
Éditorial

La livraison du numéro 103 de notre revue présente des recherches liées à des thématiques d'une grande actualité (ce qui n'empêche pas un travail rigoureux de sélection sur des critères scientifiques). La recherche en Sciences de gestion doit savoir combiner rigueur scientifique et contemporanéité des travaux. Nous essayons modestement de nous y atteler, surtout pour une revue positionnée sur l'axe de la prospective.

Ainsi, deux papiers analysent des sujets de management des systèmes d'information encore en défrichage : l'« Internet banking » et le rôle de la *blockchain* sur l'évolution des métiers. Mona Fourati Ennouri et Jamil Chaabouni signalent que bien que les usages bancaires en ligne soient en pleine évolution, peu de recherches s'intéressent à ces usages et à leurs impacts sur les entreprises. Sur la base d'une analyse du rôle d'Internet dans les échanges inter-firmes, les auteurs s'interrogent sur les effets des usages des services bancaires en ligne sur la qualité des échanges entre entreprises et banques en termes de qualité de service. Les résultats de l'étude qualitative, menée auprès de neuf entreprises tunisiennes, ont permis de valider la typologie des usages développée théoriquement. Cette typologie catégorise les types de services offerts sur les dimensions informationnelle, transactionnelle et relationnelle. Les résultats de l'investigation empirique permettent le classement des entreprises enquêtées selon leurs types d'usages des services bancaires en ligne et montrent qu'aussi bien l'offre des banques que les usages des entreprises des services bancaires en ligne sont encore dans une phase embryonnaire. Les utilisateurs sont conscients de l'importance de ces services et sont prédisposés à les utiliser mais les usages restent à un niveau basique, ne concernant que la consultation d'informations ou les transactions simples en ligne. Les entreprises enquêtées utilisent, en fait, les services bancaires en ligne comme un service exploratoire ; ils n'ont pas encore pris l'habitude de faire toutes leurs transactions en ligne, confirmant en cela les travaux de Khare (2010).

Rappelant que la technologie *Blockchain* se diffuse à des activités extra financières variées et qu'elle suscite un intérêt dans de nombreux secteurs d'activité, la contribution de Olivier Desplebin, Gulliver Lux et Nicolas Petit vise à discuter des conséquences à attendre de cette technologie pour les métiers du champ de la comptabilité, du contrôle et de l'audit. La technologie est d'abord véritablement décortiquée de façon fort didactique (ce qui représente déjà une véritable contribution pédagogique) puis replacée dans un débat théorico-empirique sur l'impact des systèmes d'information dans le secteur du contrôle de gestion (champ faisant l'objet de peu de recherches). L'analyse prospective se fonde sur

une démarche de réflexion (auteurs-experts), confrontée aux spécialistes de la *Blockchain* puis partagée avec des experts afin d'enrichir la construction de scénarios prospectifs. Les perspectives dégagées renforcent des éléments clés traditionnellement recherchés dans les activités de ce secteur (sécurisation des données, image fidèle et sincère), qui impliquent des mutations potentielles dans l'organisation de ces activités au niveau intra et inter organisationnel en se conjuguant avec d'autres impacts (dématérialisation, information en temps réel, amélioration de la coordination) pour les organisations établies ou en structuration. En résumé, les auteurs se proposent, dans une approche prospective, de présenter cette technologie innovante et d'en illustrer les aspects novateurs qui influenceront ce secteur d'activités dans les années à venir. L'enjeu apparaît crucial en termes d'évolution d'un métier et des tâches de ses acteurs tant les impacts identifiés sont à même de redéfinir les contours du marché de la prestation de service en CCA.

L'actualité en matière de recherches en Ressources Humaines est dense comme en témoignent les quatre articles suivants. Tout d'abord, constatant un gap théorique entre approches managériales et humanistes des conditions de l'apprentissage individuel en formation et partant de constats d'ordre pratique au travers d'une demande de personnalisation et de professionnalisation de la formation émanant du secteur du sport fédératif tunisien, Fériel Omrani propose une contribution à l'étude de l'efficacité de la formation professionnelle pour des organisations sportives en quête de professionnalisation. L'investigation repose sur une méthodologie de recherche issue de l'approche par l'étude des représentations sociales et sur une démarche en deux temps : une première étude empirique qualitative, permettant de repérer les éléments doublement signifiants et consensuels et une étude empirique quantitative, afin de confirmer la significativité des éléments repérés. L'objectif de la recherche est d'identifier les déterminants de la motivation à apprendre des cadres techniques pour une meilleure préparation des sessions de formation. Les résultats de cette recherche prônent de repenser l'ingénierie de la formation par le glissement d'une approche unidimensionnelle ponctuelle vers une approche multicritérielle plus fidèle à la réalité humaine et organisationnelle des fédérations sportives.

Se basant sur une typologie adaptée des rôles des professionnels de gestion des ressources humaines et sur une grille de lecture des rôles des professionnels RH dans la fidélisation des consultants, Caroline Tillou propose, dans cet article un nouvel éclairage sur la définition de leurs rôles dans un contexte de fidélisation des travailleurs du savoir. La méthode recourt à une démarche qualitative à base de trente entretiens en face-à-face avec des membres de l'équipe dirigeante et des managers de 21 cabinets de conseil en management qui a permis d'approcher la réalité des acteurs et de s'immerger dans le contexte dans lequel elle a été construite. Les résultats font notamment apparaître le rôle pivot des professionnels RH en tant qu'experts dans la mise en place d'une politique de fidélisation du fait de la détention d'informations

et d'expertises techniques nécessaires pour proposer des pratiques de GRH favorisant l'attachement des consultants à l'organisation.

Pour leur part, Nour Ben Lakhal et Emna Gara Bach Ouerdian proposent une recherche qui porte sur l'impact du soutien perçu du supérieur sur le transfert des acquis de la formation. En effet, face aux diverses mutations du monde du travail et compte tenu de la transition vers une économie de la connaissance, les organisations investissent de plus en plus en formation continue. Or, les taux de transfert des apprentissages acquis lors de ces sessions de formation semblent assez inquiétants voire alarmants. À partir d'une robuste revue de la littérature, les auteurs construisent un modèle à base d'hypothèses qui intègre quatre dimensions : la motivation à transférer ; le soutien du supérieur hiérarchique ; l'auto-efficacité et le transfert de formation. Le modèle est ensuite testé grâce à une étude quantitative menée auprès d'un échantillon de 219 salariés tunisiens appartenant à des grandes entreprises industrielles implantées au nord de la Tunisie et ce, selon la méthode de *bootstrap*. Les principaux résultats obtenus confirment que l'auto-efficacité et la motivation à transférer médiatisent partiellement la relation entre le soutien du supérieur et le transfert de formation.

La recherche menée par Khaled Sabouné et Anne Goujon Belghit vise à déterminer les termes du contrat psychologique des acteurs évoluant dans un EHPAD privé à but non-lucratif. Les résultats des 19 entretiens semi-directifs menés au sein de l'EHPAD et analysés par une analyse statistique textuelle montrent qu'en fonction des catégories d'acteurs y exerçant, des contrats psychologiques dynamiques différents s'élaborent. Le contenu dépend non seulement de la perception des individus de leur organisation mais également de la nature du travail exercé. Cette recherche montre aussi l'importance de la notion d'ambivalence dans la compréhension du concept de contrat psychologique puisque les individus sont partagés entre des sentiments positifs et négatifs concernant leur relation d'emploi.

La contribution de Fanny Reniou, Aurélien Rouquet et Dilip Subramanian propose une lecture assez inédite de la gestion de la relation-client en cela qu'elle s'intéresse aux clients déviants. En effet, s'appuyant sur la théorie de l'étiquetage de Becker, cette recherche a pour objectif de comprendre la manière dont un employé au contact « étiquette » un client « déviant », dans le cadre des réclamations. L'investigation empirique a consisté en 52 entretiens individuels semi-directifs réalisés auprès d'une variété d'employés au contact de clients dans le cadre de relations de réclamation au sein de cinq entreprises de secteurs différents (distribution, automobile, luxe, service public, banque). Le robuste cadrage théorique associé à l'enquête de terrain permet la génération d'un modèle conceptuel intégrateur qui montre qu'un employé au contact étiquette un client « déviant » lorsque celui-ci adopte des comportements qui transgressent certaines normes, qui sont perçus comme graves par l'employé, en fonction des caractéristiques de la relation client. Au final,

la recherche propose des recommandations aux entreprises afin de faire face à des comportements déviants.

Le dernier axe disciplinaire de cette livraison de la revue a trait à la responsabilité sociale des entreprises (*lato sensu*). En effet, Perrine Ferauge, par une recherche qualitative exploratoire, cherche à mieux comprendre la nature et la pertinence des déterminants qui influencent l'intention durable de dirigeants de PME. Pour cela, l'auteur mobilise, dans son cadre théorique, la théorie du comportement planifié et la théorie entrepreneuriale. Pour sa part, l'investigation empirique qui teste un corps de propositions repose sur des études de cas et sur une enquête réalisée auprès de sept dirigeants de PME belges (entretiens) qui se sont toutes distinguées par une récompense octroyée par des organismes extérieurs, pour leur implication durable entre les années 2006 et 2010. Les résultats signalent l'importance du rôle de l'engagement responsable volontaire du dirigeant au sein de son entreprise mais également, la complexité et l'hétérogénéité des déterminants qui peuvent influencer positivement l'intention durable des dirigeants. Celle-ci découle ainsi des attitudes du dirigeant mais aussi de ses normes subjectives, de son contrôle comportemental perçu et de son orientation entrepreneuriale.

Co-rédacteurs en Chefs
Olivier BADOT, Patrick JOFFRE, Aline SCOUARNEC