

Note méthodologique

La recherche porte sur l'entreprise Agility Propreté, dont le BMT évolue depuis quatre ans, porté par la demande constante des clients. Créée il y a dix ans par un dirigeant fortement impliqué auprès de son personnel, la société doit nécessairement s'adapter et faire évoluer son BMT en BMD².

Collecte des données

La collecte des données a été effectuée dans une démarche de recherche intervention. C'est une méthodologie intéressante pour étudier le processus changement organisationnel ([Pettigrew](#), 2002 ; [Labianca et al.](#), 2000 ; [Glaser et Strauss](#), 1967 ; [Charmaz](#), 2006 ; [Corbin et Strauss](#), 2008). Durant la collecte des données nous avons mené 07 entretiens représentant l'ensemble des profils de postes de l'entreprise. La durée des entretiens varie entre une heure trente et deux heures. Le volume horaire restant est constitué par des moments d'échanges informels avec les acteurs dans lesquels il n'y a pas eu de prise de notes mais une mémorisation d'anecdotes contribuant ainsi à fortement contextualiser l'ensemble des matériaux collectés. Des mémos ont été rédigés au fur et à mesure des différents entretiens ainsi que lors des interventions de conseil avec les différents acteurs. Le volume horaire de ses mémos est de 28 heures. Les mémos sont parfois une simple idée, un mot, une phrase notée par le chercheur lors d'un entretien, ce peut être aussi un fait marquant. Ils permettent d'interpeller l'attention du chercheur sur un fait. Il pourra ensuite chercher un lien avec les données collectées des entretiens ou à travers les observations. Pour améliorer notre compréhension du contexte, nous avons également utilisé des observations participantes.

Dans le cadre d'une recherche qualitative, les observations, la collecte des données et l'analyse sont effectuées d'une manière simultanée et itérative. Dans les premiers entretiens, l'analyse est plutôt sommaire, mais au fur et à mesure des différentes entrevues, elle s'affine et se complexifie. Ces allers-retours permettent ainsi de mieux cadrer les entretiens et les observations futures. Cette démarche signifie aussi que la théorie peut émerger jusqu'à la dernière étape de la préparation et lors de la présentation du résultat final.

Analyse des données

Lors de différentes sessions, les collectes de données se sont déroulées au sein de l'entreprise ([Hymes](#), 1962). L'analyse des données ainsi collectées permet de proposer un diagnostic de transformation digitale et identifie la capacité de l'organisation à accepter le changement sur deux niveaux. Le raisonnement utilisé est modélisé selon un enchaînement élémentaire décliné en abduction, déduction, induction ([David](#), 2000). Ces différents temps correspondent aux moments de collectes, d'analyses, d'immersion puis de distanciation et enfin de réflexions.

Les données ont été analysées à partir d'un traitement qualitatif, conduisant à un premier résultat. Cependant, au fur et à mesure du codage, nous avons constaté une certaine dispersion des données. La grille de codage initiale était trop vaste pour nous permettre de trouver une cohérence entre les différentes catégories et faire émerger de résultats pertinents. Certains éléments ne se retrouvaient

dans aucune classification. Nous avons donc cherché à identifier des idées clefs dans les verbatim et dans les mémos du chercheur afin de catégoriser les verbatim dans des thèmes plus restreints. Si le verbatim ne faisait pas émerger d'idées clefs, il n'était pas catégorisé. Les données émergentes ainsi retraitées ont révélé l'importance du thème du changement organisationnel ainsi que les dimensions managériale, entrepreneurial et technologique.

Les résultats issus de l'analyse finale des données permettent d'avancer que le terme maturité est en lien direct avec la complexification des systèmes d'informations ([Nolan, 1973](#)) et que l'entrepreneur évolue dans un quotidien conditionné par les aléas et l'incertitude. Une posture effective permet d'affronter ces phénomènes et de s'y adapter avec agilité. L'entreprise subit donc une réorganisation pour s'aligner sur le nouveau business model digital dynamique.

La synthèse des résultats de recherche met en évidence que :

- Les entreprises qui souhaitent mettre en place un business model digital dynamique doivent avoir une maturité digitale suffisante (hardware et soft skill).
- L'entrepreneur est celui qui prend la décision de transformation mais il ne la conduit pas sans accompagnement extérieur.
- La transformation digitale de l'entreprise impose une réorganisation de l'organisation.