

Les grandes fonctions de l'entreprise

Les systèmes d'information (SI)

Transcription vidéo – Séquence 4

Ce cours vous est proposé par Cécile GODÉ, Professeur des Universités, Aix-Marseille Université et AUNEGe, l'Université Numérique en Économie Gestion.

Diapo 3

Dans cette séquence, nous étudierons la dimension sociotechnique d'un SI. Nous aborderons différents angles afin de comprendre la façon dont les acteurs perçoivent un SI et l'utilisent. Nous terminerons par la question du changement technologique et des résistances.

Diapo 4

Un SI est constitué de 2 sous-systèmes indépendants mais imbriqués, qui interagissent, comme le montraient Bostrom et Heinen dès 1977 dans un article publié dans *Management of Information system Quarterly* :

- Un premier sous-système appelé « technique » et qui rassemble les technologies comme les matériels et logiciels, les méthodes, les procédures ou encore les données, en support des tâches à réaliser comme les objectifs ou les livrables ;
- Le second sous-système est qualifié de « social ». Il renvoie à des acteurs évoluant dans des structures organisationnelles spécifiques. Ce sont par exemple les concepteurs et utilisateurs de la technologie ou les managers.

Diapo 5

Dans cette perspective sociotechnique, on comprend alors qu'au sein des organisations, les technologies peuvent être utilisées d'une manière qui n'a pas été prévue par les concepteurs : la plupart du temps, les effets attendus de l'introduction des SI dans l'organisation ne sont pas ceux que l'on observe dans la réalité du travail quotidien.

Ceci est dû au fait que les acteurs interagissent avec la technologie dans un contexte organisationnel donné avec des objectifs professionnels à atteindre. Les dimensions sociales et techniques d'un SI sont donc étroitement enchevêtrées.

Cette perspective implique de réfuter l'idée du déterminisme technologique.

Diapo 6

Les acteurs développent différentes perceptions et utilisations des SI et des technologies qu'ils ont à disposition.

En ce qui concerne les choix des moyens de communication, prenons l'exemple de la théorie de la richesse des médias de Daft et Lengel.

Les moyens de communication sont rangés sur un continuum de richesse selon 4 propriétés : rapidité du retour de l'information, présence d'indicateurs multiples, variété du langage utilisé et personnalisation.

Illustrons l'intention d'utilisation pour prévoir l'usage avec le modèle d'acceptation de la technologie proposé par Davis.

Il vise premièrement à évaluer l'impact de l'utilité perçue : par exemple, la technologie permettra d'accroître la performance au travail. Deuxièmement, il vise à évaluer la facilité d'utilisation perçue sur les attitudes et intentions du futur utilisateur, c'est-à-dire le degré de difficulté à maîtriser la technologie.

Enfin, pour illustrer les stratégies d'adoption, prenons l'exemple de la théorie de la diffusion de l'innovation développée par Rogers.

Elle identifie les éléments qui agissent sur la rapidité avec laquelle une innovation est adoptée dans un groupe d'utilisateurs : il y a par exemple les innovateurs, les adopteurs précoces, la majorité précoce, la majorité tardive et les retardataires.

Diapo 7

L'introduction de nouveaux SI et leur utilisation impliquent une transformation ou un changement technologique dans l'organisation.

Selon Alsène, le changement technologique renvoie à « l'utilisation d'un procédé de production technologiquement nouveau, et/ou la mise en service de nouveaux moyens, outils, instruments, équipements, technologiques de production. ».

Ainsi, le modèle d'Adler et Shenhar montre qu'une transformation technologique radicale, en profondeur, touche les aspects stratégiques et culturel dans l'organisation, et prend des mois, voire des années, à se mettre en place.

Mais leur modèle explique aussi que les technologies peuvent conduire à des changements plus modestes, qui mettront moins de temps à faire effet et affecteront les compétences et les procédures utilisées par les acteurs, voire les structures de l'organisation.

Diapo 8

Le changement technologique implique souvent l'émergence de résistances.

Selon Dolan, la résistance évoque : « l'attitude individuelle ou collective, consciente ou inconsciente, qui se manifeste dès lors que l'idée d'une transformation est évoquée. Elle représente donc une attitude négative adoptée par les employés lorsque des modifications sont introduites dans le cycle normal de travail ».

La résistance au changement technologique est donc le refus d'utiliser pleinement ou partiellement une technologie nouvellement introduite dans l'organisation, refus entretenu par un ou plusieurs acteurs.

On le voit avec cet extrait de planche de bande dessinée, où le collaborateur tournant le dos à sa manager, lui dit « j'veux pas changer on a toujours fait comme ça » en tapant son rapport sur une ... machine à écrire !

Diapo 9

Il existe 4 principales formes de résistance au changement révélées par la littérature spécialisée :

- **L'inertie :**
Qui est la fausse acceptation du changement dont on repousse au maximum la survenance, au nom de la prudence et de la recherche de consensus ;
- **L'argumentation :**
Qui est la négociation concernant l'ensemble des aspects du changement, de forme et de fond ;
- **La révolte :**
Qui survient lorsque le changement n'est plus négociable, comme ultime recours afin de l'empêcher. C'est par exemple une action syndicale, des recours hiérarchiques ou encore des menaces de démission ;
- **Le sabotage :**
Ce sont des attitudes visant à mettre en difficulté l'initiateur du changement. On peut citer le dénigrement ou la fourniture de données erronées.

Diapo 10

En tant que système sociotechnique, le SI est utilisé par des acteurs, dans des environnements organisationnels spécifiques.

L'introduction et l'utilisation des SI impliquent des effets transformationnels à différents niveaux de l'organisation, des compétences aux valeurs culturelles, qui conduisent à l'émergence de résistances.

Il est nécessaire de conduire ce changement afin d'en anticiper les menaces et d'en exploiter les opportunités, à l'image de ce personnage qui tire d'abord le boulet qu'il a au pied, puis le prend dans ses bras pour avancer plus vite.

Références

Comment citer ce cours ?

Les grandes fonctions de l'entreprise – SI, Cécile GODÉ, AUNEGe (<http://auneg.fr>), CC – BY NC ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



Cette œuvre est mise à disposition dans le respect de la législation française protégeant le droit d'auteur, selon les termes du contrat de licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>). En cas de conflit entre la législation française et les termes de ce contrat de licence, la clause non conforme à la législation française est réputée non écrite. Si la clause constitue un