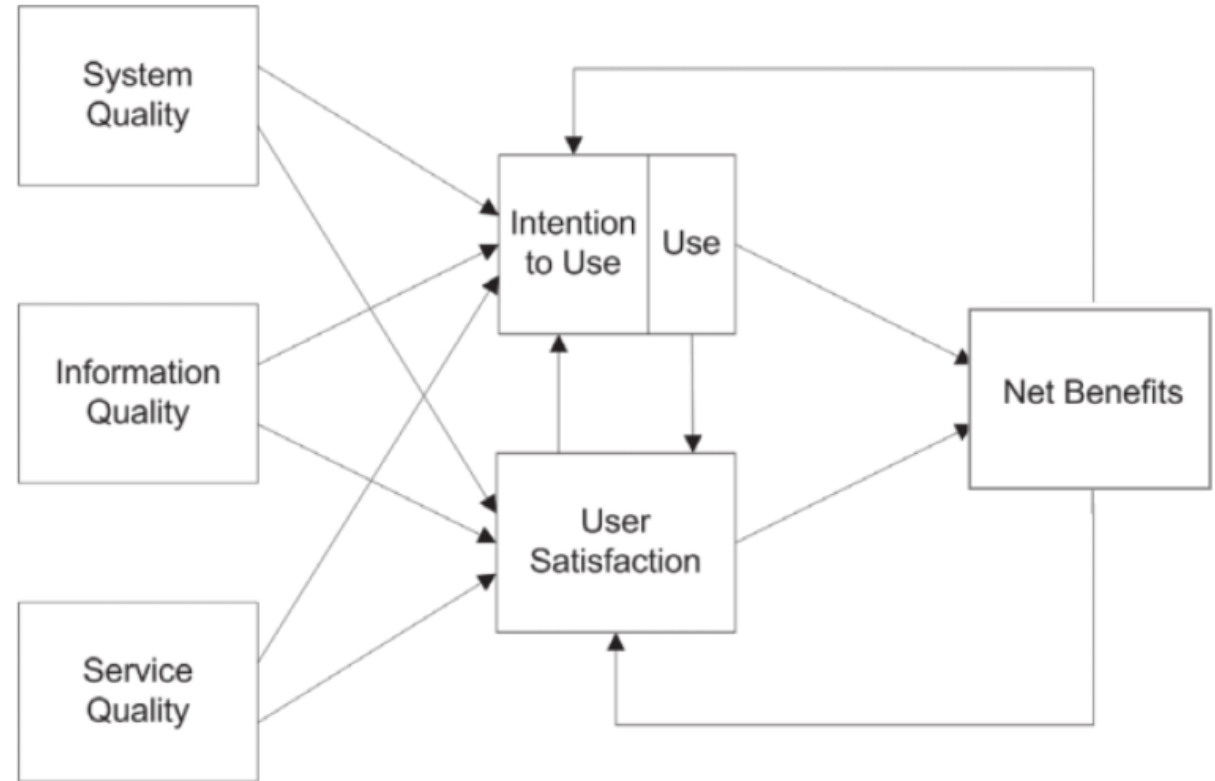
# Méthodologie

Observation sur le terrain → dimensions de la participation

Validation sur le modèle de D&M

Participation

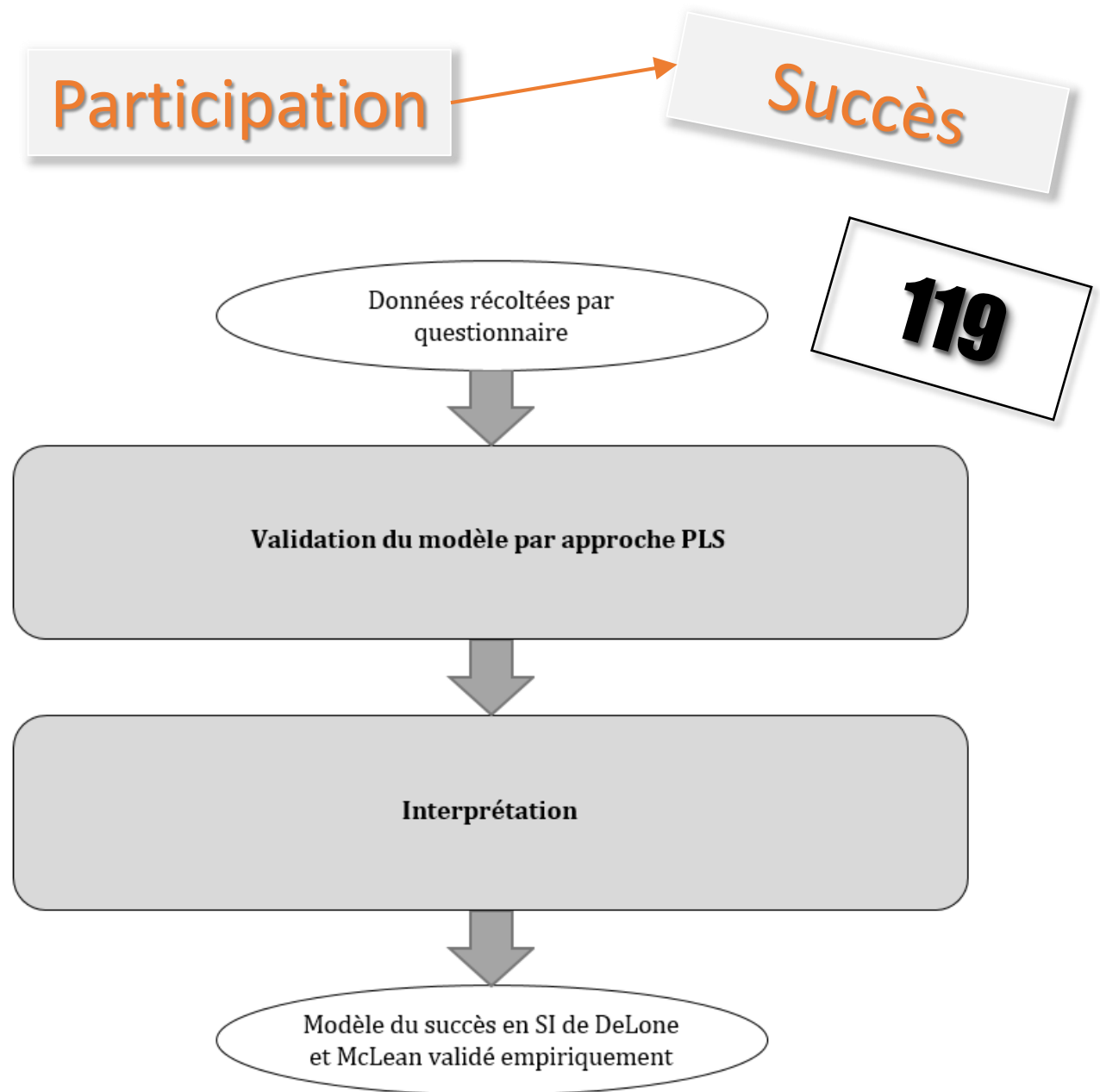
Succès



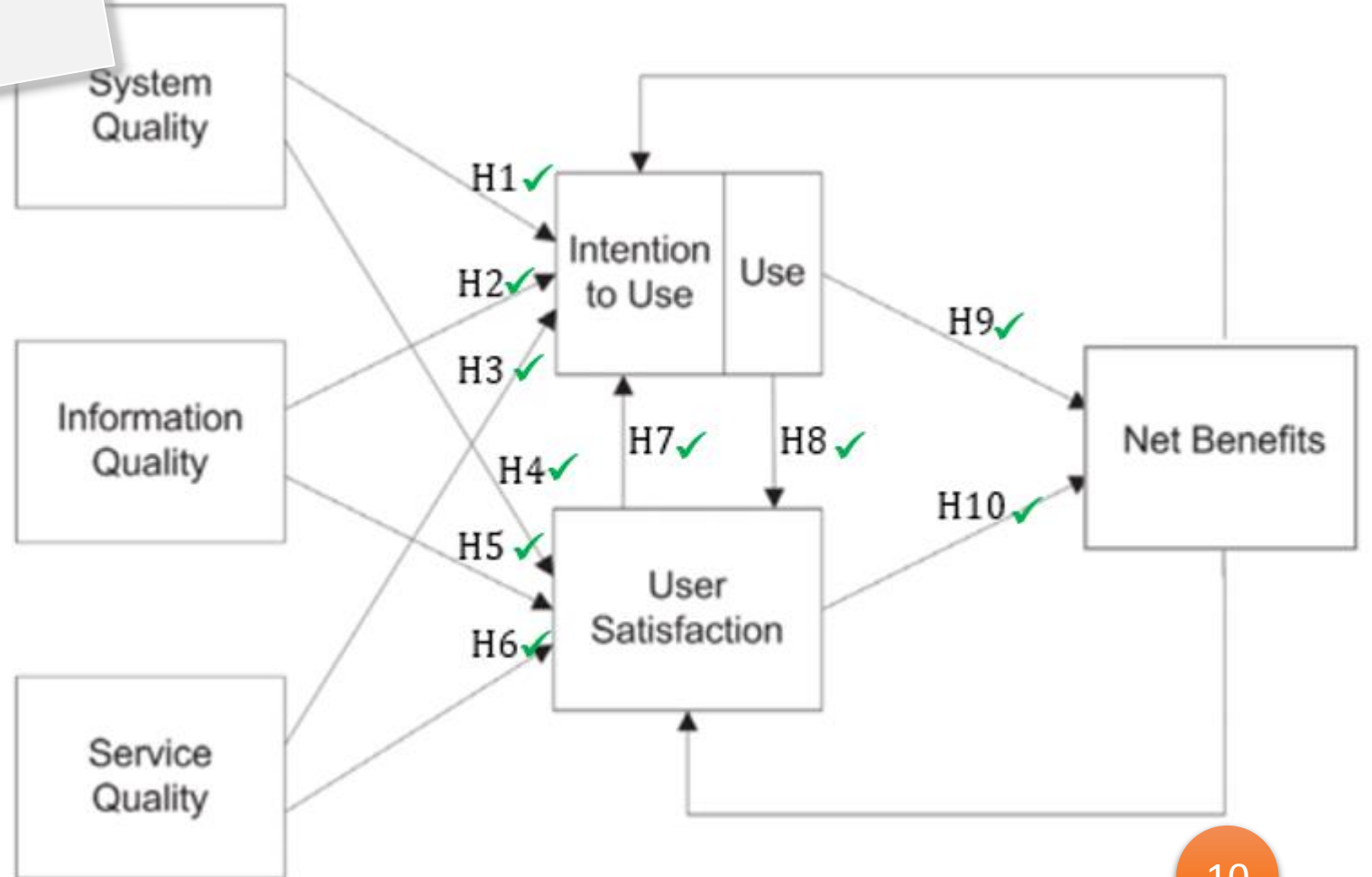
Modèle du succès de DeLone et McLean (2003)

# Méthodologie

- Observation sur le terrain → dimensions de la participation
- Validation sur le modèle de D&M



Le modèle de DeLone et Mclean est valide dans le contexte de la participation



# Méthodologie

Observation sur le terrain → dimensions de la participation

Validation sur le modèle de D&M

Participation

Succès

Participation des utilisateurs en SI  
(Variables indépendantes)

Dimensions de la participation utilisateurs

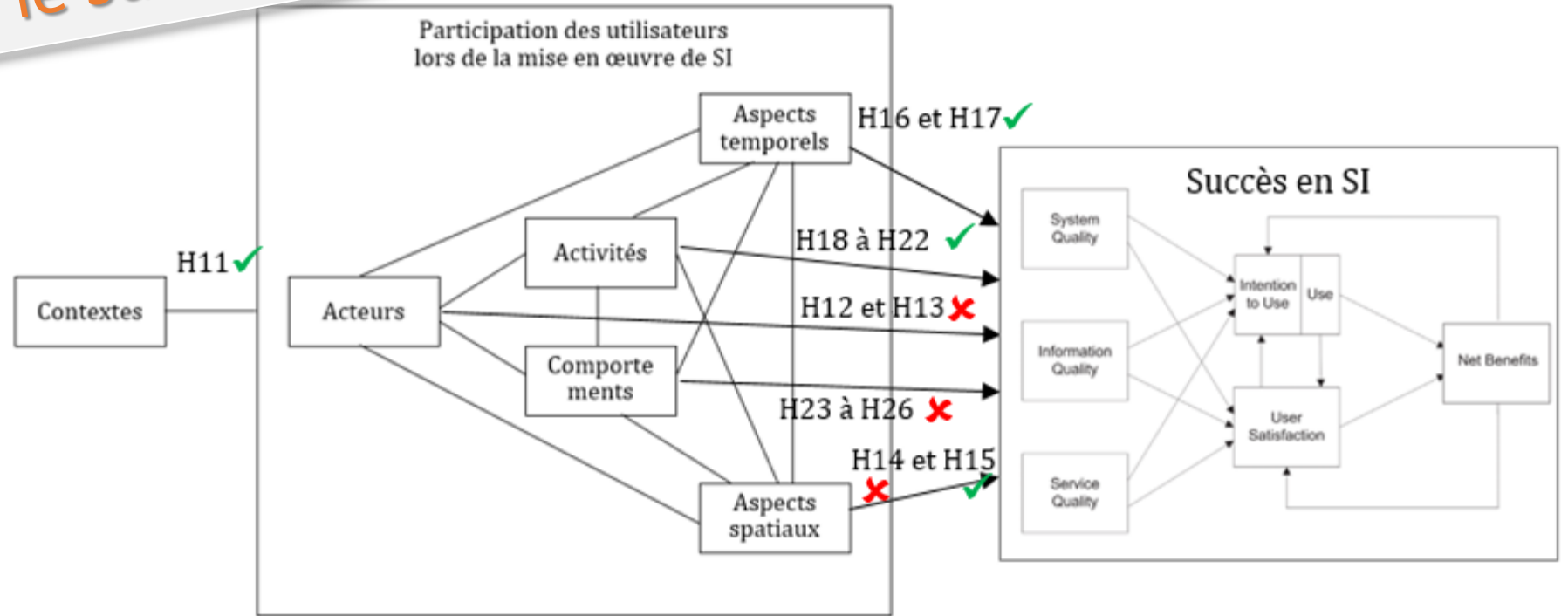
- Acteurs
- Activités
- Comportements
- Aspects spatiaux
- Aspects temporels

Succès du SI  
(Variable dépendante)

Dimensions du succès

- Qualité du système
- Qualité de l'information
- Qualité de service
- Intention d'utilisation
- Utilisation
- Satisfaction utilisation
- Bénéfice net

Des dimensions et propriétés de la participation influencent le succès



## Des résultats singuliers

Un représentant des utilisateurs est inutile

Analyser les besoins par les utilisateurs est contre-productif dans le cadre d'un ERP



Modèle conceptuel empirique descriptif de la notion de participation en SI

Définition synthétique et une définition détaillée de la notion de participation en SI

Validation contextualisée du modèle du succès de DeLone et McLean

Précision d'une variable indépendante (la participation), de ses dimensions, propriétés et positions influençant la variable dépendante en SI (le succès)



**Apports  
managériaux**

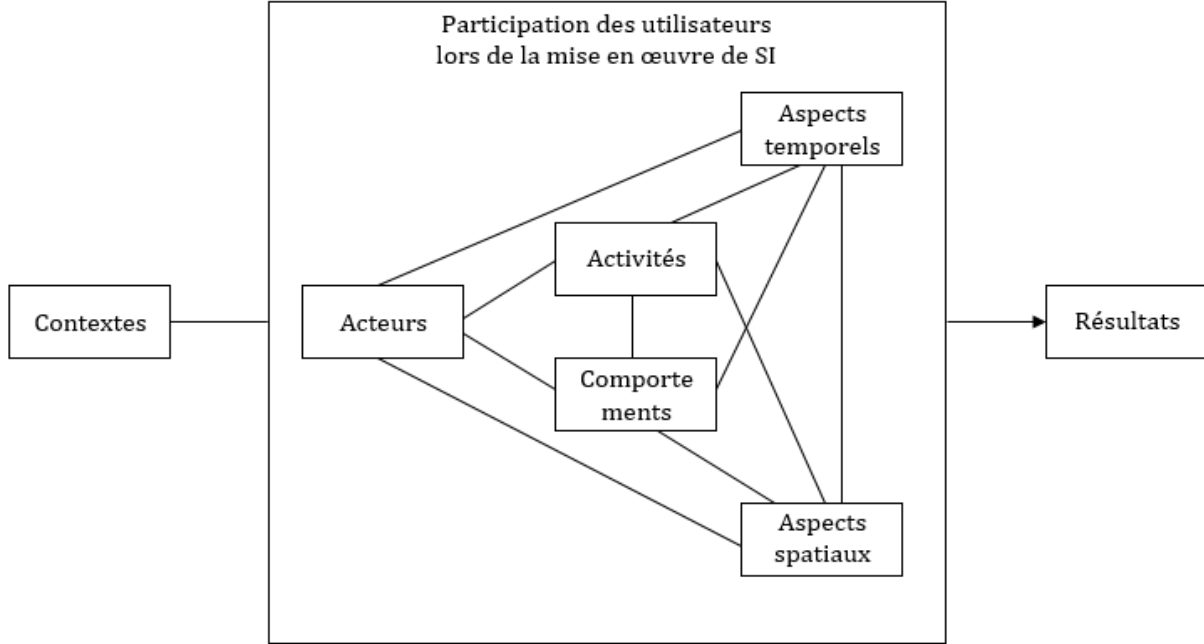
Matrice d'aide à la sélection des bonnes pratiques liées à la participation en SI

Matrice des pratiques à éviter lors de la mise en œuvre d'ERP

Contexte technologique	A privilégier
<p><b>SI de gestion développé sur mesure</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation de longue durée des utilisateurs</li> <li>Participation des utilisateurs sur les premières phases d'un projet</li> <li>Activités réalisées par l'utilisateur de manière formelle</li> <li>Activité en relation avec la mise en œuvre du SI effectué en groupe</li> <li>Initialisation du projet de SI</li> <li>Présentation de solutions par les fournisseurs</li> <li>Expression des besoins des utilisateurs</li> <li>Définition des besoins globaux pour le système</li> <li>Explications des activités ou du métier par les utilisateurs</li> </ul>

Relations entre les dimensions de la participation ?

Modèle de la participation pour tous les types de SI ?



# **SOUTENANCE DE THÈSE POUR L'OBTENTION DU TITRE DE DOCTOR in BUSINESS ADMINISTRATION**

**Cédric BAUDET**

**Le vendredi 10 juillet 2015, Genève**

**L'INFLUENCE DE LA PARTICIPATION DES UTILISATEURS  
SUR LE SUCCÈS DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

**Thèse dirigée par : M. Jean-Fabrice LEBRATY**

**Professeur des Universités, Université Jean Moulin Lyon 3**