

# éditorial

## **Systèmes d'information inter-organisationnels**

Les articles de recherche de ce numéro sont consacrés aux systèmes d'information inter-organisationnels. Une abondante littérature couvre ce sujet depuis fort longtemps, bientôt trente ans (Barrett & Konsynski, 1982). Le premier article publié dans SIM y était déjà consacré (Bernasconi, 1996) et, depuis lors, bien d'autres ont suivi. Cette thématique de recherche a acquis une forte maturité (Robey et al., 2008) et reste d'une grande actualité (Lyytinen et Damsgaard, 2011).

Trois perspectives originales vous sont présentées dans ce numéro : (1) l'adoption de systèmes d'enchères électroniques inversées et les stratégies de contournement qui sont parfois déployées par certains fournisseurs peu satisfaits, (2) l'impact de systèmes de synchronisation de catalogues électroniques sur la qualité des données échangées et (3) les solutions d'intégration dans les systèmes d'information inter-organisationnels.

Le premier article est proposé par Nabila Boukef Charki, Emmanuel Jos-

serand et Mohamed Hédi Charki. Ils analysent des interprétations d'un système d'information inter-organisationnel en phase de post-adoption et étudient ses effets, notamment par une étude des discours. Ils mettent aussi en évidence des stratégies de contournement qui sont parfois adoptées par leurs usagers. Les auteurs soulignent l'intérêt croissant des recherches pour la phase dite de post-adoption d'une technologie informatique mais observent que la plupart d'entre elles se réfèrent à des situations au sein d'une même organisation. Les auteurs évoquent des recherches qui ont montré le rôle que peuvent jouer les technologies de l'information dans la transformation des relations de pouvoir. L'originalité de la recherche présentée dans ce premier article réside dans le focus des auteurs sur l'évolution des interprétations d'un système d'information inter-organisationnel en phase de post-adoption, sur son usage et sur les négociations de pouvoir entre les acteurs impliqués. Ils illustrent leurs réflexions avec le cas particulier des enchères

électroniques inversées. Ils montrent notamment que les jeux de pouvoir et autres stratégies de contournement peuvent changer les rapports de force entre acteurs et risquent de remettre en cause l'adoption initiale et l'usage de la solution informatique. La recherche a privilégié une méthodologie qualitative basée sur une étude de cas exploratoire chez un grand distributeur français qui avait adopté un système d'enchères électroniques depuis 2002. Le logiciel *NVivo* a été choisi pour encoder et analyser les centaines de pages de retranscription des entretiens et autres documents. Les résultats mettent en évidence les différentes interprétations liées à l'usage des enchères électroniques, généralement enthousiastes pour les acheteurs et plus suspicieuses pour les fournisseurs. Ils relèvent aussi des dérives évoquées dans l'utilisation des enchères, le rôle des rumeurs, la résistance des fournisseurs et leurs tentatives de contournement, allant des usages détournés et du boycott des systèmes au lobbying pour modifier le cadre législatif. La mise en évidence des stratégies de contournement devrait permettre aux acteurs concernés d'anticiper les conséquences de dérives constatées d'une solution informatique, d'inspirer des stratégies plus ouvertes en cas d'asymétrie de l'information ou d'organiser des stratégies collectives de résistance pour rétablir un équilibre dans les rapports de force.

Dans le deuxième article, François de Corbière examine la synchronisation des données par catalogues électroniques et l'impact de ces systèmes d'information inter-organisationnels sur la qualité des données échangées.

L'auteur cherche à comprendre et analyser les attentes des entreprises quand elles déploient de tels systèmes, notamment pour améliorer la qualité des données, échangées sous forme de fiches produit entre fournisseurs et acheteurs, dans ses différentes dimensions. L'auteur rappelle dans un premier temps les dimensions de la qualité des données, les fondements des systèmes d'information inter-organisationnels et les systèmes de catalogues électroniques. Il propose ensuite un cadre d'analyse pour étudier la contribution des systèmes d'information inter-organisationnels à la qualité des données. La méthodologie est également de nature qualitative mais fondée sur des études de cas multiples. Les centrales d'achat des sept grands distributeurs français ont été retenues ; par contre, pour les fournisseurs, un échantillonnage s'est imposé et une petite vingtaine d'industriels ont été pris en compte dans l'étude. La collecte des données et les entretiens ont aussi été codés et analysés avec le logiciel *NVivo*. Les résultats mettent en évidence différentes structures et configurations pour émettre et recevoir les fiches produit et implanter les catalogues électroniques, les *PIM (Product Information Management)* et autres *SDP (Source Data Pool)*. L'étude souligne l'importance évidente de la standardisation dans ces synchronisations de données. Les effets attendus de l'implantation des catalogues électroniques sur la qualité des données sont proposés, pour ses différentes dimensions. A l'issue de sa recherche, l'auteur suggère cinq propositions pour expliquer l'influence des systèmes inter-organisationnels par catalogues électroniques sur la qualité des don-

nées. L'auteur relève clairement le caractère contextuel de la qualité des données et la capacité des diverses formes de systèmes inter-organisationnels à soutenir l'amélioration de la qualité des données.

Dans leur article, Frank Goethals, Monique Snoeck et Wilfried Lemahieu présentent une typologie des solutions ou options d'intégration dans les systèmes d'information inter-organisationnels. Les auteurs revendiquent une approche basée sur la théorie ancrée (*grounded theory*) étudiant plusieurs études de cas d'intégration inter-organisationnelles, des standards et des solutions informatiques. Les auteurs proposent un cadre conceptuel, articulé autour d'une centralisation plus ou moins forte, et identifient six dimensions dans l'espace des solutions d'intégration : la conception des données, la conception des processus, le contrôle des processus, l'exécution des tâches, la transmission de données et le stockage de données. A partir de ce cadre conceptuel, les auteurs examinent les avantages, inconvénients et implications stratégiques des solutions proposées.

Le dernier article, présenté dans la rubrique « Cas et expériences », est proposé par Alexandre Perrin et décrit les pratiques des gestionnaires des connaissances dans le groupe *Lafarge*. L'auteur distingue les approches technologique et sociale dans la gestion des connaissances. Il décrit ensuite le rôle et le profil du gestionnaire des connaissances selon l'approche retenue. Cette étude de cas repose sur l'observation de praticiens de la gestion de connaissances qui travaillent dans quatre branches différentes du

groupe. Ils ont été observés pendant une période assez longue ; plusieurs entretiens ont été menés et de nombreuses données collectées. Le logiciel *NVivo* a aussi été utilisé pour faciliter le travail d'analyse. Tout en soulignant le mix des pratiques, l'auteur met en évidence une typologie des pratiques des gestionnaires de connaissances, pour gérer respectivement un portefeuille de connaissances, une infrastructure, la coordination et l'animation du changement. Pour chacune de ces catégories, l'auteur met en lumière les pratiques observées et précise le profil de gestionnaire : écrivain public, architecte, animateur ou rhétoricien. L'auteur termine en relevant la fonction transversale de la gestion des connaissances et les injonctions paradoxales faites aux gestionnaires des connaissances dont les compétences attendues sont à la fois techniques et sociales.

## **REMERCIEMENTS**

Rolande Marciniak (1996) avait signé un article dans le premier numéro de SIM. Mais elle était surtout connue des lecteurs de SIM pour sa rubrique « *Vient de paraître* » qu'elle tenait depuis de nombreuses années. Les lecteurs attendaient sa rubrique pour découvrir le prochain livre à ajouter à leur liste de lectures. Rolande Marciniak prend sa retraite prochainement et vous propose sa dernière rubrique dans ce numéro. Elle passe le flambeau à Saïd Assar et François Deltour. Nous nous réjouissons de découvrir leurs prochains coups de cœur. A Rolande, un immense merci, tu resteras dans nos cœurs comme la « décou-

vreuse » ! Et à Saïd et François, une grande attente et merci d'avance de la part de toute la communauté SIM.

## **RÉFÉRENCES**

---

- Barrett S., Konsynski B. (1982), Inter-organization Information Sharing Systems, *MIS Quarterly*, 6(4), p. 93-105.
- Bernasconi, M. (1996). Les systèmes d'information interorganisationnels sont-ils toujours source d'avantages concurrentiels durables ? *Systèmes d'information et management*, 1(1), p. 7-25
- Lyytinen K., Damsgaard J. (2011), Inter-Organizational Information Systems Adoption – a Configuration Analysis Approach, *European Journal of Information Systems*, 20(5), p. 496-510
- Marciniak, R. (1996) Management des projets informatiques : complexité et gestion des conflits. *Systèmes d'information et management*, 1(1), p. 27-50
- Robey D., Im G., Wareham J.D. (2008), Theoretical Foundations of Empirical Research on Interorganizational Systems: Assessing Past Contributions and Guiding Future Directions, *Journal of the Association for Information Systems*, 9(9), p. 497-518.

**Par Yves PIGNEUR**