

La sophistication du système d'information des PME exportatrices libanaises

Annexe méthodologique

Les études antérieures effectuées sur le thème du SI dans les PME et de leurs avantages pour l'export ne fournissent pas un cadre conceptuel théorique faisant consensus et suffisamment développé pour être testé. Nous avons pour cette raison fait le choix d'un positionnement interprétativiste et d'une méthodologie abductive et qualitative fondée sur l'analyse de cas.

Le choix des cas est un exercice délicat par ailleurs soumis à de multiples contraintes dans le contexte libanais. A cet égard, et en vue de répondre à l'exigence de représentativité de l'objet de recherche, Rispal (2002) recense les critères suivants pour le choix des cas : adéquation à l'objectif de la recherche, représentativité théorique, variété et potentialité de découverte des cas. Afin de correspondre à l'objectif de recherche, les cas choisis sont des PME régulièrement exportatrices de manière notable (au moins 20% de leur chiffre d'affaires), dans des secteurs d'activités variés et importants pour le Liban, ayant des interrogations quant au développement de leurs systèmes d'information, autrement dit des cas qui représentent un potentiel de découverte en adéquation avec les questionnements de recherche.

Chaque cas est unique, il est observé pour lui-même car il apporte une particularité à la compréhension du phénomène dans sa globalité (Wacheux, 1996). Le tableau ci-dessous présente les entreprises sélectionnées selon les critères de choix.

Entreprise	A	B	C	D	E
Secteur d'activité	Bijouterie	Haute couture	Haute couture	Agroalimentaire - Produits laitiers	Pâtisserie, « Catering »
Activité d'export	20 à 25% du chiffre d'affaires	25 à 30% du chiffre d'affaires	28 à 30% du chiffre d'affaires	30% à 35% du chiffre d'affaires	40 % du chiffre d'affaires
Nombre de salariés	6	11	30	40	200

Tableau 2 : Les PME exportatrices libanaises observées

Le recueil des informations a été réalisé à partir d'entretiens semi-directifs auprès des dirigeants et responsables export des PME étudiées. Nous avons construit un guide d'entretien autour des thèmes en adéquation avec nos questions de recherche : présentation de l'entreprise et de ses activités d'exportations, caractéristiques du système d'information et de communication organisationnel et inter-organisationnel (acteurs, technologies de l'information, gouvernance, histoire, investissement, projet, alignement par rapport à la stratégie, avantages et inconvénients), perception du système d'information et de communication par le(s) responsable(s) (simplicité, perspectives de développement, utilité pour l'exportation), raisons et facteurs de développement du SI...

Les entretiens ont été effectués entre mai 2016 et février 2019 auprès des dirigeants des PME et responsables export. Dans un premier temps, un entretien principal en face-à-face et des observations *in situ* ont été réalisés dans l'entreprise. Dans un second temps, plusieurs entretiens complémentaires ont permis de confirmer les premières réponses mais aussi

d'obtenir de nouvelles réponses à de nouvelles questions générées par le déroulement de la recherche et par les premiers résultats.

L'analyse de contenu a été retenue en tant que méthode principale de traitement des données. Cette méthode consiste à découper les données empiriques et à repérer l'existence et la fréquence des thèmes identifiés. Un codage des informations issues des *verbatim* a été réalisé. Le matériel recueilli a fait l'objet d'une analyse thématique effectuée par l'intermédiaire du logiciel NVivo.

Bibliographie

Rispa, M. H. (2002), « La méthode des cas ». *De Boeck Supérieur*.

Wacheux, F. (1996), « Méthodes qualitatives et recherche en gestion », *Economica*.