

## CHAPITRE III

### LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

## **Introduction**

Les deux premiers chapitres ont permis de positionner notamment la sous-traitance par rapport au développement régional. Les secteurs minier et forestier sont en pleine restructuration. Les sous-traitants doivent tenir compte des nouveaux enjeux (exportation, spécialisation) pour ne pas perdre leur degré de compétitivité.

Suivant le développement de la problématique de la sous-traitance et son cadre d'appui, il est à propos de faire le point sur la démarche qui soutient cette recherche. Ce chapitre précise la démarche de recherche employée. Par ailleurs, une explication s'impose quant au choix des deux (2) entreprises et de l'instrument de cueillette et d'analyse de données.

### 3.1. Le type de recherche

Ce travail de recherche sur la sous-traitance est du domaine des sciences sociales. La démarche qu'emprunte ce mémoire, quant à elle, s'inscrit en grande partie dans le paradigme phénoménologique.

La phénoménologie se veut une doctrine de retour aux choses elles-mêmes, dans des descriptions, en dehors de toute conceptualisation. La phénoménologie s'efforce d'étudier plus à fond l'objet d'étude et tente d'expliquer le pourquoi du phénomène. La phénoménologie (cf. Grawitz 1990 p.13) est une méthode à l'origine des diverses théories existentialistes qui reprennent l'idée de la supériorité du vécu, du subjectif sur la conceptualisation. Morgan (1985)<sup>71</sup>, quant à lui, compare les étapes de la méthode scientifique et celles de la démarche interprétative au tableau suivant.

---

<sup>71</sup>Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, Qualitative and action based research: actes du colloque: perspective de recherche pour le praticien, UQAT, nov. 1985, page 84.

*Tableau 16: Comparaison entre la méthode scientifique et interprétative<sup>72</sup>.*

Steps of scientific method	Steps in interpretive research
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observation</li> <li>2. Conceptualization / theorization</li> <li>3. Hypothesis - systematic doubt</li> <li>4. Experimental framework</li> <li>5. Confirmation, rejection, reformulation</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Get inside" Empathic involvement in a situation</li> <li>2. Adopt role of learner</li> <li>3. Map system of symbols and their meaning</li> <li>4. Identify key themes and explanations</li> <li>5. Test validity against opinions in setting; reformulate themes and explanations</li> </ol>
<p>The process is <u>iterative</u></p>	

La vision interprétative de Morgan (1985) abonde dans le même sens que Glaser et Strauss (1967)<sup>73</sup>; dans leur ouvrage "The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research". Dans un premier temps, le chercheur conceptualise ici à partir de la littérature spécialisée et des discussions dans des séminaires et des ateliers. Dans un deuxième temps, il passe à une phase plus interprétative, "get inside", lors de la rencontre avec les

<sup>72</sup>Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, Qualitative and action based research: actes du colloque: perspective de recherche pour le praticien, UQAT, nov. 1985, pp. 106-107.

<sup>73</sup>Glaser Barney G., Strauss Anselm L., The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research, Aldine publishing company, New York, 1967, 271 pages.

deux (2) entrepreneurs avec l'aide de la grille d'entrevue. Le chercheur n'a pas à se moment le rôle d'expert, mais se contente plutôt d'écouter des entrepreneurs. Il apprend à comprendre les nuances, les signes, les symboles, la signification des codes de communication que les gens lui envoient comme membre (participant). Le chercheur découvre le langage de l'organisation.

*"Someone<sup>74</sup> might tell you that there are certain codes of behavior but 70, 80, 90% of the reality of that organization, which makes it what it is, is what you learn through trial and error. You learn by understanding the nuances, the signals, the symboles, the meanings which people communicate to you as a member. You learn the language of the organization. (...) As a qualitative researcher, who suscribes to the phenomenological view that reality is created on an ongoing basics, this is what you have to learn in order to understand that organization and the way it works."*

Dans un troisième temps, le chercheur bâtit le modèle de relations en sous-traitance dont les bases peuvent servir à un futur projet de recherche. Cette recherche est ici essentiellement exploratoire. Le choix du type d'étude<sup>75</sup> est en étroite correspondance avec les objectifs qui sont poursuivis. Comme il a déjà été constaté, l'objectif de la recherche est de saisir et de préciser le contenu des diverses relations en sous-traitance ainsi que des variables qui les influencent. Le plan de recherche doit donc (cf. Selltiz et al. 1977) être assez flexible pour permettre d'envisager plusieurs aspects différents d'un même phénomène.

---

<sup>74</sup>Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, Qualitative and action based research: actes du colloque: perspective de recherche pour le praticien, UQAT, nov. 1985, page 92.

<sup>75</sup>Selltiz C., Wrightsman I.S. et Cook S.W., Les méthodes de recherche en sciences sociales, Les éditions HRW, Montréal, 1977, page 90.

Selon Selltiz, Wrightsman et Cook (1977),

*"L'étude d'exploration peut toutefois avoir d'autres fonctions: rendre les chercheurs plus familiers avec le phénomène qu'ils se proposent d'étudier au cours d'une étude subséquente, mieux structurée, ou avec le milieu dans lequel ils ont l'intention de faire cette étude; clarifier les concepts; poser les priorités pour les recherches à venir; recueillir des renseignements sur les possibilités pratiques de faire de la recherche dans des milieux naturels; servir d'inventaire des problèmes considérés urgents par ceux qui travaillent dans un domaine particulier de relations sociales."*

Peu de sentiers battus s'offrent au chercheur en sciences sociales; souvent la théorie est trop générale ou trop spécifique pour servir d'orientation claire et nette à la recherche empirique. Dans ces circonstances, la recherche d'exploration devient nécessaire à l'acquisition de l'expérience qui aidera à élaborer des hypothèses appropriées en vue d'études plus définitives.

La recherche exploratoire a conduit à l'analyse de deux (2) faits d'expérience auprès de certains dirigeants d'entreprise de sous-traitance afin de permettre de découvrir les facteurs importants, les variables qui jouent un rôle dans la relation. Il appartient aux autres formes d'enquêtes de vérifier ces hypothèses et de trouver les relations qui lient ces variables. Le stade de l'exploration aide à la découverte des facteurs les plus actifs et des caractéristiques des phénomènes, mais c'est aux enquêtes plus poussées qu'il revient de mesurer ces variables et de trouver les relations qui les unissent.

Afin d'en arriver à une conceptualisation de plus en plus précise des relations en sous-traitance, l'approche systémique est retenue comme démarche de modélisation. Elle permet de dépasser le stade des intuitions contradictoires dans une vision d'ensemble. Le fondement de la notion de système est l'interdépendance des parties par rapport au tout. En abordant la théorie des systèmes, on éprouve deux intuitions<sup>76</sup> opposées: d'une part l'analogie entre l'organisation, l'objet d'étude et le système paraît juste, donc l'organisation sociale devrait bénéficier d'une étude de cet ordre; d'autre part, même sans préjugé contre la mathématisation des sciences de l'homme, on sent bien que la complexité de la vie en société ne se laisse pas décomposer dans des mécanismes simples.

L'analyse systémique rend possible la construction de l'objet de la recherche qui est l'étude de la relation en sous-traitance entre un donneur d'ordres et un sous-traitant. Elle identifie les systèmes pertinents et les liens qui unissent les relations en sous-traitance. Selon Buckley<sup>77</sup>, l'analyse systémique apporte aux sciences humaines:

*"un vocabulaire commun, une technique pour traiter les grandes organisations, une approche synthétique là où existent de nombreuses inter-actions, la substitution de la notion dynamique de relations aux anciennes entités statiques, une possibilité d'atteindre l'essentiel de la vie sociale en termes de communication et d'information, enfin un moyen d'étudier de façon opérationnelle les notions de buts, de besoins, de symboles, de conscience de soi, de processus socioculturels."*

---

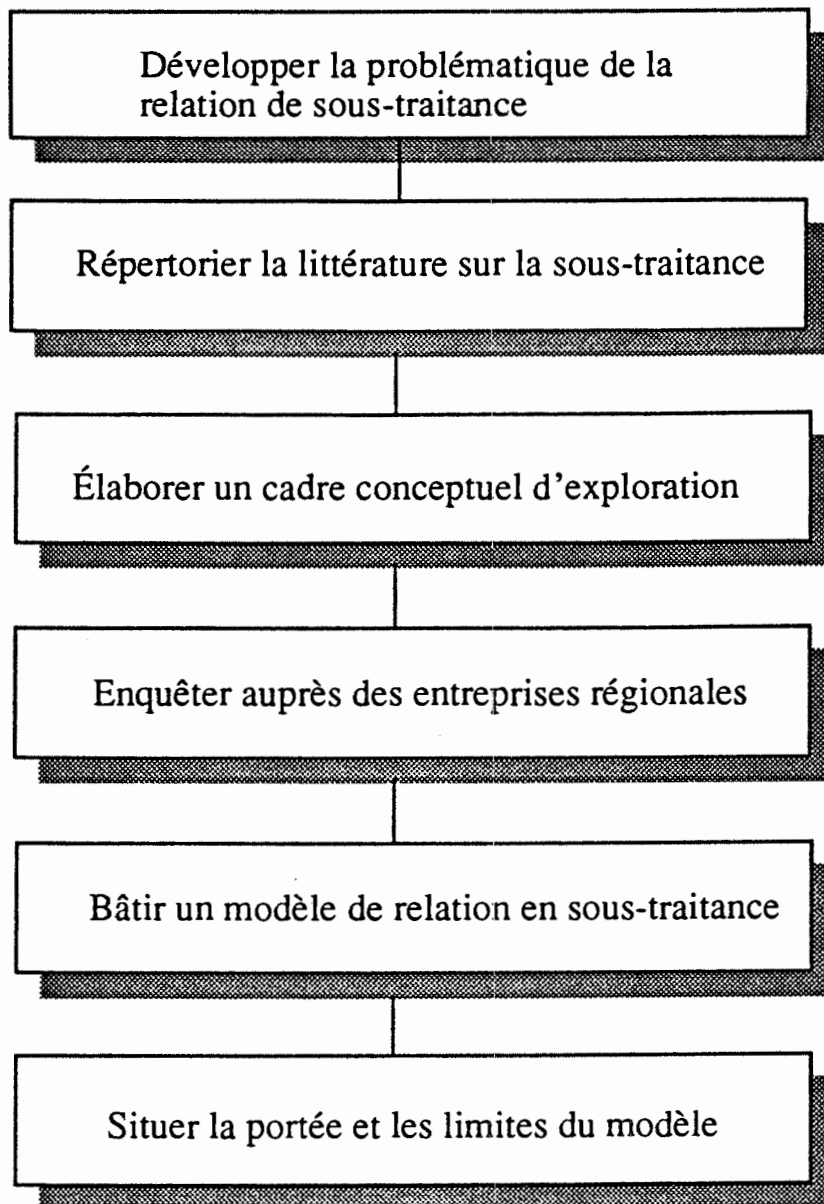
<sup>76</sup>Grawitz Madeleine, Méthodes des sciences sociales, Dalloz, Paris, 1990, page 492.

<sup>77</sup>Grawitz Madeleine, Méthodes des sciences sociales, Dalloz, Paris, 1990, page 497.

Cette recherche se définit comme un ensemble de propositions de portée exploratoire dont on tire une hypothèse ou un ensemble d'hypothèses portant sur des cas particuliers. Au début de ce mémoire, il n'y a pas de postulat de base ou de prérequis théorique que l'on prend pour acquis. Il s'agit plutôt de développer la problématique, de compiler les écrits sur la relation en sous-traitance et de synthétiser le tout dans un cadre exploratoire. Cela correspond aux trois premières étapes de la figure XI sur les principales activités du mémoire et à la première partie de la définition du raisonnement déductif, soit un ensemble de propositions de portée générale. Par la suite, le chercheur évalue la portée de ces propositions auprès de deux petites et moyennes entreprises en situation de sous-traitance en développant un modèle de relations en sous-traitance. Cela correspond à la deuxième partie de la définition, soit de tirer un ensemble d'hypothèses portant sur des cas particuliers et aux trois dernières activités du mémoire présentées à la figure XI.



*Figure XI: Cheminement des principales activités du mémoire.*



### 3.2. L'étude des deux (2) cas

En plus du cadre d'appui, le chercheur se doit d'adapter les écrits au contexte régional afin d'enrichir le modèle de relations en sous-traitance. Pour ce faire, deux (2) entreprises de la région de l'Abitibi-Témiscamingue ont été choisies. Il s'agit de "Les Produits Miniers Stewart inc." et "Logicon inc.". "Les Produits Miniers Stewart inc." est une entreprise manufacturière spécialisée dans la fabrication de boulons de soutènement utilisés dans les mines en exploitation. "Logicon (Rouyn) inc." est une entreprise de service informatique dont les activités principales sont la vente et la consultation, le service technique et bureautique, le support au niveau des logiciels ainsi que la recherche et développement reliées au domaine de l'informatique en général. Le choix de ces deux entreprises est justifié par leur apport structurant pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue et par les secteurs d'activités qu'elles occupent. Elles ajoutent une valeur ou une dimension plus grande au développement économique régional. "Les Produits Miniers Stewart inc." vend ses produits à travers le Canada. "Logicon inc." de son côté sous-traite pour une entreprise de l'extérieur de la région, afin de donner un service spécialisé aux hôpitaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Le donneur d'ordres, dans ce cas, est trop loin de ce marché pour intervenir lui-même efficacement auprès des centres hospitaliers.

L'étude des deux (2) cas permet un certain enrichissement de la relation en sous-traitance. Cette validation<sup>78</sup> consiste donc à vérifier la logique, la

---

<sup>78</sup>Malouin Jean-Louis et Landry Maurice, La validation: activité critique pour une prise de décision éclairée, CA magazine, septembre 1979, p. 59.

cohérence, la non-contradiction du modèle en explicitant d'abord les postulats qui le sous-tendent et en s'assurant de leur évidence. Il ne reste plus, par la suite, qu'à vérifier la cohérence interne des déductions découlant de ces postulats.

Le choix des deux (2) cas est en relation avec le but même de la recherche qui est d'élaborer une image de ces caractéristiques de la relation de sous-traitance par la réalisation d'un modèle conceptuel. L'enquête s'est limitée à étudier la sous-traitance par la vision du sous-traitant lui-même, par la perception qu'il a de sa relation avec le donneur d'ordres.

Le chercheur ne prétend pas que les deux (2) cas proposés représentent l'ensemble du domaine étudié (soit la population des entreprises de sous-traitance). Il veut seulement ajuster des écrits à la réalité régionale. Les deux (2) cas sont un complément d'information à la recherche. Le chercheur est conscient de la portée de la représentation et de l'interprétation des résultats. Le fait de ne choisir que des entreprises qui ont réussi dans leur domaine respectif est un biais volontaire important. Mais il est systématique à l'ensemble des deux cas étudiés. Tout le monde est sur le même palier. Le but est d'étudier la relation de sous-traitance d'entreprises performantes afin d'optimiser les succès que ces entreprises ont avec leurs donneurs d'ordres. Le type de relations observées pourrait, sous toute réserve, orienter les autres sous-traitants vers de meilleures relations avec leurs donneurs d'ordres.

### 3.2.1. La présentation

Les deux (2) cas correspondent à des entreprises de sous-traitance de la région. La première, "Les Produits Miniers Stewart inc.", est une entreprise manufacturière de sous-traitance opérant dans le domaine des systèmes d'ancrages à l'intérieur des mines. La deuxième, "Logicon inc.", est une entreprise en partie sous-traitante opérant dans le secteur des systèmes informatiques.

#### *3.2.1.1. "Les produits Miniers Stewart inc."*

Au cours des années 80, l'exploitation minière au Québec a connu un essor important, grâce notamment au programme d'actions accréditatives qui devait favoriser un nouvel entrepreneurship en Abitibi-Témiscamingue. Même si l'exploration minière est à son plus bas niveau présentement, la découverte de certains gisements découlant de ces activités, amène la création de plusieurs mines qui débutent leurs exploitations. Cette croissance offre l'occasion pour les entrepreneurs locaux d'accroître leurs activités et leurs chiffres d'affaires.

C'est le cas pour la compagnie, "Les Produits Miniers Stewart inc.", située à Rouyn-Noranda et qui se spécialise depuis plus de quarante (40) ans dans la fabrication de boulons à roc et de produits connexes. Cette entreprise a

considérablement augmenté son chiffre d'affaires. Il a quadruplé<sup>79</sup> au cours des sept (7) dernières années. Plusieurs prix (2 "Extra") ont été décernés à cette organisation au cour de la dernière année par la Chambre de Commerce du Rouyn-Noranda régional. Presque l'ensemble des clients (95% des ventes) de la compagnie proviennent de mines en exploitation.

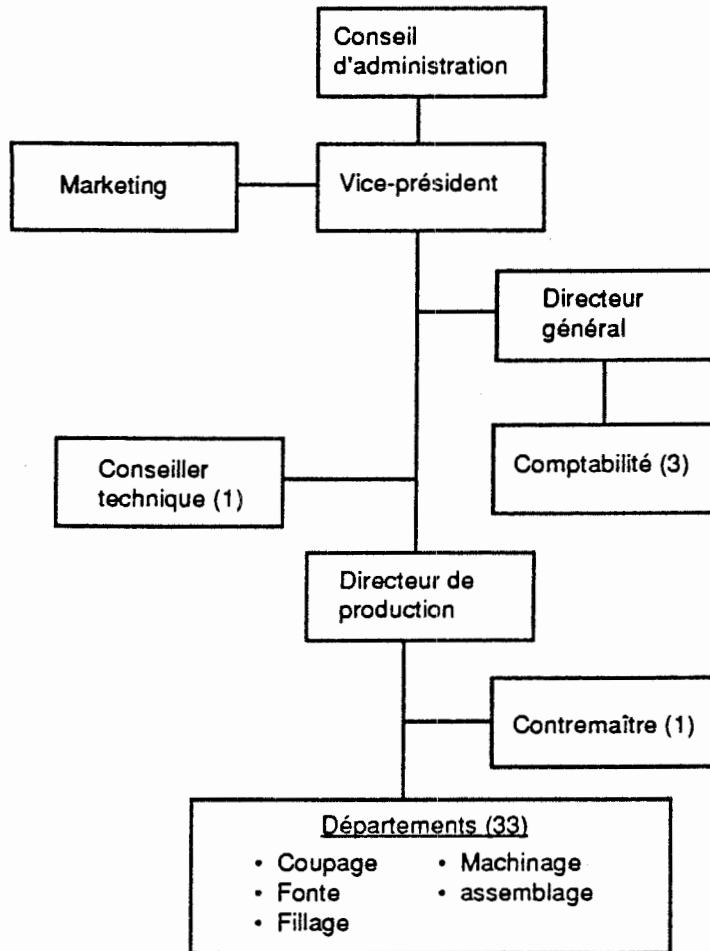
Près de 80% des ventes sont effectués à l'extérieur de l'Abitibi-Témiscamingue. La compagnie est le plus important fabricant de boulons à roc destinés au secteur minier à l'est du Canada. Le Canada importe une forte quantité de matériel en provenance surtout des États-Unis, mais également du Royaume-Uni, de la France et de la Suède. En effet, selon Statistique Canada, les importations canadiennes de matériel minier s'élèvent à 655 millions \$ en 1985.

Cette compagnie emploie une quarantaine de personnes dont trente-cinq (35) à la production et sept (7) à l'administration. La figure suivante présente l'organigramme de la compagnie.

---

<sup>79</sup>Pour fin de confidentialité, il m'est impossible de divulguer le chiffre d'affaires de cette compagnie.

Figure XII: L'organigramme "Les Produits Miniers Stewart inc."



Les produits<sup>80</sup> fabriqués par l'entreprise sont les suivants:

- boulons d'ancrage de toutes sortes et leurs produits connexes;
- câbles d'ancrage.

De plus, "Les Produits Miniers Stewart inc." est distributeur pour une compagnie américaine d'une résine servant au système d'ancrage. Fait

<sup>80</sup>Il y a une présentation en annexe des principaux produits de la compagnie.

important, l'entreprise est présentement en train d'automatiser l'ensemble de sa chaîne de production. Cela amène des changements importants au niveau des habitudes de travail. La modernisation de la production aide la compagnie à diminuer ses coûts de production et par conséquent à garder son avantage concurrentiel.

#### 3.2.1.2. *"Logicon inc."*

"Logicon inc." est une entreprise de service informatique. Ses activités principales sont la vente et la consultation, le service technique et bureautique, le support logiciel ainsi que la recherche et le développement reliés au domaine de l'informatique. Plusieurs prix ont été décernés à cette compagnie de celui de l'entreprise de l'année par la Chambre de Commerce du Rouyn-Noranda régional. Les produits distribués par la compagnie sont décrits au tableau 17.

*Tableau 17: Liste des produits distribués par "Logicon inc."*

• IBM	• NCR
• Digital	• Compaq
• Everex	• Toshiba
• NEC	• Calcomp
• Fujitsu	• HP
• Novell	

"Logicon inc." a entrepris une stratégie de diversification au cours des cinq dernières années. Cette diversification s'est effectuée avec des entreprises ayant une grande expertise au niveau du développement de logiciels spécialisés. Son président, Monsieur Turcotte, précise: "De cette façon tous nos oeufs ne sont pas dans le même panier". L'entreprise possède une entente de coopération avec I.S.T. inc. dans le domaine des hôpitaux. I.S.T. s'occupe des logiciels spécialisés et "Logicon inc." du matériel informatique. Cette entente, profitable pour les deux parties, est étendue à la majorité des hôpitaux de la province. "Logicon inc." possède des bureaux à Rouyn-Noranda et Val d'Or. L'entente a de plus permis d'ouvrir ceux de Montréal et Québec. D'autres ententes de ce genre se sont développées dans le secteur municipal (Dynabec) et des bibliothèques. Cette diversification a amené une concurrence plus provinciale que régionale.

Le choix de diversifier par des ententes de coopération s'explique par l'incapacité des firmes informatiques régionales à développer elles eux-mêmes



des logiciels spécialisés. La mise à jour des logiciels devient de plus en plus complexe à cause de la diversité du matériel utilisé, des systèmes d'exploitation en place, des nouveautés et des besoins particuliers des utilisateurs sans cesse grandissants. Des départs de personnes dans de faibles équipes spécialisées en développement peuvent mettre en péril le projet de nouveaux logiciels. Enfin, la demande régionale couvre rarement les coûts de développement d'un logiciel spécialisé, et l'entreprise est généralement dans l'impossibilité de pénétrer le marché provincial (manque de liquidité et/ou de connaissance du marché). Ces ententes permettent de solutionner une bonne partie des problèmes ci-haut mentionnés. De plus, "Logicon inc." est associé à la franchise MicroAge.

"Logicon inc." a débuté ses activités en 1977 lorsque Messieurs Vianney Turcotte et Jean-Pierre Lamarche se sont associés. Au commencement, il s'agissait de consultation et de développement de logiciels sur mesure. Vers le milieu des années 80, l'entreprise introduisit les services technique et "clé en main". Au tournant des années 90, le service de bureautique et les ententes avec IST et Dynabec ont vu le jour. Au même moment, Monsieur Jean-Pierre Lamarche se retira de la vie active de l'entreprise. Le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution des services offerts par cette organisation.

*Tableau 18: Historique de "Logicon inc."*

<b>Historique</b>			
<b>Phase 1</b>	(1977 - 1980)	<b>Phase 2</b>	(1980 - 1985)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consultation</li> <li>• logiciel sur mesure</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• consultation</li> <li>• clé en main (logiciel et matériel sur mesure)</li> </ul>
<b>Phase 3</b>	(1985 - 1986)	<b>Phase 4</b>	(1986 - 1988)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consultation</li> <li>• clé en main</li> <li>• service technique</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• consultation</li> <li>• clé en main</li> <li>• service technique</li> <li>• bureautique</li> <li>• marché du détail</li> </ul>
<b>Phase 5</b>	(1988 - 1990)		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consultaiton</li> <li>• clé en main</li> <li>• service technique</li> <li>• bureautique</li> <li>• santé (I.S.T.)</li> <li>• municipalité (Dynabec)</li> </ul>		

Logicon (Rouyn) inc. a sous sa responsabilité une quarantaine d'employés. L'organigramme suivant donne un aperçu de la répartition des effectifs.

Figure XIII: L'organigramme de "Logicon inc."

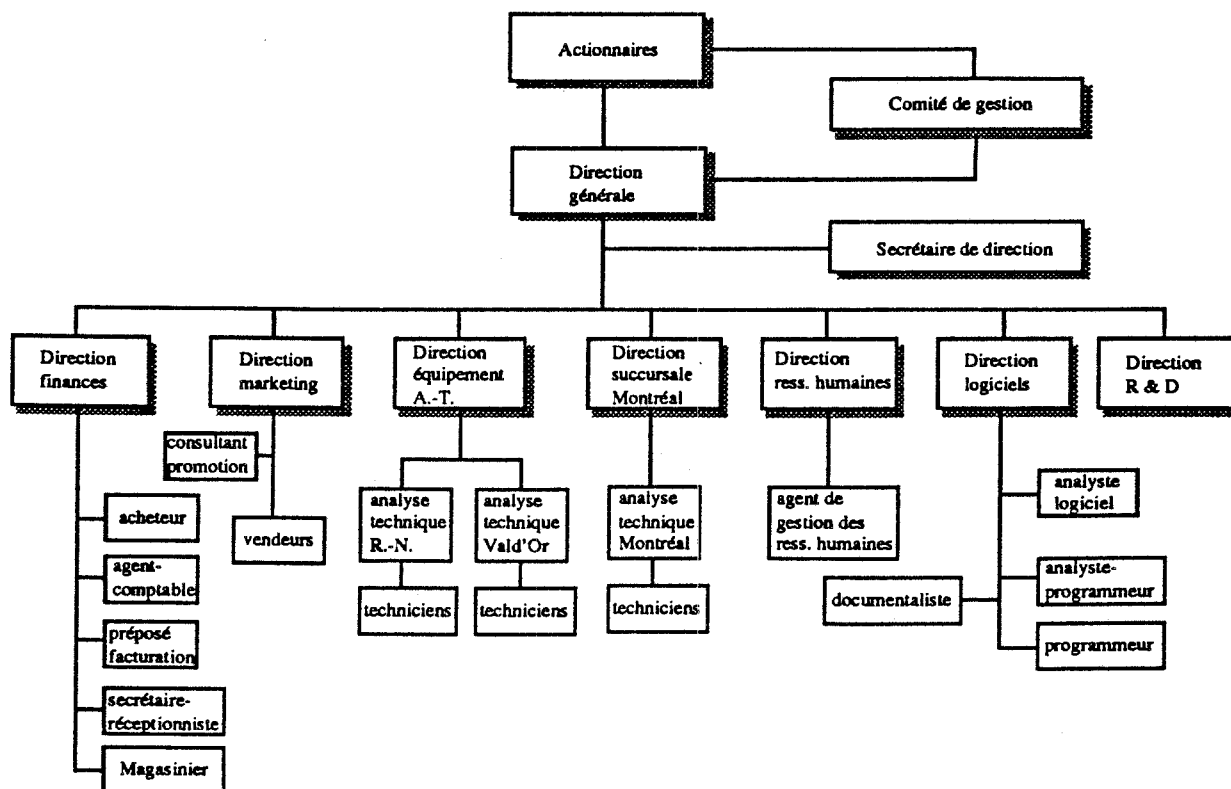


Figure XIV: Pourcentage des ventes par territoire "Logicon inc."

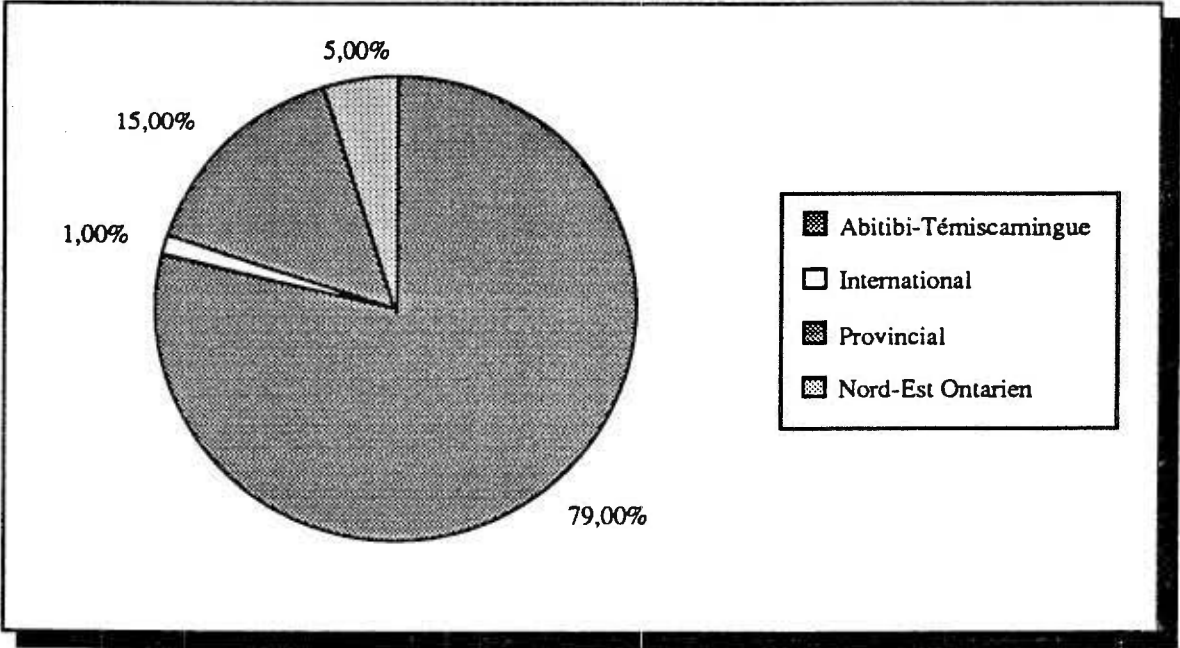
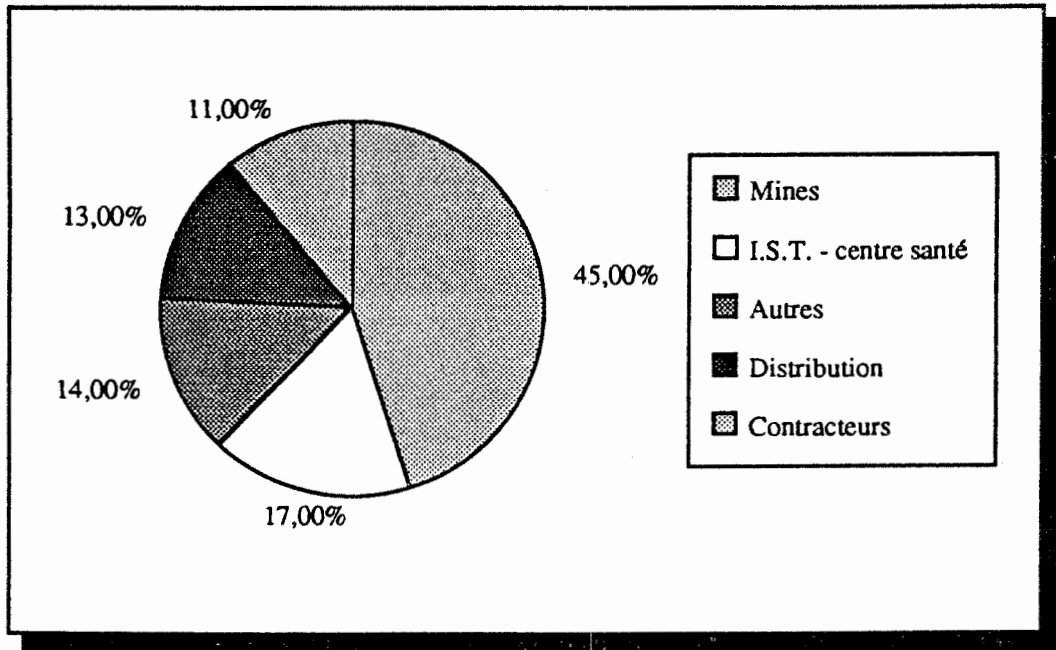


Figure XV: Ventas en porcentaje du secteur d'activité "Logicon inc."



### 3.3. L'instrument de cueillette de données

L'enquête a lieu dans les entreprises. L'enquêteur a choisi le dirigeant de chacune des entreprises comme personne interrogée. Pendant les entrevues, l'information est consignée dans un magnétophone à cassette. Les personnes interviewées sont les suivantes:

- M. Michel Bradley, vice-président, chez "Les Produits Miniers Stewart inc.",

- M Vianney Turcotte, président, chez "Logicon inc."

Le guide d'entretien qui a été utilisé comprend le cadre d'exploration de relations en sous-traitance du chapitre II et le "Subcontractor performance appraisal report" présenté à l'annexe 1.

La cueillette des données sur les entreprises en Abitibi-Témiscamingue a été effectuée par interview. On donne de l'interview ou de l'entretien, au sens technique, la définition suivante: un processus d'investigation scientifique utilisant un processus de communication verbale pour recueillir des informations en relation avec le but fixé. À côté de l'aspect technique de l'interview, instrument de recherche en sciences sociales, il est important d'insister sur le processus fondamental d'interaction humaine que constituent la situation d'entretien et les mécanismes variés qu'elle met en cause.

Le type d'entretien utilisé est la forme semi-dirigée. Selon Grawitz<sup>81</sup> (1990), ces entretiens se caractérisent, en général, par des questions nombreuses non formulées d'avance dont les thèmes seulement sont identifiés; cette souplesse favorise l'enquêteur et lui laisse une grande liberté d'action. Avant de débiter ses entrevues, le chercheur détermine les aspects de la situation dont il veut rechercher l'influence et établit un cadre de questions ou guide d'interview

---

<sup>81</sup>Grawitz Madeleine, Méthodes des sciences sociales, Dalloz, Paris, 1990, page 747.

(cadre conceptuel d'exploration). La liberté de l'enquêteur et celle de l'enquêté ne sont pas totales, mais limitées par le cadre de la recherche.

Grawitz<sup>82</sup> (1990) nous donne les postulats de base à l'enquête.

*"La technique de l'interview repose sur un postulat: la parole a été donnée à l'homme pour exprimer la vérité. L'interview n'est donc valide que si l'on suppose et constate qu'en général les enquêtés expriment la vérité, mais quelle vérité?"*

*L'interview implique un deuxième postulat: pour savoir ce que les gens pensent ou ce qu'ils savent, il n'y a qu'à le leur demander. Ceci suppose, lorsqu'il s'agit d'enquêtes d'opinion, que chacun en possède une à propos du sujet sur lequel on l'interroge.*

*Enfin un troisième postulat, sans doute le plus contestable, sur lequel reposent les enquêtes d'opinion: celui suivant lequel toutes les opinions se valent. Or le sondage, non seulement comme nous l'avons vu risque d'additionner des réponses différentes à la même question, mais surtout additionne des opinions qui n'ont ni la même intensité subjective ni la même valeur objective. La réponse du bout des lèvres d'un abstentionniste est égale à l'adhésion passionnée d'un militant."*

C'est une des raisons qui incite le chercheur à utiliser l'entrevue semi-dirigée. Lorsqu'il s'agit d'entretiens dans une enquête d'exploration, l'important n'est pas de mesurer mais seulement de reconnaître ce que l'on découvre. La richesse de l'information l'emporte sur la précision de la mesure<sup>83</sup>. Les résultats de l'enquête sont détaillés au chapitre suivant.

<sup>82</sup>Grawitz Madeleine, *Méthodes des sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1990, page 824.

<sup>83</sup>Grawitz Madeleine, *Méthodes des sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1990, page 826.

Afin d'aider à la bonne marche de l'entrevue, une grille a été utilisée. Elle se base sur le cadre d'exploration de relations en sous-traitance et sur le Subcontractor performance appraisal report (copie à l'annexe 1). Pendant l'interview, le chercheur doit demander une description de l'entreprise et du marché à l'entrepreneur. L'analyse sommaire du système de gestion de qualité, de la connaissance du prix de revient et du programme en management a particulièrement été plus touchée. La planification (calendrier) de travail, le niveau de la collaboration du donneur d'ordres, l'étude des systèmes donneur et sous-traitant de même que les principaux problèmes du preneur font aussi l'objet de la grille d'entrevue. La grille est présentée au tableau 19 de la page suivante.



Tableau 19: Grille d'entrevue.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'entreprise</li> <li>- de la concurrence</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prix de revient</li> <li>- ajustement</li> <li>- stratégie de prix</li> <li>- donneur d'ordres fixe des prix irréalistes</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de gestion de qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôle de qualité</li> <li>- assurance qualité</li> <li>- problème de rejet</li> <li>- exigences irréalistes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme en management <ul style="list-style-type: none"> <li>- résolution de problème avec le donneur</li> <li>- communication donneur-preneur</li> <li>- suivi des commandes</li> <li>- compréhension des exigences du donneur</li> <li>- coopération du donneur</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendrier de travail <ul style="list-style-type: none"> <li>- délai de livraison</li> <li>- cas urgence</li> <li>- niveau avancement des travaux</li> <li>- temps supplémentaire</li> <li>- coopération du donneur</li> <li>- exigences irréalistes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support: <ul style="list-style-type: none"> <li>- besoin du donneur</li> <li>- aide du donneur</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marché: <ul style="list-style-type: none"> <li>- situation géographique</li> <li>- économie</li> <li>- technologie</li> <li>- politique</li> <li>- tendance à la sous-traitance</li> <li>- loi</li> <li>- concurrence</li> <li>- développement régional</li> <li>- secteur d'activité</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Système donneur d'ordres: <ul style="list-style-type: none"> <li>- exigences</li> <li>- production</li> <li>- politiques d'approvisionnement</li> <li>- systèmes de contrôle</li> <li>- sélection des sous-traitants</li> <li>- impartition</li> <li>- syndicat</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principaux problèmes du sous-traitant <ul style="list-style-type: none"> <li>- planification, échéancier</li> <li>- spécification, contrat</li> <li>- communication</li> <li>- qualité, conformité</li> <li>- financier, humain, formation</li> <li>- suivi</li> <li>- adaptation aux changements</li> <li>- identification des problèmes</li> <li>- implication haute direction</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Système sous-traitant <ul style="list-style-type: none"> <li>- type de sous-traitance</li> <li>- système de gestion de la qualité</li> <li>- type de rapports commerciaux</li> <li>- type de relations</li> </ul> </li> </ul>

## **Conclusion**

De ce chapitre, on retient trois grands éléments: le type de recherche, les deux (2) cas pratiques et l'instrument de cueillette de données. La recherche est de type exploratoire. Deux (2) cas d'expériences sont présentés: Logicon et "Les Produits Miniers Stewart". L'entrevue semi-dirigée est favorisée comme instrument de cueillette de données. De plus, une grille est utilisée afin de bien mener l'interview.

Suite à cela, le chercheur doit rencontrer les deux entreprises pour améliorer son modèle. Le chapitre suivant résume l'intervention chez chacune d'elles.