

L'impact de la culture sur l'adoption et l'utilisation des TI par les TPE : le cas des pensions de famille polynésiennes

Yannis BELLE, doctorant en sciences de gestion à l'Université de la Polynésie française

Yannis.belle@doctorant.upf.pf | <http://cetop.upf.pf>



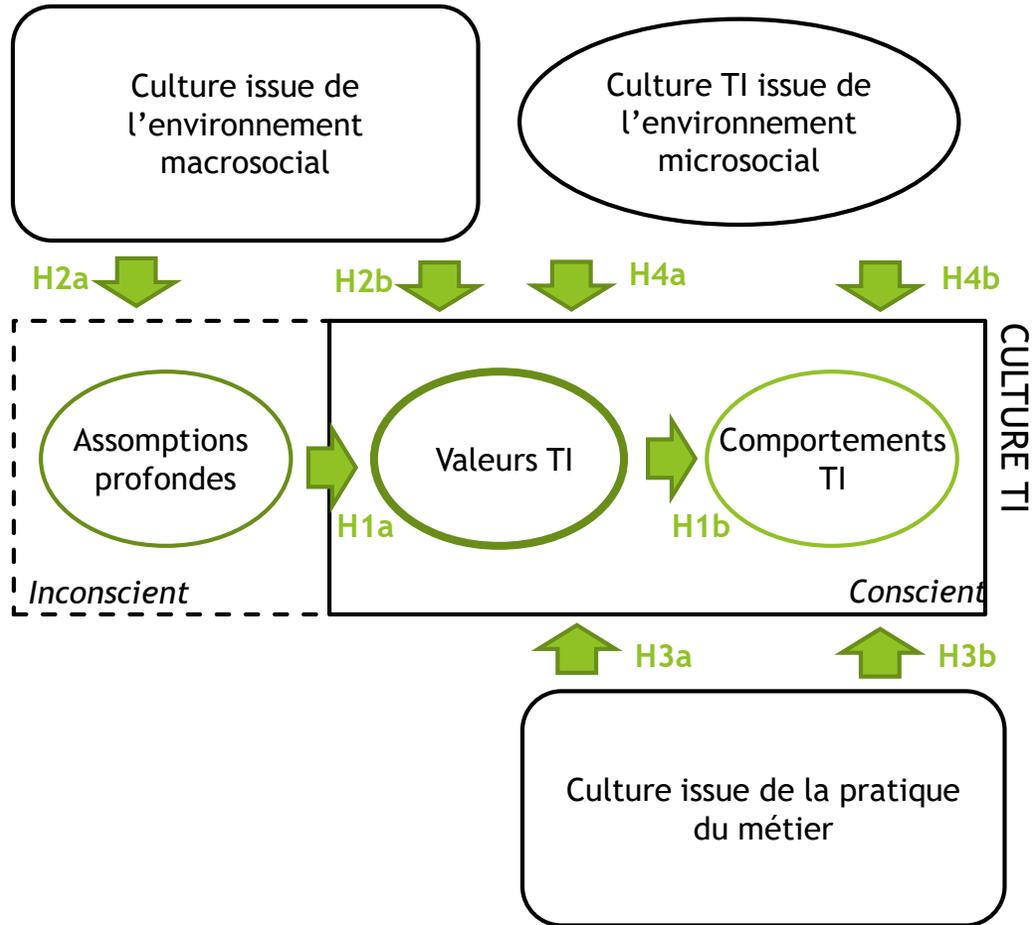
Pourquoi ce sujet ?

- ▶ Les TPE ont des difficultés à adopter les TI. Pourquoi ?
 - ▶ Manque de moyens financiers, de compétences, de personnel, de temps, peur du changement
 - ▶ ... et *Culture* ?
- ▶ Les TI primordiales dans le secteur du tourisme
 - ▶ Place prépondérante d'*internet* dans les comportements de consommation du produit touristique
 - ▶ Ne pas adopter, c'est être *invisible* sur le marché
- ▶ Le fameux Gap dans la littérature

Qu'est ce que la culture ?

- ▶ S'inspirant de Schein (2010) :
- ▶ « Ensemble de valeurs et de pratiques partagées par un groupe qui lui permet de gagner en intégration interne et en adaptation externe »
- ▶ Trois niveaux : Artefacts, valeurs et assomptions profondes

Quel cadre conceptuel ?



- **Quelle méthodologie ?**
- Démarche *qualitative exploratoire*
- Hypothèses pour *guider les contacts avec le terrain*
- *Séjours ethnographiques*
- *Entretiens semi-directifs*
- *Enquêtes en ligne*

- **Place primordiale des Valeurs TI**

Résultats (1)

- ▶ Par rapport au concept de *culture TI* :
 - ▶ H1b : Les valeurs TI conditionnent les comportements TI
 - ▶ Deux catégories de valeurs TI : les valeurs TI professionnelles et les valeurs TI personnelles. Tumulte.
 - ▶ Les comportements TI seront d'autant plus proactifs que les valeurs TI personnelles sont positives
 - ▶ H1a : Les valeurs TI émergent de la confrontation entre assomptions profondes de l'individu et assomptions inhérentes aux TI

Résultats (2)

- ▶ L'influence de la *culture issue de l'environnement macrosocial* sur la culture TI :
 - ▶ *Polynésiens* plus propices à l'adoption des TI dans leur *fonctionnalités sociales*
 - ▶ *Métropolitains* sont plus dans le rejet
 - ▶ *Collectivisme Being VS Individualisme Doing ?*
 - ▶ Il semble important de distinguer les TI selon leur fonctionnalités :
 - ▶ Sociales vs techniques ?
 - ▶ Différentes fonctionnalités ont différents requis culturels

Résultats (3)

Natif Polynésien sédentaire

Collectivisme / Being

- Fortement imprégné de sa culture
- A vécu toute sa vie au même endroit
- Structure sociale pèse sur leurs comportements

- Par rapport aux TI :
- Utilise les réseaux sociaux
- Accepte les intermédiaires

Natif Polynésien Migrateur

Collectivisme / Doing

- Fortement imprégné de sa culture
- A voyagé, vécu ailleurs
 - Se positionne en défenseur/ambassadeur de sa culture
- Structure sociale pèse sur leurs comportements

- Par rapport aux TI :
- Proactif avec les réseaux sociaux
- Accepte les intermédiaires

Expatriés métropolitains

Individualisme / Doing

- Viennent de métropole
- Ont dû s'adapter aux mœurs
- Restent fondamentalement liés à leurs valeurs d'origine
- Epanouissement personnel comme motivation première

- Par rapport aux TI :
- Réfractaires aux réseaux sociaux et intermédiaires

Résultats

- ▶ L'influence de la *culture métier* sur la culture TI :
 - ▶ Les besoins métiers comme vecteur d'adoption
 - ▶ L'identité métier comme frein à l'adoption
- ▶ Il semble important quand on s'intéresse à la culture métier de distinguer
 - ▶ Valeurs identitaires
 - ▶ Valeurs liées à l'efficacité des processus
 - ▶ Arbitrage du dirigeant

Conclusion et limites

- ▶ En cours
- ▶ Résultats finaux à présenter en décembre 2018 lors de ma soutenance de thèse



L'impact de la culture sur l'adoption et l'utilisation des TI par les TPE : le cas des pensions de famille polynésiennes

