

éditorial

Innovation, Conception et Systèmes d'information : Le chaînon manquant

Ahmed Bounfour¹, Eddie Soulier²

¹Professeur en sciences de gestion, Chercheur au Pesor, Université Paris-Sud 11

²Chercheur au laboratoire TECHNOlogie de la Coopération pour l'Innovation et le Changement Organisationnel, FRE CNRS 2848, Université de Technologie de Troyes (UTT)

Comme l'a fort justement souligné Manuel Castells, dans le société en réseaux (2001), nous assistons à une grande transformation des systèmes socio-économiques au plan mondial : celle-ci, de nature fondamentalement organisationnelle, est portée et facilitée par les technologies de l'information et de la communication. Et c'est la conjonction entre ces deux dimensions essentielles, associée à une dématérialisation des échanges, du contenu des tâches et d'une certaine manière à une distanciation du lien social – qui appelle à une refonte fondamentale de nos modes de pensée et d'action. En effet, dans un monde où les réseaux, les communautés, et plus généralement les interstices, deviennent des modes d'organisation dominants, et où la connaissance émerge comme la principale source de l'avantage concurrentiel, les options d'innovation deviennent multiples et ouvertes. Elle le sont de fait pour les individus, les entreprises et les nations. L'émergence de la contrainte d'innovation, par les réseaux, est désormais une évidence, et c'est à ce niveau que se joue la bataille concurrentielle de demain.

Au plan méthodologique, c'est à une révolution de paradigme que ces évolutions appellent. C'est déjà implicitement ce que les approches managériales par les réseaux et les communautés plus ou moins virtuelles incitent – timidement certes – de faire. C'est ce que les approches par la constellation – comme substitut à la chaîne – de valeur incite à considérer (Ramirez, 1999). De fait, les modèles d'affaires sont en voie de révolution et plusieurs configurations sont à l'œuvre (Berthon *et al.*, 2002 ; Hayes, Finnegan, 2005 ; Stabell, Fjeldstad, 1998 ; Timmers, 1998). Ces analyses incitent à considérer une multiplicité de configurations stratégiques et organisationnelles, au sein desquelles l'infrastructure informationnelle, associée à du contenu et aussi, dans certains secteurs, à du pouvoir de marché, constitue un des facteurs déterminants de la performance.

Mais si l'on considère le problème de l'approche théorique de l'innovation de manière rétrospective, plusieurs perspectives peuvent être énoncées et rappelées. La perspective classique considère

l'innovation comme le résultat d'une *stratégie délibérée* de l'entreprise. Ce paradigme microéconomique qu'on trouve typiquement dans la théorie du positionnement (Porter, 1980) était déjà mis en défaut en anticipation par certains économistes du début du siècle dernier. Il faut voir chez Schumpeter la racine de l'innovation comme « destruction créatrice » (Schumpeter, 1942). Schumpeter met en avant le rôle majeur des innovations dans l'impulsion, la mise en mouvement de l'économie sous l'action de l'entrepreneur. S'il accorde un rôle essentiel à la figure de l'entrepreneur, son propos est néanmoins l'analyse du rôle déterminant de l'innovation, mais dans l'impulsion du système économique. Les relations qui se nouent entre les agents économiques ne s'appuient pas sur des comportements routiniers, fussent-ils stratégiques au sens de l'école du positionnement. Ils ont donc peu de chance de conduire mécaniquement à un équilibre général, comme le prédit pourtant l'orthodoxie économique. Schumpeter propose au contraire une interprétation des rythmes économiques à la lumière des vagues technologiques : les innovations sont à l'origine de cycles économiques (Juglar, Kondratieff...) qui font alterner croissance et crises, récession et expansion. Cette vision moderne qui s'oppose en cela à l'école dite classique de la stratégie, représentée par Michael Porter, sera développé par Edith Penrose (1959) qui voit dans l'innovation la source des profits et de la croissance à long terme, obtenus par l'accumulation de connaissances. La théorie des ressources et des compétences qui s'esquisse là ouvrirait ainsi déjà à la prise

en compte de liens forts entre le management des connaissances (ou l'apprentissage organisationnel) et les questions d'innovation.

Schumpeter partage par contre avec la perspective classique l'idée de *déterminisme technique*. L'introduction du progrès technique a un effet sur les comportements et les habitudes des différents agents économiques. L'entrepreneur innovateur entraîne de nombreux imitateurs, ce qui entraîne un changement radical de leur fonction de production (réorganisation du travail). Les innovations qui se diffusent dans l'économie vont bouleverser les modes de consommation en répondant à des besoins non satisfaits, voire en en créant de nouveaux. Les marchés se trouvent ainsi modifiés. Le progrès technique agit sur les structures de l'économie toute entière.

La troisième caractéristique de la perspective classique amène à voir l'innovation comme un *processus*, qu'il est par conséquent possible de gérer. Ces dernières années ont vu la multiplication d'ouvrages présentant le processus d'innovation sous la forme d'étapes qu'il est possible de planifier et de traiter grâce à des méthodes bien structurées. La créativité et la rupture pourraient être obtenues par une approche méthodologique de l'innovation au sein de l'entreprise. Cette croyance rassurante est aujourd'hui contestée par les observateurs attentifs à l'innovation de gestion (Segrestin, 2004).

Face à ces représentations un peu idéalistes de l'innovation d'autres images sont mobilisables. La première est celle qui consiste à aborder l'innova-

tion à partir d'autres notions. La première qui nous vient à l'esprit est certainement la notion de *design*, de conception. Il faut mettre au crédit de Herbert Simon l'idée de voir notre environnement comme le résultat des processus créateurs de l'homme (Simon, 1969), c'est-à-dire d'un design. Le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui est beaucoup plus un monde artificiel, fait par l'homme, qu'un monde naturel. Il est donc important d'embrasser ces phénomènes de l'artificialité et de comprendre leur implication pour certains domaines de nos connaissances, en particulier l'économie, la psychologie et l'ingénierie. Cette idée s'exprime aujourd'hui de manière stimulante autour des théories et modèles de la conception (Le Masson, Weil, Hatchuel, 2006) ou du management de projet (Midler, 1993). Certains vont même jusqu'à affirmer que la conception est le cœur du processus d'innovation (Perrin, 2001). La conception devient en quelque sorte un nouvel objet de recherche pour les gestionnaires. Or si comme le propose l'AFNOR, la conception est une « activité créatrice », qui partant des besoins exprimés et des connaissances existantes aboutit à la définition d'un produit satisfaisant ces besoins et industriellement réalisable (AFNOR, 1988), il est assez logique de s'intéresser au rôle des connaissances en matière d'innovation. Le courant du management des connaissances considère d'ailleurs dès l'origine la création de connaissance comme la source de l'innovation continue et, partant, de l'avantage compétitif (Nonaka, Takeuchi, 1995).

Une autre image de l'innovation nous est donnée par le développement des *Sciences, Technology / Society (STS) Studies* popularisées par l'étude de Latour et Woolgar sur la « vie de laboratoire » (Latour, Woolgar, 1979). La théorie de l'acteur-réseau (ou ANT pour *Actor-Network Theory*) est une théorie sociologique développée notamment par Bruno Latour, Michel Callon et John Law qui est aujourd'hui très utilisée pour comprendre les phénomènes d'innovation scientifique et technique. Plusieurs recherches l'appliquent aux systèmes d'information (Soulier, 2007). L'innovation y est présentée non pas comme un processus planifié et linéaire, piloté d'en haut par les décideurs, mais comme un mouvement chaotique ou plutôt dynamique d'association d'éléments dissemblables, hétérogènes (personnes, artefacts, objets, collectifs ou organisations) qui en arrivent, à force d'épreuves répétées et de controverses (ex. : la vache folle), à former un réseau sociotechnique stabilisé (un produit, un concept, une idée scientifique, un procédé technique...). Le réseau est une « méta-organisation » rassemblant des humains et des non-humains mis en intermédiaires les uns avec les autres. A partir de ces concepts il est néanmoins possible de modifier un réseau en agissant sur ses principales composantes (le contexte, les structures, les acteurs, leurs porte-parole, la mobilisation de nouveaux agents, les intermédiaires qui cimentent le réseau, etc.).

En complément de l'ANT, et pour comprendre les phénomènes de changements associés aux technologies de l'information et de la communication

(TIC) dans les organisations, le courant structurationniste (Orlikowski, 1992) nous a permis de mieux saisir les rapports entre organisation et technologie, et cela dans une perspective qui n'est pas déterministe. Il ne s'agit plus alors de penser ces rapports de façon binaire en termes d'impact ou d'effet, mais davantage en termes de contribution, et d'envisager cette contribution dans les deux sens à savoir une technologie en action dans l'organisation et une technologie socialement construite tout au long de sa durée de vie. Le recours au concept d'appropriation qui accompagne ce courant invite à considérer ces phénomènes de changement dans une perspective processuelle et non linéaire. Le concept d'appropriation des technologies met enfin en évidence la face humaine de ces phénomènes de changement et met en évidence l'importance de la dimension cognitive et identitaire contenue dans ces phénomènes tant en termes d'apprentissage, que de construction de sens et de représentations bref, au rôle actif de l'utilisateur dans la construction du changement, à la dimension créatrice de l'innovation.

Enfin la dernière image de l'innovation, en continuité avec l'idée d'appropriation des structurationnistes et de destruction créatrice des schumpeteriens, réside peut-être dans celle proposée par Norbert Alter autour du concept d'innovation ordinaire (Alter, 2000). L'innovation bénéficie souvent d'un jugement de valeur positif. Pourtant elle détruit les règles sociales dont la stabilité donne sens aux pratiques, assure la socialisation et l'accès à l'identité. Mais ces règles sont aussi source de routinisation et d'incapacité d'agir.

L'innovation détruit mais donne un autre sens au monde. Dans cette dernière perspective, l'innovation n'est pas un moment ou une activité spéciale mais un mouvement permanent qui mobilise l'ensemble des acteurs. L'innovation s'inscrit finalement dans la complexité des organisations. Elle a donc peu à voir avec la question du changement, le passage d'un état stable à un autre. Elle représente plutôt une trajectoire incertaine, et un mouvement permanent et désordonné, non synchronique (Choplin, Soulier, Bachimont, 2007). Ce mouvement est un désordre, qui se définit par un déficit de régulation sociale. A l'image de l'école du *design* (Romme, 2003), l'innovation est alors vue comme une question de réflexivité, de prise de distance par rapport aux situations vécues, et de discours. Le discours est moins ici un médium pour représenter le monde qu'un moyen d'y intervenir.

Nous l'avons dit, la pression de la contrainte d'innovation pour les organisations est maintenant largement reconnue par la littérature et les pratiques managériales. Au plan conceptuel, plusieurs perspectives ont été mises en avant par la littérature, l'innovation de rupture étant parmi les plus récentes. Pour de nombreux auteurs, la conception est le cœur du processus d'innovation. Paradoxalement le travail de conception et les organisations orientées conception sont encore empiriquement peu connus et n'ont pas fait l'objet d'une conceptualisation de même ampleur que d'autres domaines de performance de la firme. Pourtant, de plus en plus de solutions impliquant les systèmes d'information se positionnent pour 'rationaliser' les activi-

tés de conception (Product Lifecycle Management, gestion des projets et programmes, gestion de la connaissance, processus collaboratifs, gestion des données du cycle de vie, etc.).

Au plan statistique, plusieurs enquêtes (Sessi, CIS), s'efforcent de mesurer le phénomène d'innovation dans les entreprises, notamment l'innovation dans les services ; et ce faisant, d'élargir le champ de l'innovation tel que défini traditionnellement par les Manuels de l'OCDE (Frascati pour la R&D ; Oslo pour l'innovation). Cependant, en dépit des multiples efforts des statisticiens, deux galaxies de l'innovation continuent à coexister : la galaxie de la R&D, et celle des technologies de l'information. Chacune de ces galaxies continue à développer un vision spécifique de l'innovation, autour d'actifs complémentaires : les actifs complémentaires d'innovation organisationnelle pour la R&D et les actifs complémentaires organisationnels pour les technologies de l'information. Mais à y regarder de près, et comme le montrent les données récentes américaines (Corrado, Hulton, Sichel, 2006), les investissements liés aux technologies de l'information constituent environ 40 % de l'ensemble des investissements immatériels identifiés aux USA, soit 4 % du PIB ; bien loin devant les dépenses de R&D *stricto sensu*. C'est dire l'importance d'évaluer la contribution des investissements en technologies de l'information, au sens large, à la capacité d'innovation des organisations.

Au plan professionnel, le Medef, ainsi que le CIGREF considèrent désormais que les systèmes d'information sont une

composante essentielle de l'innovation des entreprises. Le Medef soutient plusieurs initiatives, en particulier celle relative au renforcement des ressources informationnelles des PME (TIC-PME 2010) ; initiative soutenue par le ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie. Le CIGREF, pour sa part, a fait de l'innovation et de la création de valeur par les systèmes d'information un axe majeur de son plan stratégique 2010. Dans ce cadre, il vient de créer le Cercle de l'immatériel, dédié spécifiquement aux actions de valorisation et de benchlearning des expériences et actions d'innovation et de création de valeur par les systèmes d'information, en s'appuyant notamment sur un référentiel ad hoc (Bounfour, Epinette, 2006). Au plan européen, la question de la contribution des systèmes d'information à l'innovation est largement présente dans le septième programme cadre européen, en particulier dans sa composante société de l'information.

S'il est maintenant largement reconnu que les systèmes d'information sont au cœur de l'innovation organisationnelle, les recherches managériales à ce niveau demeurent limitées sinon inexistantes. C'est la raison de ce numéro spécial de Systèmes d'Information Management, qui renvoie à la journée de recherche de l'AIM, organisée par l'un des coordinateurs de ce numéro, dans le cadre des activités du PESOR, à l'université Paris-Sud 11, le 6 octobre 2006. Au cours de cette journée, qui a réuni une soixantaine de chercheurs et de décideurs, ont été présentées, puis débattues un certain nombre de

recherches touchant à l'articulation entre innovation et systèmes d'information au plan de la théorie, des modèles d'affaires, des outils, de l'apprentissage et des nouvelles formes organisationnelles. A la suite de cette journée, un appel à contributions a été lancé ; ce numéro spécial en constitue l'ultime aboutissement.

Le numéro est articulé autour de quatre contributions complémentaires.

La première contribution, par Valéry Merminod, traite du problème de la fiabilité de la connaissance dans le développement des produits – et du « glitch » (risque d'erreur) lié, à partir d'une thèse en cours de réalisation au sein du Groupe SEB. Les risques d'erreurs dans les projets constituent, à l'évidence, un problème critique et récurrent dans les organisations. Ici, l'auteur montre comment le recours à la technologie PLM – Product Life Cycle Management – permet de réduire ces risques, liés à la gestion de la connaissance créée. Celle-ci est considérée ici comme un « objet frontière », du fait de son positionnement au carrefour de diverses expertises, fonctionnelles ou disciplinaires. Les TI sont considérées notamment comme des médiateurs de partage d'objets frontières, et – de ce fait – comme contributeurs à la réduction des « glitches ». On le devine, ce concept de « glitch » est stimulant pour la recherche en système d'information, en particulier parce qu'il amène à considérer la connaissance dans les projets de développement et de conception, comme un objet intermédiaire, pour lequel il convient de se poser la question des risques d'erreur, du fait de manipulations et de « tran-

sactions » entre acteurs aux profils et finalités variés.

La deuxième contribution, par Anthony Hussenot, complète la précédente, et s'intéresse à la question de la dynamique d'appropriation de solutions TIC dans un contexte peu étudié : l'enseignement secondaire. L'auteur, à partir de l'évaluation des modalités d'appropriation d'une solution TIC de type *groupware* dans un collège, propose une approche en termes de « démarches itératives d'appropriation », en se référant notamment à la théorie de l'acteur-réseau (Callon, Latour), couplée à l'approche structurationniste de Giddens. Il ressort de son analyse une modélisation de l'appropriation de la technologie en plusieurs formes d'enactement (Orlikowski, 2000). Par ailleurs quatre profils d'appropriation ont été distingués : les essentiels, les acharnés, les cultivés et les indifférents.

La troisième contribution intégrée à la rubrique « cas et expériences », par Isabelle Bourdon et Laurence Lehmann-Ortega, illustre pleinement la problématique de ce numéro thématique. L'objectif de cet article est de montrer l'apport des systèmes d'information (SI) dans les mouvements stratégiques spécifiques que constitue l'innovation stratégique, forme particulière des innovations de rupture. Deux principaux courants théoriques ont analysé le lien entre SI et stratégie : le premier envisageant le SI en tant que créateur d'un avantage concurrentiel, le second souligne la nécessité d'un alignement entre SI et stratégie. A travers une étude de cas inédite, les auteurs montrent que ces théories sont complémentaires et

expliquent bien le rôle des SI dans la création et le renouvellement de nouveaux modèles d'affaires.

La quatrième contribution de Hind Benbya et de Régis Meissonier porte sur les effets des Systèmes de Gestion des Connaissances (SGC) sur le développement de nouveaux produits. L'article propose une étude de cas conduite auprès de la société Avio, un des leaders dans la fabrication de moteurs pour le secteur aéronautique. Les auteurs ont mené une série d'entretiens auprès de managers et d'utilisateurs de SGC afin d'en comprendre les objectifs, la mise en œuvre et les résultats associés. Les observations mettent en évidence que ce dispositif a contribué à la réduction des cycles de conception et indirectement à l'augmentation de la fréquence de création de nouveaux produits. Cependant les usages se limitent à la réutilisation de connaissances existantes de l'entreprise et ne concernent que pour une faible part la création de nouveaux savoirs.

RÉFÉRENCES

- AFNOR (1988), Recommandations pour obtenir et assurer la qualité en conception, Norme X 50-127 (janvier 1988).
- Alter, N. (2000), *L'innovation ordinaire*, PUF, Paris.
- Baxter, R., Matear, S. (2004), « Measuring intangible value in business-to-business buyer-seller relationships: An intellectual capital perspective », *Industrial Marketing Management*, n° 33, pp. 491-500.
- Benghozi, P. J., Charue-Duboc, F., Midler, C. (2000), *Innovation based competition & design systems dynamics*, L'Harmattan, Paris.
- Berthon, P., Ewing, M., Pitt, L., Naudé, L. (2003), « Understanding B2B and the Web: the acceleration of coordination and motivation », *Industrial Marketing Management*, n° 32, pp. 553-561.
- Bounfour, A., Epinette, G. (2006), *Valeur et performance des SI, une nouvelle approche du capital immatériel de l'entreprise*. Dunod, Paris.
- Castells, M. (2001), *La société en réseaux, L'ère de l'information*, Fayard, Paris.
- Choplin, H., Soulier, E. et Bachimont, B. (2007), « Eléments pour une recherche finalisée sur le mouvement ». In *Cognitives, Cognitics*, Série de sciences cognitives appliquées, Institut de Cognitique, Université de Bordeaux-2 (à paraître).
- Corrado, C., Hulten, C., Sichel, D. (2006), « The Contribution of Intangible Investments to US Economic Growth: A Source of Growth Analysis », *NBER Working Paper*, n° 11948.
- Hayes, J., Finnegan, P. (2005), « Assessing the potential of e-business models: towards a framework for assisting decision-makers », *European Journal of Operational Research*, n° 160, pp. 365-379.
- Latour, B., Woolgar, S. (1979), *Laboratory Life: the Social Construction of Scientific Facts*, Sage, Los Angeles.
- Le Masson, P., Weil, B., Hatchuel, A. (2006), *Les processus d'innovation- Conception innovante et croissance des entreprises*, Hermès, Paris.
- Mahadevan, B. (2000), « Business models for Internet based e-commerce: An anatomy ». *California Management Review*, vol. 42, n° 4, pp. 55-69.
- Midler, C. (1993), *L'auto qui n'existait pas. TWINGO, projet original conduit de manière originale*, éd. InterEditions, Paris.

Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press.

Orlikowski, W.J. (1992), « The duality of Technology: rethinking the concept of technology in organization », *Organization Science*, vol. 3, n° 3, pp. 398-427.

Orlikowski, W.J. (2000), « Using technology and constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations », *Organization Science*, vol. 4, pp. 404-438.

Penrose, E. (1959), *The Theory of the growth of the firm*, Oxford University Press.

Perrin, J. (2001), *Concevoir l'innovation industrielle. Méthodologie de conception de l'innovation*, CNRS Editions, Paris.

Porter, M. (1980), *Competitive strategy*, New York, Free Press.

Ramirez, R. (1999), « Value co-production: Intellectual origins and implications for practice and research », *Strategic Management Journal*, n° 20, pp. 49-65.

Romme, A.G.L. (2003), « Making a Difference: Organization as Design », *Organization Science*, vol. 14, n° 5, sept.-oct. 2003, pp. 558-573.

Schumpeter, J.A. (1942), *Capitalisme, socialisme et démocratie*, Payot, Paris (1942/1972).

Simon, H.A. (1969), *The Sciences of the Artificial*, MIT, Cambridge, Massachusetts.

Soulier, E. (2007), *Sociologie, technologies de l'information et systèmes d'information*, Encyclopédie de l'informatique et des systèmes d'information, sous la direction de Akoka J. et Comyn-Wattiau I., Vuibert, Paris.

Stabell, C.B., Fjeldstad, Ø.D. (1998), « Configuring Value for Competitive Advantage: On Chains, Shops, and Networks », *Strategic Management Journal*, vol. 19, n° 5, pp. 413-437.

Timmers, P. (1998), *Electronic Commerce: Strategies and Models for Business-to-Business Trading*, Wiley.

Hind BENBYA est Professeur Associé de Systèmes d'Information au sein du Groupe Sup de Co Montpellier. Ses domaines de recherche couvrent l'efficacité des systèmes d'information (Implémentation, alignement, mécanismes complémentaires et évolution) et plus particulièrement des systèmes de gestion des connaissances et de e-business. Sur ces thématiques, elle a publié, en langue anglaise, plusieurs articles de recherche ainsi que deux livres.

Hind Benbya
Groupe Sup de Co Montpellier
2300, avenue Moulines
34185 Montpellier Cedex 4 - France
h.benbya@supco-montpellier.fr

Ahmed BOUNFOUR, Professeur à l'Université Paris-Sud 11, chercheur au PESOR. Ses travaux portent sur la connaissance, l'innovation, la valorisation du capital immatériel, et les systèmes d'information. Il a publié récemment : *Valeur et Performance des SI, une nouvelle approche du capital immatériel de l'entreprise* (avec Georges Epinette), Dunod, 2006, et *Capital immatériel, Connaissance, et Performance*, L'harmattan, 2006.

Ahmed Bounfour
Université Paris-Sud 11
8, avenue Cauchy
92330 Sceaux - France
Tél. : +33 (0)1 40 91 24 15
ahmed.bounfour@u-psud.fr

Isabelle BOURDON est docteur en Sciences de Gestion et ancienne élève de l'Ecole Normale Supérieure de Cachan. Maître de conférences en Sciences de gestion à l'Ecole Polytechnique Universitaire de Montpellier - Université Montpellier II, ses travaux de recherche au sein du laboratoire du CREGOR portent sur les problématiques d'appropriation des SI et la gestion des connaissances.

Isabelle Bourdon
Maître de Conférences en Sciences de gestion

Ecole Polytechnique Universitaire -
Université Montpellier II
Laboratoire du CREGOR - Département
Sciences de Gestion
Place Eugène Bataillon
34095 Montpellier Cedex 5 - France
Tél. : +33 (0)4 67 14 42 17
Fax : +33 (0)4 67 14 42 20
isabelle.bourdon@polytech.univ-montp2.fr

Anthony HUSSENOT, Mes travaux portent sur les relations entre le collectif et les technologies en situation de travail. Ces recherches visent à identifier les dynamiques sociales et techniques en œuvre dans les processus d'appropriation des technologies de l'information dans les organisations.

Anthony Hussenot
Groupe de Recherche en Droit Economie et
Gestion
CNRS / Université de Nice Sophia-Antipolis
250, rue Albert Einstein - Bt. 2
06560 Sophia-Antipolis Valbonne - France
hussenot@gredeg.cnrs.fr

Laurence LEHMANN-ORTEGA, Diplômée d'HEC Paris, docteur en Sciences de Gestion, elle est Professeur de Stratégie au sein du Groupe Sup de Co Montpellier. Ses travaux de recherche portent sur les innovations de rupture.

Laurence Lehmann-Ortega
Professeur en stratégie
Groupe Sup de Co Montpellier
CEROM
2300, avenue des Moulines
34185 Montpellier Cedex 4 - France
Tél. : +33 (0)4 67 10 28 57
llehmann-ortega@supco-montpellier.fr

Régis MEISSONIER, Docteur en Sciences de Gestion, est Professeur Associé de Systèmes d'Information au Groupe Sup de Co Montpellier. Son domaine de recherche est spécialisé sur les aspects organisationnels in-

hérents à l'implantation des technologies de l'information dans les entreprises (résistances des utilisateurs, conflits sociopolitiques, management de projet, etc.), les théories de la complexité ainsi que l'épistémologie des sciences sociales. Il est l'auteur de plusieurs articles publiés dans des revues scientifiques ainsi que d'un livre édité en 2006 sur l'externalisation des systèmes d'information.

Régis Meissonier
Groupe Sup de Co Montpellier
2300, avenue Moulins
34185 Montpellier Cedex 4 - France
r.meissonier@supco-montpellier.fr

Valéry MERMINOD est doctorant en convention CIFRE à la direction R&D du Groupe SEB : www.groupeseb.com. Il participe en tant que chargé de mission aux projets d'évolution des processus R&D.

Valéry Merminod
Direction Technologique
Groupe SEB
Chemin du petit bois

Les 4 M – BP 172
69134 Ecully Cedex - France
vmerminod@groupeseb.com

Eddie SOULIER, Enseignant-Chercheur en informatique et en gestion à l'Institut Charles Launay (ICD), laboratoire TECHNOLOGIE de la Coopération pour l'Innovation et le Changement Organisationnel, FRE CNRS 2848, Université de Technologie de Troyes (UTT). Directeur du Centre d'Innovation Pédagogique (CIP) de l'UTT. Ses recherches portent sur les pratiques collectives en réseau, la communication narrative et la gestion des savoirs dans les activités d'étude, de conseil et de management. Il est l'auteur d'un ouvrage sur le Storytelling.

Eddie Soulier
Université de Technologie de Troyes
12, rue Marie Curie
BP 2060
10010 Troyes Cedex - France
Tél. : + 33 (0) 3 25 71 58 35
eddie.soulier@utt.fr

Achevé d'imprimer sur les presses de l'Imprimerie BARNÉOUD

B.P. 44 - 53960 BONCHAMP-LÈS-LAVAL

Dépôt légal : juin 2007 - N° d'imprimeur : 706003

Imprimé en France