

CESAG

**Explaining changes in usage
following the implementation of an
ERP/CRM: a human agency
perspective**

W. AZAN, Maître de conférences en sciences de
gestion, Université de Haute Alsace

A. BELDI, Professeur assistant, IESEG, Lille
Système d'information et management

Plan de la présentation

Problématique

*Cadrage
théorique*

Méthodologie

Résultats

*Apports et
limites*

Conclusion

□ Problématique

□ Cadrage théorique

□ Méthodologie et terrain de recherche

□ Résultats

□ Apports et limites de la recherche

□ Conclusion

1. Problématique et objectifs de la recherche

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

1.1. Utilisateur = partie d'une relation ordonnée entre TI et l'environnement, (exemple modèle TAM, Davis; utilisateur selon Hartwick & Barki)

Scandales retentissants, nombreux échecs liés aux utilisateurs

1.2. Les utilisateurs deviennent l'objet principal d'étude ; approches sciences sociales

La technologie ne possède une existence et un intérêt que par les interactions qui sont opérées entre les acteurs (Boudreau et Robey, 2005).

1. Problématique et objectifs de la recherche

***Comment évoluent les modes
d'usage d'une technologie intégrée
chez les utilisateurs finaux ?***

Problématique

*Cadrage
théorique*

Méthodologie

Résultats

*Apports et
limites*

Conclusion

1. Problématique et objectifs de la recherche

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

1.3 Objectifs de la recherche :

- Mobiliser sur un cas, un cadre théorique comme la théorie de l'action humaine pour comprendre l'usage d'une TIC par les utilisateurs finaux.
- Ils s'enchevêtrent notamment dans trois dimensions :
 - L'itération du passé,
 - l'évaluation projective du futur et
 - les contingences actuelles du présent,
- Etudier une phase comme la post-implantation peu décrite dans la littérature et introduire un temps moyennement long (8 ans) dans l'observation d'une TIC

2. Cadrage Théorique

Problématique

Cadrage

Méthodologie

Résultats

Apports et limites

Apports et limites



La théorie de la structure : Une prise en compte de l'utilisateur « connaisseur »

- 1. Théorie sociale :** Pour Giddens , l'acteur « connaisseur » et a le choix de faire autrement. La structure est donc dialectiquement à la fois contraignante et facilitatrice, au sens où elle génère consubstantiellement des choix (Giddens, 1987) et des impossibilités.
- 2. Utilisateur :** Orlikowski (1992) et relations récursives et dynamiques entre technologie, utilisateur et structure.
- 3.** Elle introduit la notion de technologie en usage (« technology in use ») substituée au concept d'interaction entre technologie et utilisateur, celui d'« enactement » qui favorise l'émergence de nouvelles structures pour la technologie.

2. Cadrage Théorique

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Apports et
limites

Variantes :

La théorie adaptative de la structure de De Sanctis et Poole se situe dans une école de pensée intégrative. Cette perspective est qualifiée de « technologie sociale » dans laquelle la « technologie dispose de structures en-elles même, toutefois les pratiques sociales modèrent leurs effets sur le comportement » (DeSanctis et Poole, 1994, p. 25; Markus et Silver (2008).

Whittington (1992, p.707) conclut sa discussion de l'utilisation de la TS dans la recherche en management en remarquant que « Giddens n'a pas encore été pleinement mis en oeuvre ». Cette conclusion est aussi confirmée par Jones et Karsten (2008).

2. Cadrage Théorique

Problématique

Cadrage

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

Théorie sociale :

1. Emirbayer et Mische (1998) reconnaissent l'apport de la théorie de la structuration dans les sciences sociales, toutefois ils considèrent qu'elle est plus orientée pour expliquer la stabilité et les routines chez les utilisateurs que le changement organisationnel opéré par ces derniers.

Utilisateur :

2. Human agency en rupture avec une vision équilibrée de la TI structure versus utilisateur
3. Cette théorie permet d'expliquer pourquoi différents usages sont possibles d'un même artefact technique par divers utilisateurs, et ce dans des contextes spatio-temporels variés.
4. Une TI est source de contournement, d'évitement ou de réinventions Boudreau et Robey (2005), Cousins et Robey (2005), Azan et Beldi (2007), Chu et Robey (2008).

2. Cadrage théorique

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

□ **Dans chaque situation d'action, les utilisateurs cherchent à trouver un équilibre entre les pratiques passées (l'itération), les objectifs futurs (la projection) et les facteurs de contingence présents (l'évaluation pratique).**

3. Méthodologie et terrain de la recherche

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

- **Recherche qualitative et interprétative en SI (Klein & Myers 1999 ; Walsham 1993)**
- **Une étude de cas en profondeur (une seule dans l'article, Réseaux transport d'électricité, anciennement du groupe EDF)**

3. Méthodologie et terrain de recherche

Problématique

Cadrage théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et limites

Conclusion

	Nombre d'entretiens	Analyse documentaire	Observation sur site	Durée
Etude de cas (RTE)	14 entretiens (dont 1 superutilisateur, 2 utilisateurs finaux, 1 chef de projet, 1 membre de l'équipe projet)	Oui	Oui	8 ans en discontinu
Etude de cas France Telecom				

4. Résultats de la recherche : utilisation d'ERP chez RTE

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

	Définition	Exemples
Inertie	Usage limité du PGI, les utilisateurs soit évitent de l'utiliser soit l'utilisent de manière sommaire.	La perspective de quitter l'application Synergie (ancienne application) n'a pas réellement suscité chez les utilisateurs d'engouement particulier.
Improvisation	Une utilisation située dans le présent en vue de s'adapter à des besoins urgents. L'ancienne application ne permet pas de fournir des solutions. La nouvelle application n'est pas encore maîtrisée en totalité.	«Au début, nous avons regroupé certaines dépenses dans un compte, du coup, certains comptes étaient sous-utilisés ce qui permettait de gagner du temps».
Réinvention	Un nouvel usage du PGI façonné par les possibilités techniques offertes par l'outil et les capacités d'interprétation des utilisateurs.	« l'utilisateur a su se construire de nouveaux repères et comprendre l'intérêt du projet GCP »

5.

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

5. Les apports et les limites de la recherche

- ❑ A l'opposé d'une logique déterministe entre TI et organisation, une approche fondée sur le rôle central de l'individu et les apports de la théorie de la « Human agency » semble apporter une explication plus pertinente des résultats équivoques de la mise en œuvre des mêmes TIC
- ❑ L'importance d'un cadre théorique de type « situationniste » pour envisager les relations entre TI et utilisateur (Bootz, 2005)

5. Les apports et les limites de la recherche

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

- ❑ **Etudes de cas : opposition entre richesse de données et représentativité**
- ❑ **Faible généralisation inhérente à la démarche qualitative**
- ❑ **Un nombre limité d'entretiens**

Problématique

*Cadrage
théorique*

Méthodologie

Résultats

*Apports et
limites*

Conclusion

1. Au niveau managérial, comprendre comment se constituent et évoluent les pratiques des utilisateurs dans la phase de post-implantation afin de réaliser pleinement les objectifs escomptés de l'introduction des TI.

Problématique

Cadrage
théorique

Méthodologie

Résultats

Apports et
limites

Conclusion

2. Axes de recherche

