

2012

Revue de thèse: Quel apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'improvisation organisationnelle durant la réponse à la crise ? (par A. Adrot)

Alain Cucchi

Université de La Réunion - IAE la Réunion, alain.cucchi@univ-reunion.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Cucchi, Alain (2012) "Revue de thèse: Quel apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'improvisation organisationnelle durant la réponse à la crise ? (par A. Adrot)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 17 : Iss. 1 , Article 7.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol17/iss1/7>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

REVUE DE THÈSES

Anouck ADROT

« *Quel apport des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'improvisation organisationnelle durant la réponse à la crise ?* »

Thèse soutenue le 7 décembre 2010 à l'Université Paris Dauphine, sous la direction du professeur Pierre Romelaer et du professeur Daniel Robey.

La thèse de Madame Adrot est de type thèse sur travaux rédigée en langue anglaise. Elle comporte un volume de 317 pages dont environ 26 pages de bibliographie (contenant plus de 450 références). Une synthèse de 37 pages est rédigée en français (pp. 20-56). Elle résume les hypothèses, modèles et apports principaux des études. Chaque chapitre contient également des annexes spécifiques aux éléments traités et une synthèse. Quatre parties structurent le document.

La première partie (p. 60-92) expose la problématique générale et les motivations de la recherche. Cette thèse explore la question de recherche suivante :

« Quel est l'apport des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) à l'improvisation organisationnelle en situation de crise ? »

Ce travail doctoral articule donc trois concepts clés : l'improvisation organisa-

tionnelle, les technologies de l'information et de la communication et la crise organisationnelle. Dans un souci de clarté et d'explicitation de ses fondements, l'auteur expose et se positionne parmi les définitions des concepts mobilisés. Il décrit également la structure du document et propose une synthèse des trois études réalisées. Enfin, l'auteur décrit et justifie son positionnement épistémologique.

La deuxième partie (pp. 93-175), développe un travail théorique sur les concepts de crise et d'improvisation. Dans un premier chapitre, l'auteur précise sa conception du concept de crise et justifie son choix de traiter plus particulièrement celles intervenant à grande échelle.

Dans le second (pp. 106-154), l'auteur propose une étude analysant la littérature sur l'improvisation en appliquant les techniques d'analyse factorielle et typologique sur un échantillon de 105 articles. L'auteur identifie quatre aspects expliquant la diversité de la littérature sur l'improvisation : le processus de mise en évidence (Déductif vs. Réflexif), l'unité d'observation (analyse des individus dans l'utilisation de ressources vs. analyse d'une improvisation collective comme activité de design au sein du top management), le contexte de l'improvisation (improvisation comme mode d'organisation vs. comme réponse à un événement critique), la création de connaissances (accumulation de connaissances vs. développement de nouvelles perspectives) et propose une première description de ce concept.

Une deuxième étude constitue le troisième chapitre de cette partie (pp. 155-175). Elle porte sur le traitement de 150 articles extraits à partir des mots-clés

« Technology+response+crisis ». Il identifie cinq constituants de l'improvisation organisationnelle : la spontanéité, la déviance dans l'utilisation habituelle des ressources, les interactions de traduction (« boundary spanning »), le leadership fondé sur l'expertise et les structures minimales. Douze articles mentionnaient dans le même article ces cinq constituants. Ils sont analysés pour identifier les apports des TIC à ces constituants. Six apports sont caractérisés : l'interface graphique (cartographie), la modularité, la puissance de calcul, la communication multilatérale, le caractère virtuel des informations et la centralisation des données. L'auteur décrit leur influence potentielle sur un ou plusieurs constituants de l'improvisation organisationnelle.

La troisième partie (pp. 176-263) constitue la partie empirique. Structurée en trois chapitres, elle est consacrée à l'étude de la crise sanitaire liée à la canicule de 2003. Elle s'intéresse aux usages des TIC en situation de crise : Est-ce que les TIC répondent aux besoins des acteurs qui participent à l'improvisation organisationnelle en situation de crise ? Est-ce que les acteurs profitent des TIC pour improviser lors d'une réponse à la crise ? Le premier chapitre décrit en dix-sept pages le réseau d'acteurs constitué de 23 types d'organisations, qualifié de réseau de réponses, en charge de répondre à la crise sanitaire en Ile de France. Les valeurs portées par ces acteurs et une chronologie des situations caractérisant la crise sont également présentées. Le deuxième chapitre explicite sur 36 pages le design de recherche associé à cette étude de cas et précise la nature des données utilisées : entretiens menés lors des commissions d'enquête ; emails, fax et communications internes transmises par les acteurs ; témoignages des expériences de la crise dans des ou-

vrages ou les archives des quotidiens... Le troisième chapitre développe sur 34 pages le contenu et les résultats de la recherche associés à cette étude de cas. Dans ce but, l'auteur s'appuie sur une approche enracinée en montrant les limites de l'application des théories du fit (adéquation) au cas de l'improvisation en situation de crise. Un modèle empirique émergent est alors proposé, mobilisant autour de l'improvisation organisationnelle les genres de communication et le concept de vide organisationnel. Le vide organisationnel caractérise « une situation dans laquelle des ressources et/ou des moyens ne peuvent pas être intégrés à un ensemble d'actions, empêchant leur déroulement ». Il appelle les acteurs à improviser, c'est-à-dire à faire preuve d'ingéniosité et d'esprit d'initiative pour mener à bien leur mission. L'improvisation constitue une réponse à ce vide organisationnel, les acteurs se coordonnant pour développer des nouvelles pratiques collectives. Les genres de communication utilisés pour se coordonner influencent alors le processus d'improvisation. L'auteur caractérise les genres « fervent » et « dépassionné ». Le premier facilite l'improvisation alors que le second tend à la freiner.

La quatrième partie (pp. 264-289) synthétise le document, explicite les contributions managériales, les contributions théoriques, les limites et les perspectives envisagées.

Dans ce travail doctoral, le thème de la recherche portant sur les apports des TIC à l'improvisation organisationnelle en réponse à la crise a été apprécié. L'auteur y caractérise les constituants de l'improvisation, phénomène présent dans la vie des organisations. Il montre notamment en quoi l'improvisation émerge en situation de crise pour ré-

pondre à un vide organisationnel. C'est un des points forts de ce travail. L'étude de cas sur la canicule de 2003 constitue également un autre point fort. Elle per-

met notamment d'illustrer le rôle des TIC dans les pratiques d'improvisation pour composer avec un contexte de vide organisationnel.

par Alain CUCCHI

Reproduced with permission of the copyright owner. Further reproduction prohibited without permission.