

2007

Revue de thèses: "Le processus d'appropriation d'un progiciel de gestion intégré par l'utilisateur final: vers une compréhension des facteurs d'influence menant aux bonnes pratiques" (par N. Massard)

Bernard Fallery

Université de Montpellier, bernard.fallery@univ-montp2.fr

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

Recommended Citation

Fallery, Bernard (2007) "Revue de thèses: "Le processus d'appropriation d'un progiciel de gestion intégré par l'utilisateur final: vers une compréhension des facteurs d'influence menant aux bonnes pratiques" (par N. Massard)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 12 : Iss. 4 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol12/iss4/7>

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

Nelly MASSARD

**« Le processus
d'appropriation
d'un progiciel de gestion
intégré par l'utilisateur final :
vers une compréhension
des facteurs d'influence
menant aux bonnes
pratiques »**

Thèse soutenue le 30 novembre 2007
à l'Université d'Aix-Marseille 2

Direction de recherche :
Nathalie FABBE-COSTES

L'objectif de ce travail est d'appliquer la notion d'appropriation au cadre de la mise en œuvre des PGI dans les organisations : appropriation comme objet théorique, et mise en œuvre d'un PGI comme objet empirique. Vis-à-vis de l'appropriation, les PGI constituent en effet une technologie délicate et intéressante, car ils déterminent un ensemble de « bonnes pratiques attendues » au moment de la conception, mais ils sont utilisés par des acteurs qui n'ont pas participé à leur élaboration.

Le travail se situe à la fois au niveau opérationnel (la modélisation des processus) et au niveau stratégique (le changement organisationnel). L'auteure a alors opté, après deux études de cas préliminaires, pour un dispositif reposant sur une étude de cas approfondie avec un *design* « encadré ». Les trois premiers cha-

pitres présentent la construction du cadre théorique, les trois chapitres suivants présentent l'étude empirique.

Le premier chapitre analyse le concept d'appropriation en le considérant successivement comme un processus cognitif (acquisition, apprentissage...), un processus de construction de sens (au niveau individuel et organisationnel), et un processus de formation de pratiques (représentations, structuration...). L'approche est transdisciplinaire avec les analyses de nombreux auteurs issus de la sociologie, de l'Info-Com et de l'IHM, les recherches récentes sur l'usage des technologies sont aussi discutées. On peut apprécier de nombreux encadrés récapitulatifs et un tableau de synthèse.

Le deuxième chapitre est consacré à la conception et l'usage des PGI. Après une présentation du marché des PGI, la deuxième section est consacrée à la gestion de projet, avec de nombreux apports de chercheurs en systèmes d'information sur les différentes phases et les différentes approches du changement. La troisième section concerne l'appropriation dans le contexte des PGI, et les travaux sur les actions mises en place pour faciliter le changement.

Le troisième chapitre présente alors le croisement entre Appropriation et PGI, avec un modèle des différentes phases au niveau organisationnel, un modèle Représentation/Interprétation/Pratiques au niveau de l'utilisateur final, et finalement un modèle général intégrant ces deux niveaux et constituant la proposition de recherche. Le modèle général permet de lister 14 propositions sur les facteurs d'influence : facteurs individuels,

technologiques, contextuels et facteurs « de médiation ».

Le quatrième chapitre présente les choix épistémologiques et méthodologiques. La posture est interprétativiste et le dispositif repose sur une préparation par deux études de cas pilotes, puis sur une **étude de cas approfondie**. Le codage des documents a été réalisé avec N. Vivo et permet de décrire quatre catégories : les pratiques attendues par l'équipe projet, les représentations de la future utilisation, les pratiques stabilisées par les utilisateurs, et les facteurs d'influence.

Dans le cinquième chapitre, les **données recueillies** pour le cas sont présentées, avec de nombreux verbatim, de nombreux tableaux et encadrés. Les données sont issues des entretiens avec 5 informaticiens, 10 utilisateurs concepteurs et 13 utilisateurs finals. On y explique notamment comment se sont construits les codages « pratique conforme », « pratique non conforme », « pratique stabilisée »...

Dans le sixième chapitre les **résultats de l'analyse** de cas sont présentés. Pour une pratique attendue donnée, il s'agit de retracer le processus d'appropriation de chaque utilisateur final (depuis sa représentation en phase de projet, jusqu'à la stabilisation en phase d'usage), de repérer à chaque fois les facteurs d'influence, et de chercher des régularités. L'analyse se fonde sur une matrice de 33 processus d'appropriation, et permet de proposer la confirmation de 8 des 14 propositions d'influence du modèle de recherche. Mais

l'interdépendance de ces différents facteurs d'influence permet de proposer un deuxième résultat : il y a influence d'un facteur particulier supplémentaire, suivant la situation de départ du processus d'appropriation :

- en cas de **représentation initiale « juste »** de la bonne pratique attendue par l'utilisateur final, il n'y a pas de facteur supplémentaire ;
- en cas de **représentation initiale « partielle »** de la bonne pratique attendue, il y a influence spécifique de l'entraide des collègues ;
- en cas d'**absence d'une représentation initiale** de la bonne pratique attendue, il y a influence spécifique des actions d'apprentissage du médiateur.

La conclusion propose une discussion par une confrontation de ces résultats avec les concepts théoriques (apprentissage, intention de comportement, structuration).

On conclura ici en disant que ce travail a nécessité à la fois un questionnement transdisciplinaire sur le concept d'appropriation et un questionnement sur les « bonnes pratiques » promues par les concepteurs des PGI. Les résultats obtenus sur les facteurs d'influence menant aux bonnes pratiques et sur l'importance de la représentation initiale d'une bonne pratique attendue permettent de proposer d'intéressantes préconisations au niveau managérial.

Par Bernard FALLERY