

Thèse en Science de Gestion

Le Commerce Électronique : construction d'une approche d'évaluation et de conception pour la prise de décision de sa mise en œuvre



Par :
Allal MENNIS

Sous la direction de :
M. Bernard BALLAZ



Plan de la présentation

1. Le cadre général du projet de thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. La conclusion.
6. Les limites et les perspectives.

02/06/2005

Allal MENNIS

2

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse :

- **Problématique.**
 - Question de Recherche.
 - Cadre épistémologique et méthodologique.
 - Démarche méthodologique.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
 4. La démarche de validation.
 5. Conclusion.
 6. Limites et Perspectives.

La Problématique

La décision d'un investissement en e-Commerce, à la différence d'autres domaines des SI, nécessite la mise en œuvre d'une démarche d'analyse globale intégrant tous les aspects des processus d'affaires concernés, basée sur un outil aidant le gestionnaire dans ses choix.

02/06/2005

Allal MENNIS

3

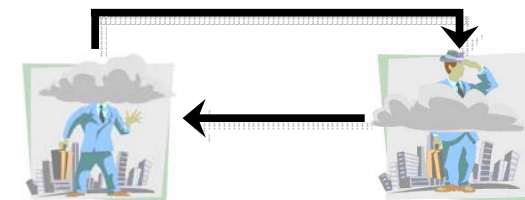
Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse :

- **Problématique.**
 - **Question de Recherche.**
 - Cadre épistémologique et méthodologique.
 - Démarche méthodologique.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
 4. La démarche de validation.
 5. Conclusion.
 6. Limites et Perspectives.

La Question de Recherche

Sur quels méthode et moyen de diagnostic et d'aide à la conception, les gestionnaires peuvent-ils se baser pour prendre la décision d'investir dans un projet d'e-Commerce ?



02/06/2005

4

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du

Projet de Thèse :

- Problématique.
- Question de Recherche.
- **Cadre épistémologique et méthodologique.**
- Démarche méthodologique.

2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.

3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.

4. La démarche de validation.

5. Conclusion.

6. Limites et Perspectives.

Cadre épistémologique et méthodologique

- ❖ Une position constructiviste (J-L. Le Moigne 1995).
- ❖ Une logique **d'assemblage et d'association de connaissances** pour formaliser une certaine réalité.
- ❖ Une approche conceptuelle utilisant la **recherche ingénierie** (V. Chanal, H. Lesca, et A. Martinet 1997).
- ❖ Une **approche qualitative** à caractère **exploratoire** selon une **démarche abductive** basée sur une étude empirique utilisant **l'études cas**.

02/06/2005

Allal MENNIS

5

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du

Projet de Thèse :

- Problématique.
- Question de Recherche.
- Cadre épistémologique et méthodologique.
- **Démarche méthodologique.**

2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.

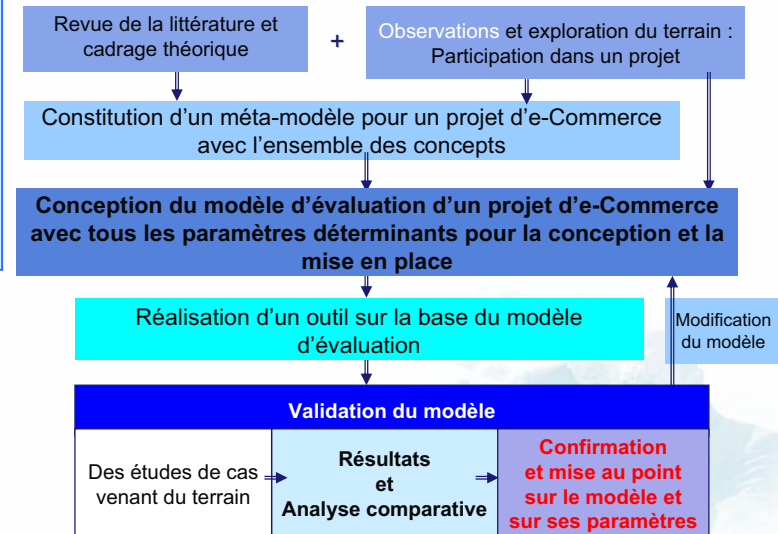
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.

4. La démarche de validation.

5. Conclusion.

6. Limites et Perspectives.

Démarche méthodologique



02/06/2005

Allal MENNIS

6

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du

Projet de Thèse.

2. Le cadre théorique du

modèle d'évaluation.

- **Le cadre d'analyse.**
- Des faits et des difficultés réelles.
- Modèle d'une opération d'e-Commerce.
- Théorie de l'information et de la communication.
- Modèle du nouvel espace informationnel.
- Les nouveaux problèmes.
- Divers domaines en interaction.
- Schéma global des enjeux.

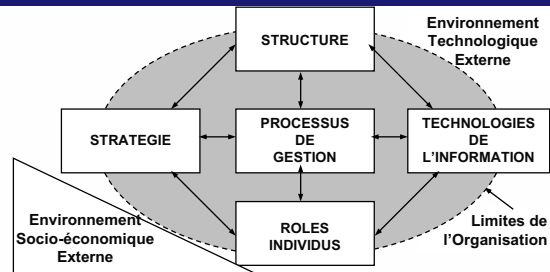
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.

4. La démarche de validation.

5. Conclusion.

6. Limites et Perspectives.

Le cadre d'analyse



SCOTT MORTON 1991

- ❖ Multiplicité des domaines entrants en jeu (innovation, stratégie, compétences, évolution technologique, ...).
- ❖ Nécessité de prise en compte de toutes les interactions existantes entre le système d'e-Commerce et les sous-systèmes de l'organisation.

02/06/2005

Allal MENNIS

7

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du

Projet de Thèse.

2. Le cadre théorique du

modèle d'évaluation.

- Le cadre d'analyse.
- **Des faits et des difficultés réelles.**
- Modèle d'une opération d'e-Commerce.
- Théorie de l'information et de la communication.
- Modèle du nouvel espace informationnel.
- Les nouveaux problèmes.
- Divers domaines en interaction.
- Schéma global des enjeux.

3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.

4. La démarche de validation.

5. Conclusion.

6. Limites et Perspectives.

Des faits et des difficultés réelles

- ❖ Évolution trop rapide et non contrôlée des TIC.
- ❖ Manque de connaissances en matière des TIC chez certains décideurs.
- ❖ Difficulté de délimitation des contours des projets d'e-Commerce.
- ❖ Nécessité du contrôle du rapport Coûts/Bénéfices.
- ❖ Problème de détermination du retour sur investissement.

02/06/2005

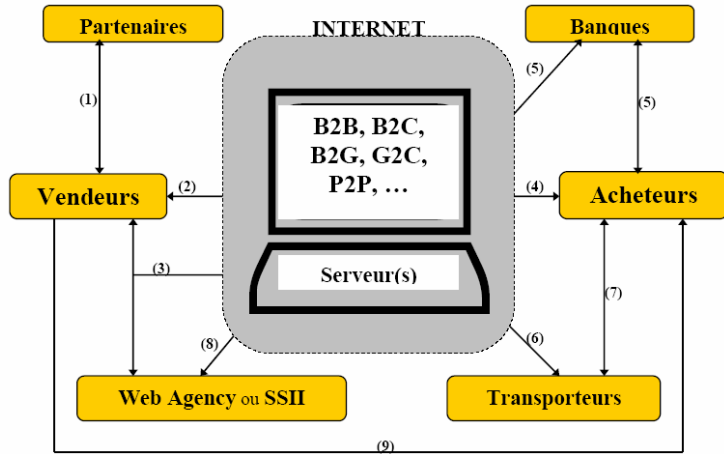
Allal MENNIS

8

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèles d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèle du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Modèle d'une opération d'e-Commerce



02/06/2005

Allal MENNIS

9

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèles d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèle du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Théorie de l'information et de la communication

- ❖ La linéarité de l'information et du message du système d'e-Commerce avec plus ou moins de bruit ou d'incertitude (Weaver et Shannon 1948, Wiener 1948).
- ❖ L'importance de la notion de Rétroaction (Feedback) dans le fonctionnement du système d'e-Commerce (Wiener 1952 et 1948).
- ❖ L'importance de la langue de communication dans le système (Escarpit 1976).



Attention à l'aspect trop technique de la Théorie mis en avant par les théoriciens

02/06/2005

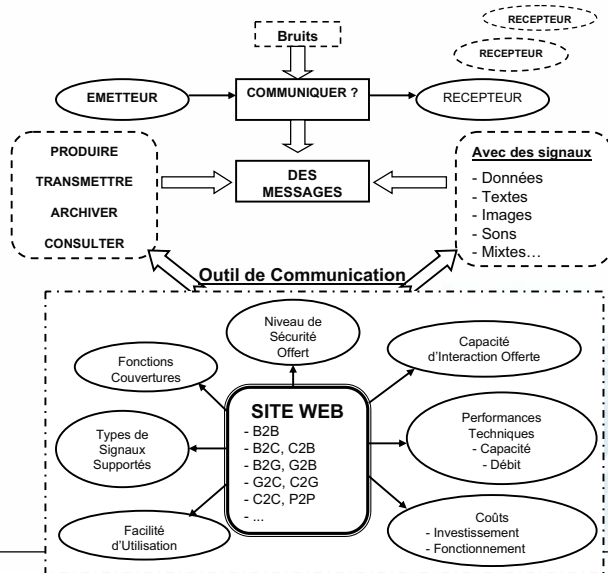
Allal MENNIS

10

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèles d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèles du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Modèle du nouvel espace informationnel



02/06/2005

11

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèles d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèle du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Les nouveaux problèmes

- ❖ Problèmes de changements organisationnels.
- ❖ Problèmes de stratégie : l'innovation, les partenariats, les alliances, l'alignement, ...
- ❖ Problèmes de marketing : la réingénierie des activités marketing.
- ❖ Problèmes de logistique : les délais, la tarification, ...
- ❖ Problèmes des technologies : les standards et les logiciels Opens-Sources.
- ❖ Problèmes de paiements et de sécurité.
- ❖ Problèmes des aspects légaux (les lois).

02/06/2005

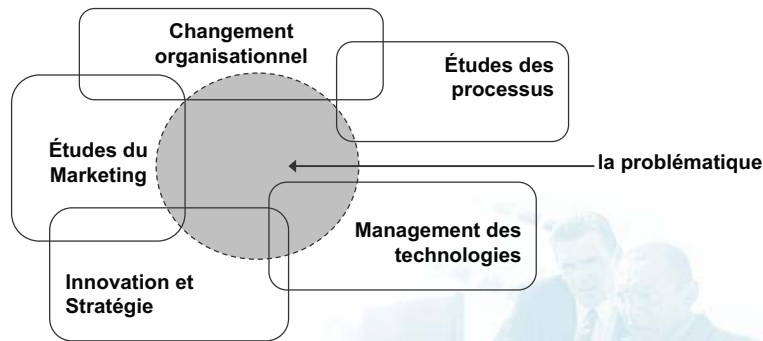
Allal MENNIS

12

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèle d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèle du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

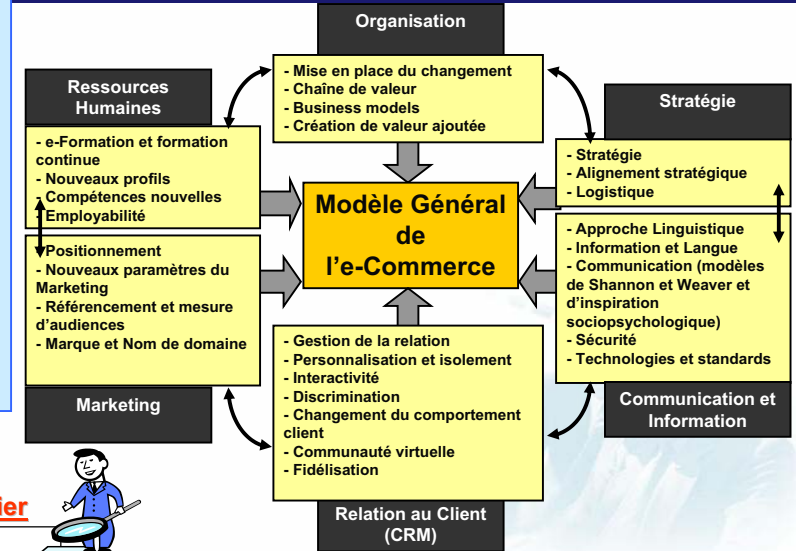
Divers domaines en interaction



Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
 - Le cadre d'analyse.
 - Des faits et des difficultés réelles.
 - Modèle d'une opération d'e-Commerce.
 - Théorie de l'information et de la communication.
 - Modèle du nouvel espace informationnel.
 - Les nouveaux problèmes.
 - Divers domaines en interaction.
 - Schéma global des enjeux.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Schéma global des enjeux



L'enjeu Financier

L'aspect des coûts
L'aspect du financement

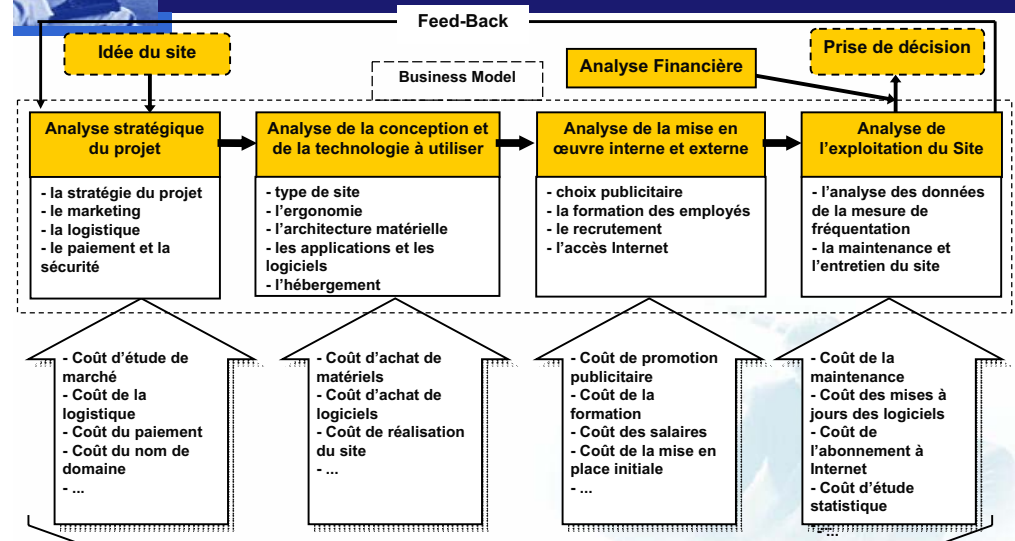
Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé :
 - les différents aspects de l'approche.
 - le modèle d'évaluation d'un projet d'e-Commerce.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Les différents aspects de l'approche

- ❖ 4 phases avec une logique d'anticipation et de Feed-back.
- ❖ Un modèle séquentiel et itératif fondé sur des choix et des estimations des coûts à tous les niveaux et de toute nature.
- ❖ Des aspects multidimensionnels avec 4 grands domaines : la technologie, l'organisation, l'environnement, et les ressources (humaines et financières).

Modèle d'évaluation du projet



Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation :
 - La démarche de validation.
 - L'outil logiciel de l'approche.
 - Informations sur les Cas.
 - Résultats et analyses.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

La démarche de validation

informatisation du modèle d'évaluation

Formulaire de recueil et de saisie de données + Outil logiciel

Application sur un ensemble de CAS

Résultats : 3 situations pour chaque cas

Scénario 1 Utilisant les informations et coûts du terrain (Budget A)	Scénario 2 Utilisant un maximum d'intégration (Budget B)	Scénario 3 Utilisant un maximum d'externalisation (Budget C)
--	--	--

Analyse comparative : appréciation des choix, des compétences et des coûts.

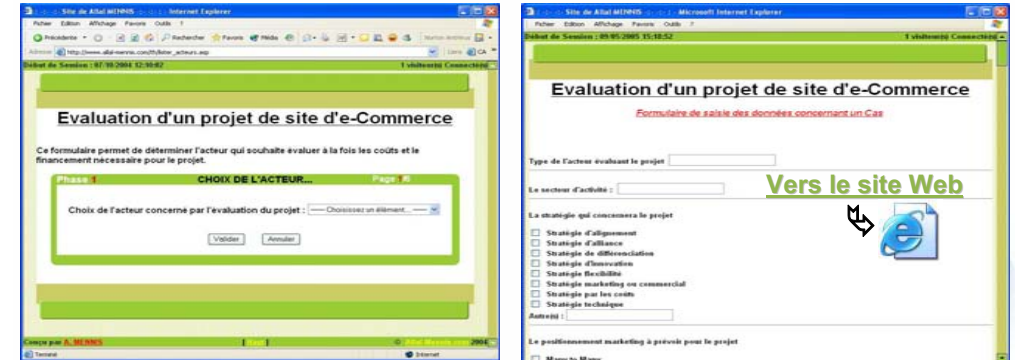
comparaison des CAS au niveau des choix réels et des coûts comparaison entre les 3 scénarios de chaque CAS individuellement



L'outil logiciel de l'approche

- ❖ Formalisation du modèle avec la Méthode MERISE
- ❖ Une base de données de type ACCESS XP
- ❖ Un langage pour Pages Web : ASP (Active Server Page)

www.allal-mennis.com/th/



Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation :
 - La démarche de validation.
 - L'outil logiciel de l'approche.
 - Informations sur les Cas.
 - Résultats et analyses.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Informations sur les Cas

	Projet X1	Projet X2	Projet Y1	Projet Y2
Origine	Isère	Savoie	Isère	Isère
Secteur d'activité	secteur des tenues et des équipements de protection	secteur de la vente du vin	secteur de l'édition littéraire et du livre	Secteur de la vente du disque vinyle rare, démodé ou nouveau et du CD
Nombres des produits	200	200	195	700
Type de relation	B-to-B	B-to-B et B-to-C	B-to-C	B-to-C
Nombre de pages du site	30	100	100	70
Lancement du site	2004	2001	2002	2003

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation :
 - La démarche de validation.
 - L'outil logiciel de l'approche.
 - Informations sur les Cas.
 - Résultats et analyses.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Résultats et analyses (1/3)

- ❖ 9 budgets sur 12 ont des budgets d'investissements > Coûts d'Exploitation.
- ❖ Les coûts indirects ont tous des valeurs nulles.
- ❖ Les coûts d'Exploitation ont une variation très irrégulière.
- ❖ Les investissements sont conséquents car ils font appel à des prestataires externes pour la création.

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation :
 - La démarche de validation.
 - L'outil logiciel de l'approche.
 - Informations sur les Cas.
5. Résultats et analyses.
6. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Résultats et analyses (2/3)

	Les points à retenir des 12 situations	Option A : Situation réelle	Option B : Intégration	Option C : Externalisation
Cas X1	<ul style="list-style-type: none"> • problème de coût de maintenance. • problème de la formation. • choix de l'abonnement Internet. • problème du coût de conception. 	Coûts d'invest. trop élevé	Budget trop élevé	Budget équilibré
Cas X2	<ul style="list-style-type: none"> • problème de la formation. • problème des salaires. • choix des moyens promotionnels. • choix de l'abonnement Internet. 	Budget équilibré	Coûts d'explo. trop élevé	Budget pas très équilibré
Cas Y1	<ul style="list-style-type: none"> • choix des moyens promotionnels. • problème de la formation. • choix de l'abonnement Internet. • problème des salaires. • problème du coût de conception et d'hébergement. 	Budget pas très équilibré	Coûts d'explo. trop élevé	Budget équilibré
Cas Y2	<ul style="list-style-type: none"> • choix des moyens promotionnels. • problème de la formation. • problème des salaires. • choix de l'abonnement Internet. • problème du coût de conception et d'hébergement. 	Budget pas très équilibré	Coûts d'explo. trop élevé	Budget équilibré

- élément positif
- élément moyennement bon
- élément négatif

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation :
 - La démarche de validation.
 - L'outil logiciel de l'approche.
 - Informations sur les Cas.
5. Résultats et analyses.
6. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Résultats et analyses (3/3)

Phase 1		Phase 2	
le marketing	Coût de l'étude de marché	l'architecture matérielle	Coût des matériels
la logistique	Coût de la logistique (15% du CA du site)	les applications (logiciels)	Coût des logiciels de sécurité et du Firewall
			Coût des logiciels
			Coût du consulting
Phase 3			
promotion et publicité		Coût de la promotion	
le recrutement		Coût de la prestation de recrutement	
		Coût des salaires	
Phase 4			
la mesure d'audience	Coût de l'analyse de la fréquentation		
la formation continue	Coût de la formation continue		
l'entretien du site	Coût de la mise à jour du site		
	Coût de mise à jour des logiciels		
	Coût des rendus		
	Coût de la promotion en ligne et hors-ligne		

- élément négatif
- élément moyennement bon
- élément positif

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Conclusion (1/2)

- ❖ La majorité des aspects figurants dans le modèle, correspondent à la réalité du terrain et à aux besoins des projets.
- ❖ Confirmation de la dépendance des aspects de l'évaluation et de la complexité de son processus.
- ❖ Utilité de l'approche et de l'outil pour les PME à cause du manque de ressources.
- ❖ Confirmation de l'utilité de l'outil mais il est nécessaire de l'améliorer.

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. Limites et Perspectives.

Conclusion (2/2)

- ❖ Mise en perspective du besoin réel d'une approche globale de réflexion vis-à-vis des TIC.
- ❖ Élaboration d'un cadre structuré nouveau pour la conception des projets d'e-Commerce.
- ❖ Conceptualisation d'une approche et d'un outil de pré-diagnostic.
- ❖ Production d'un outil logiciel évolutif et pratique.

Plan de la Présentation

1. Cadre Général du Projet de Thèse.
2. Le cadre théorique du modèle d'évaluation.
3. Le modèle du processus d'évaluation proposé.
4. La démarche de validation.
5. Conclusion.
6. **Limites et Perspectives.**

Limites et Perspectives

- ❖ Le **manque de certaines informations** est un frein à l'évaluation financière.
- ❖ Problème avec le traitement de l'**aspect marketing**.
- ❖ L'apport en valeur et en données est dépendant de la **coopération** des détenteurs de l'information.
- ❖ La **généralisation des résultats**.
- ❖ **Difficulté d'intégration du risque et d'incertitude** de l'environnement.
- ❖ **Élargir l'étude empirique** à plus de cas réels et de manière **longitudinale**.
- ❖ **Approfondir l'étude des paramètres formant la 1^{ère} et 4^{ème} phase** du modèle d'évaluation.
- ❖ **Développer une métrique** à intégrer au modèle pour l'**appréciation du risque et de l'incertitude**.
- ❖ **Tester la viabilité de la transformation** de l'approche d'évaluation proposée en **système expert**.



Merci pour votre attention

