



HAL
open science

Quel Avenir pour l'Après : la continuité d'usage des systèmes d'information collaboratifs

Galadrielle Ulmer, Jessie Pallud, Michel Kalika

► To cite this version:

Galadrielle Ulmer, Jessie Pallud, Michel Kalika. Quel Avenir pour l'Après : la continuité d'usage des systèmes d'information collaboratifs. 17ème colloque de l'Association Information et Management : "Vers un Management Ethique et Responsable? La Contribution des Systèmes d'Information", May 2012, Bordeaux, France. pp.10. hal-01664085

HAL Id: hal-01664085

<https://hal.science/hal-01664085>

Submitted on 14 Dec 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

« Quel Avenir pour l'Après : la continuité d'usage des systèmes d'information collaboratifs* »

Recherche en progrès

Galadrielle ULMER

Doctorante

Dauphine Recherche en Management (UMR 7088)

Université Paris Dauphine

galadrielle.ulmer.11@campus.dauphine.fr

Jessie PALLUD

Maître de conférences

HuManiS (EA 1347)

Ecole de Management Strasbourg

Université de Strasbourg

jessie.pallud@em-strasbourg.eu

Michel KALIKA

Professeur

Dauphine Recherche en Management

(UMR 7088)

Université Paris Dauphine

michel.kalika@dauphine.fr

Résumé

L'objectif de notre recherche est d'étudier le rôle de l'appropriation d'un système d'information collaboratif dans la post-adoption et la continuité d'usage dudit SI. Notre étude se place dans une perspective longitudinale, afin d'étudier le comportement de l'utilisateur, ses perceptions et sa relation à la technologie depuis la phase amont d'un projet de système d'information collaboratif jusqu'à la phase de post-adoption (environ six mois après le lancement du SI). Ainsi, nous souhaitons mettre en avant l'importance de l'évolution de la relation individu / système d'information collaboratif dans l'utilisation de ces outils. Cette recherche en progrès présente les premiers résultats d'une étude exploratoire menée fin 2011. Notre recherche a pour but d'enrichir à la fois le champ théorique, dans lequel les systèmes d'information collaboratifs et la phase de post-adoption ont peu été traités, mais également le champ pratique et managérial en formulant des recommandations à l'attention des organisations, et plus particulièrement des managers chargés du développement de projets collaboratifs.

Mots-clés : SI collaboratif, 2.0, appropriation, continuité d'usage, post-adoption

Abstract

This research aims at examining the appropriation of a collaborative information system (IS), and more precisely users' intentions to continue using such system. In order to understand the phenomenon of IS continuance, we analyze users' behaviors, perceptions and their relationship with the technology with an interpretive perspective. A longitudinal case study is being conducted in order to gather users' perceptions from the pre-implementation phase to the post-implementation phase. Data will also be collected during the post-adoption stage (six months after the system implementation). This research-in-progress presents the results of a qualitative exploratory study conducted during Winter 2011 and should contribute both to theory and practice. Indeed, IS researchers have paid scant attention to the post-adoption of collaborative systems. Furthermore, organizations still need more recommendations on how to conduct the implementation of collaborative IS.

Keywords : collaborative information system, 2.0, appropriation, IS continuance, post-adoption

* Les auteurs remercient les évaluateurs anonymes pour leurs commentaires qui ont contribué à l'amélioration de cette communication.

1. Introduction

Les systèmes d'information connaissent depuis quelques années une nouvelle vague de développement ; leur architecture s'oriente vers une perspective plus collaborative et ouverte, caractéristiques du Web 2.0. Les technologies dites « Web 2.0 » sont des outils, supports ou plateformes (type réseaux sociaux) axés sur l'aspect humain et non sur le document, permettant l'interaction et l'échange entre différents acteurs (internauts dans le cas du Web, utilisateurs dans les entreprises).

Cette phase technologique peut se définir par « un ensemble de méthodes, de technologies, de modèles économiques et sociaux qui se caractérisent par l'ouverture, la participation, des technologies faciles à configurer (légères), et des processus décentralisés » (Alberghini, Criceli, et Grimaldi 2010, p. 25). Les systèmes d'information au sein des entreprises ont également suivi cette voie de développement. En effet, les messageries instantanées, les wikis, ou encore les outils de microblogging ont pénétré la sphère professionnelle, remettant en cause les frontières actuelles des entreprises.

De plus, l'arrivée des systèmes d'information collaboratifs dans les entreprises constitue une nouvelle vague de changement dans les usages (Aaron *et al.*, 2010) : les manières de travailler, les habitudes et les voies de communications sont profondément impactées par ces technologies « collaboratives ». Celles-ci ont pour vocation de créer des interactions humaines en ouvrant la voie à de nouveaux modes d'échange, de partage et de communication ; l'utilisateur devient alors l'acteur central du développement de ces systèmes d'information.

Actuellement, les retours d'expérience sur l'implémentation de systèmes d'information collaboratifs sont peu nombreux. En effet, l'étude des systèmes d'information *collaboratifs* est encore peu développée. De même, la littérature SI porte davantage sur la phase d'adoption (pré-implémentation et implémentation), délaissant souvent la phase post-adoption et la question de la continuité d'usage (Jasperson *et al.*, 2005). Les recherches en systèmes d'information se sont longtemps intéressées à la phase d'adoption de ces technologies (Ajzen et Fishbein, 1980 ; Davis *et al.*, 1989).

Toutefois, la phase de post-adoption est critique, en cela qu'elle permet de conclure quant à la réussite ou non de la mise en place d'un SI. Certains travaux de recherche s'y sont intéressés, supposant donc que l'acceptation des systèmes d'information se fait sur le long terme, et non pas uniquement lors de la phase d'adoption qui correspond à la mise en contact de l'utilisateur avec l'outil (Kefi, 2010). Selon Bhattacherjee (2001), les approches issues des modèles théoriques portant sur l'adoption, telles que le TAM, ne permettent pas de prendre en compte le comportement des individus au-delà de la phase d'adoption. La phase de post-adoption suppose d'ailleurs que les utilisateurs ont acquis de l'expérience, ainsi que des automatismes et des habitudes, qui peuvent entrer en jeu pour déterminer l'usage sur la durée (Limayem et Hirt, 2003).

Précisément, les organisations et entreprises souhaitant mettre en place un tel outil sont demandeuses de retour sur le long terme, afin de définir leur stratégie au mieux.

Nous chercherons à déterminer le rôle de l'appropriation d'un système d'information collaboratif par les utilisateurs sur la post-adoption et la continuité d'usage de l'outil. La relation des individus à la technologie, leurs perceptions et leurs comportements seront étudiés afin de comprendre dans quelle mesure ces facteurs influent sur l'utilisation effective d'un SI collaboratif. Notre recherche se situe dans une perspective longitudinale dans

l'optique d'étudier l'évolution de ces facteurs avec le temps. Une attention particulière sera portée à la phase de post-adoption de la technologie.

Une étude longitudinale dans ce domaine permettrait donc à la fois de combler un *gap* théorique, tout en produisant des apports managériaux précieux pour les organisations envisageant un tel projet. De plus, en menant une étude de cas au sein d'une entreprise française de grande taille, nous souhaitons mettre en évidence les facteurs facilitant ou, au contraire, ralentissant l'adoption d'un tel outil, en mettant plus particulièrement l'accent sur la phase de post-adoption et la continuité d'usage.

Les médias sociaux sont, dans notre étude, envisagés comme des plateformes disponibles sur Internet permettant la création et l'échange de contenus (texte, audio, vidéo, etc.) entre utilisateurs grâce aux technologies « 2.0 ». Ces outils, déjà très fortement utilisés par le grand public, font désormais partie de l'environnement professionnel. En effet, les entreprises investissent de manière croissante dans ces systèmes d'information dits « collaboratifs ». Selon une étude récente, 84% des grandes entreprises internationales utilisent régulièrement les médias sociaux pour communiquer avec leurs parties prenantes (Burson-Marsteller, 2011).

Notre perspective d'étude définit les « systèmes d'information collaboratifs » comme des outils utilisant les technologies du Web 2.0, la structure des plateformes sociales et ayant également des objectifs de partage, d'échange et de communication, mais développés spécifiquement pour l'entreprise (de type Sharepoint, Oracle, etc.), ou adaptés et permettant une utilisation sécurisée par les entreprises.

Notre article est organisé de la manière suivante. La première partie vise à introduire les courants de recherche qui sont les fondements de notre étude, à savoir la post-adoption et l'appropriation des SI. Dans une deuxième partie, nous présentons la méthodologie de recherche, ainsi que les premiers résultats observés. Dans une dernière partie, nous concluons sur les apports de la recherche, tant du point de vue théorique que managérial.

2. Cadre théorique

2.1. Post-adoption et continuité d'usage

Jasperson *et al.* (2005) proposent la définition suivante de la post-adoption : « *We define post-adoptive behavior as the myriad feature adoption decisions, feature use behaviors, and feature extension behaviors made by an individual user after an IT application has been installed, made accessible to the user, and applied by the user in accomplishing his/her work activities.* »¹

Si la littérature en systèmes d'information s'est davantage intéressée à la phase d'adoption, les travaux sur la phase de post-adoption se sont néanmoins développés au cours des dernières années. Le Tableau 1 ci-dessous présente une revue de littérature des travaux ayant porté sur la post-adoption des systèmes d'information, plus particulièrement en entreprise.

¹ « Nous définissons le comportement post-adoption comme la myriade des décisions, comportement d'utilisation, et évolutions comportementales caractéristiques effectués par un individu après qu'une technologie de l'information aie été implémentée, rendue accessible à l'utilisateur et utilisée par ce dernier dans la réalisation des ses activités quotidiennes » (Traduction des auteurs)

Tableau 1. Revue de la littérature sur la post-adoption

Références	Thématique abordée
Limayem et Hirt (2003), Limayem, Hirt et Cheung (2007), Limayem et Cheung (2011)	Rôle de l'habitude dans la continuité d'usage d'un SI.
Venkatesh et al. (2011)	Utilisations des facteurs du modèle UTAUT et rôle du contexte pour expliquer la post-adoption.
Mlaiki (2011), Mlaiki et al. (2011)	Facteurs explicatifs de la continuité d'usage des réseaux sociaux numériques.
Saeed et al. (2010)	Effet des attentes pré-implémentation sur les usages post-implémentation.
Ortiz de Guinea et Markus (2009)	Rôle de l'intention, de l'habitude et de l'émotion dans la continuité d'usage d'un SI.
Michaux (2009)	Les échecs en phase de post-adoption dans le cas des CRM.
Soongeun et al. (2008)	Antécédents de la continuité d'usage des SI.
Saeed et Abinnou-Helm (2008)	Rôle des caractéristiques d'un SI et de l'utilité perçue sur la post-adoption des systèmes d'information.
Constantinides et Barrett (2006)	Evolutions des usages et des interprétations des utilisateurs
Jasperson et al. (2005)	Conceptualisation des comportements post-adoption.
Ahuja et Thatcher (2005)	Rôle de l'environnement et du genre sur l'usage post-adoption des technologies de l'information.
Bhattacharjee (2001)	Elaboration d'un modèle de recherche permettant d'expliquer la continuité d'usage et test empirique de celui-ci auprès d'utilisateurs de services bancaires en ligne.

En dépit d'un nombre croissant d'études portant sur la post-adoption, aucune n'a spécifiquement porté sur un système d'information collaboratif, et il nous paraît nécessaire de s'y intéresser. En effet, à la différence d'un SI « traditionnel », un SI collaboratif a cela de particulier qu'il a vocation à créer du lien entre les individus de l'organisation. L'importance de la relation humaine nous apparaît comme essentielle dans ce cas car en plus de créer du sens autour du système d'information, l'individu est confronté à un outil dans lequel le lien social est primordial. Ce lien, presque exacerbé, peut influencer la manière dont la relation utilisateur / système d'information collaboratif évolue, et ainsi la continuité d'usage elle-même.

De plus, les travaux de recherche sur la post-adoption des SI sont en grande partie quantitatifs (i.e., Bhattacharjee, 2001 ; Venkatesh et al., 2011 ; Limayem et Hirt, 2003, Limayem ; Hirt et Cheung, 2007 ; Limayem et Cheung, 2011). Nous proposons donc d'étudier cette problématique avec une méthodologie qualitative et interprétative, plus précisément selon l'approche développée par Orlikowski (1992).

2.2. L'appropriation des systèmes d'information

Les individus sont amenés à interagir avec les systèmes d'information ; ils développent des usages variés, parce qu'ils créent du sens autour de leur utilisation, et construisent une interprétation propre et unique de la technologie qui leur est proposée (Weick, 1990). Néanmoins, ces usages et interprétations ne se figent pas lors de la phase d'adoption, mais sont amenés à évoluer au fur et à mesure que l'utilisateur « découvre » le système d'information (Constantinides et Barrett, 2006).

Les facteurs favorisant l'adoption d'un système d'information ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux favorisant la continuité d'usage. En effet, des différences ont été observées entre les croyances et comportements *ante* adoption et *post* adoption (Agarwal et Karahanna, 2000). L'identification des facteurs influençant l'adoption n'est pas suffisante pour permettre d'expliquer les usages post adoption des systèmes d'information (Boudreau et Robey, 2005). De plus, certains facteurs qui ne sont pas suffisamment pris en compte dans la phase d'adoption peuvent influencer le comportement post adoption des utilisateurs (Jasperson *et al.*, 2005).

L'approche structurationniste de Giddens (1979, 1984, 1987) apporte un éclairage intéressant, puisqu'il place l'action humaine au cœur de sa théorie ; cette action est fortement contextualisée et dépend de l'environnement dans lequel évolue son auteur (dans notre cas, les utilisateurs des systèmes d'information collaboratifs).

La théorie structurationniste de Giddens est reprise par Orlikowski (1992), selon laquelle la technologie est un construit social résultant de l'action humaine et des propriétés structurelles du système organisationnel. Les utilisateurs des systèmes d'information sont les acteurs de cette construction ; Orlikowski (1992) introduit la notion de « flexibilité interprétative », qui est une composante essentielle de la dynamique d'appropriation des systèmes d'information par les utilisateurs. La « flexibilité interprétative » de la technologie offre aux acteurs un champ de possibles dans leurs usages, et est liée au processus d'appropriation des systèmes d'information (adaptation des outils, des acteurs et des structures en boucle récursive).

Les approches de Giddens et d'Orlikowski placent l'action humaine en facteur principal de la construction de sens autour des systèmes d'information. Les utilisateurs, par leur usage des

technologies, adaptent l'outil aux propriétés structurelles et environnementales de leur organisation, tout en transformant certaines.

Il apparaît donc comme essentiel de comprendre l'évolution de l'action humaine, des usages et de l'interprétation des systèmes d'information afin de pouvoir mettre en place une stratégie de déploiement, de management et de gouvernance adaptée au sein des organisations.

3. Méthodologie de recherche

3.1. Terrain de recherche

L'étude présentée dans cet article s'est faite au sein d'une entreprise française du secteur automobile. Cette dernière mène un projet de portail d'entreprise, issu de la convergence entre la volonté de refondre l'intranet du groupe et de déployer de nouvelles solutions logicielles. L'objectif de ce projet est de développer de nouveaux modes de travail, en favorisant les échanges collaboratifs et une attitude participative ; cela concerne plus de 50 000 utilisateurs.

Actuellement, l'entreprise présente une structure très hiérarchisée, et l'intranet en place ne donne pas aux collaborateurs la possibilité de s'exprimer. De plus, au fil des années diverses solutions participatives hétérogènes ont été déployées, ainsi que de nombreux sites web ayant pour vocation de diffuser de l'information, mais aucune harmonisation n'en a été faite. Il en résulte une masse de sites et de documents non organisés, une information éparse et difficilement accessible, et des modes de travail assez fermés.

Le projet de portail d'entreprise doit venir transformer ces modes de fonctionnement, en décloisonnant les structures organisationnelles (filiales, hiérarchie, etc.) et en offrant une solution collaborative et participative uniforme. Le système d'information envisagé comprendra notamment des espaces communautaires et un réseau social d'entreprise (profils enrichis et mise en relation de personnes). L'utilisateur accédera à une page d'accueil comprenant de l'information ciblée, à partir de laquelle il pourra naviguer sur son espace personnel et sur les communautés dont il fait partie ; d'autres onglets seront également accessibles, tels que les « Informations pratiques » ou encore les « Ressources humaines ».

3.2. Résultats de l'étude exploratoire

Notre étude se place dans un courant épistémologique constructiviste, suivant les travaux d'Orlikowski (1992), avec une méthodologie qualitative. Dans le cadre d'une étude exploratoire, six entretiens semi-directifs (4 entretiens individuels, 2 entretiens groupés de deux personnes), effectués en face-à-face à l'aide d'un guide d'entretien et d'une durée moyenne d'une heure et demi ont déjà été menés dans l'entreprise au cours du deuxième semestre 2011, permettant de rencontrer huit acteurs représentatifs des diverses visions du projet : un membre de la direction, deux assistantes de direction, deux personnes de la filière ressources humaines et trois personnes issues de différents métiers. Ces entretiens ont porté sur l'état de la collaboration dans l'entreprise, les changements induits par le projet, une évaluation par la personne interrogée du niveau de maturité « numérique » et « collaborative » de ses collègues, ainsi que les points d'attention à considérer (leviers, freins, etc.).

Les premiers résultats font état de fortes attentes, essentiellement envers les communautés, qui permettraient de structurer des usages collaboratifs existants. En effet, les personnes

interrogées y voient un gain de temps, l'opportunité d'échanger des bonnes pratiques, de centraliser les informations entre les filières des différentes structures, mais aussi de préparer des réunions et de relancer « virtuellement » des réunions mensuelles de partage.

« Dans la démarche, il y un esprit constructif : l'information diffusée ne sert pas à repérer le mauvais élève, mais à faire grandir tout le monde. » (Filière métier)

« La pratique collaborative, au-delà du démarrage, doit réellement faciliter les modes de fonctionnement. » (Employé du service RH)

« Il y a une attente forte de partage des informations officielles et non officielles, ainsi qu'une capacité à différencier les deux. Il y a un réel besoin d'un espace de partage avec les responsables métier qui manque aujourd'hui. » (Filière métier)

Cependant, les utilisateurs ont aussi exprimé leurs craintes face à l'implémentation de la solution, notamment en termes de manque de temps et de difficulté d'utilisation.

« Un des freins serait la difficulté à utiliser ou la difficulté à manager dans le temps ; [...] un système doit être facile à faire vivre et ne pas demander de ressources. » (Filière métier)

« La rencontre physique est importante [...] il faut faire attention à l'isolement, ne pas tout faire passer par la machine. » (Assistante de direction)

« La mise en place de règles [de gouvernance] va à nouveau contraindre les gens, ce qui est antinomique avec le projet. » (Employé du service RH)

D'autres personnes, ont également évoqué des freins socio-culturels (peur de s'exprimer, refus de partager, etc.). A ce titre, voici quelques verbatims qui illustrent nos observations :

« Il faut permettre aux gens de s'exprimer, de poser des questions. En effet, il y a souvent des personnes qui ne comprennent pas mais sans oser le dire. Il y a une vraie réserve des gens. » (Employé du service RH)

« Il faut faire attention à la sur-sollicitation et à la multiplication des canaux. » (Employé du service RH)

D'autres entretiens (environ 8) doivent être menés avant la première phase de déploiement du système d'information collaboratif prévu mi 2012. Nous continuerons à mener des entretiens tout au long du projet jusqu'à la phase de post-adoption (environ six mois après le lancement de la plateforme collaborative). L'objectif est de rencontrer différents acteurs du SI, et dans la mesure du possible, de revoir les personnes rencontrées lors des entretiens « pré-implémentation ». Le travail se fera sur une étendue temporelle de 8 mois à un an ; ainsi, nous espérons suivre l'évolution du comportement des utilisateurs, et identifier les facteurs influençant l'usage du système d'information.

4. Conclusion : apports de la recherche

Selon Orlikowski (1999), la qualité de l'appropriation des systèmes techniques est au cœur même de la création de valeur pour l'organisation. Au vu du *gap* qu'il existe dans la littérature au sujet de la post-adoption des systèmes d'information collaboratifs, notre recherche a pour objectifs :

- Un apport théorique sur la post-adoption des SI en entreprise, et spécifiquement des SI dits collaboratifs.
- Une contribution managériale : l'étude Burson-Marsteller (2011) laisse supposer une croissance des implémentations de SI collaboratifs dans les entreprises, aussi nous paraît-il important d'en comprendre les facteurs de réussite, afin de permettre aux organisations de mener sereinement de tels projets et de créer de la valeur autour de ceux-ci.

Si les premières observations laissent entrevoir des freins assez classiques (manque de temps, difficulté d'utilisation), s'y ajoutent des objections liées à la nature même du SI : la peur de partager, de s'exprimer, d'être observé par la hiérarchie, de se trouver à nouveau dans une structure dirigée par la hiérarchie. Les entretiens restants à mener devront permettre d'identifier plus précisément ces facteurs et leur évolution, et de les placer dans une perspective temporelle et théorique, afin de déterminer le rôle de l'appropriation d'un système d'information collaboratif par les utilisateurs sur la post-adoption et la continuité d'usage de l'outil.

Bibliographie

Etude Burson-Marsteller (2011), <http://www.burson-marsteller.fr/2011/02/84-des-grandes-entreprises-internationales-sont-desormais-presentes-sur-les-medias-sociaux/>

Aaron F. *et al.* (2010), « Débat. Les Usages des systèmes d'information dans les grandes entreprises : une rétrospective », *Entreprises et histoire*, Vol. 3, n°60, p. 170-184.

Agarwal, R., Karahanna, E. (2000), « Time Flies When You're Having Fun : Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage », *MIS Quarterly*, Vol. 24, n°4, p. 665-694.

Ahuja, M. K., Thatcher, J. B. (2005), « Moving Beyond Intentions and toward the Theory of Trying : Effects of Work Environment and Gender on Post-Adoption Information Technology Use », *MIS Quarterly*, Vol. 29, n° 3, p. 427-459.

Ajzen, I., Fishbein, M. (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hal.

Alberghini, E., Cricelli, L., Grimaldi, M. (2010), « Implementing knowledge management through IT opportunities : Definition of a theoretical model based on tools and processes classification », *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, mars 2010, Rome, Italy.

Bhattacharjee, A. (2001), « Understanding Information System Continuance : An Expectation-Confirmation Model », *MIS Quarterly*, Vol. 25, n°3, p. 351-370.

Boudreau, M.C., Robey, D. (2005), « Enacting Integrated Information Technology : A human agency perspective », *Organization Science*, Vol. 16, n°1, p. 3-18.

Constantinides, P., Barrett, M. (2006), « Large-Scale ICT Innovation, Power and Organizational Change », *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 42, n°1, p. 76-90.

Davis, F. D. (1989), « Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology », *MIS Quarterly*, Vol. 13, n°3, p. 319-340.

Kefi, H. (2010), « Mesures perceptuelles de l'usage des systèmes d'information : application de la théorie du comportement planifié », *Cahiers de recherche du CEDAG*, n°4.

Jasperson, J. *et al.* (2005), « A Comprehensive Conceptualization of Post-Adoptive Behaviors Associated with Information Technology Enabled Work Systems », *MIS Quarterly*, Vol. 29, n°3, p. 525-557.

Kefi, H. (2010), « Mesures perceptuelles de l'usage des systèmes d'information : application de la théorie du comportement planifié », *Cahiers de recherche du CEDAG*, n°4.

Limayem, M., Hirt, S. G. (2003), « Force of Habit and Information Systems Usage : Theory and Initial Validation », *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 4, n°1, p. 65-95.

Limayem, M., Hirt, S. G., Cheung C. M. K. (2007), « How Habit Limits the Predictive Power of Intention : the Case of Information System Continuance », *MIS Quarterly*, Vol. 31, n°4, p. 705-737.

Limayem, M., Cheung, C. M. K. (2011), « Predicting the Continued Use of Internet-based Learning Technology : The Role of Habit », *MIS Quarterly*, Vol. 30, n°1, p. 91-99.

Michaux, V. (2009), « Echecs lors des phases de post-adoption, CRM et limites des démarches traditionnelles de changement : intérêt d'une réflexion participative sur l'anticipation des impacts induits pour les TIC et sur les e-transformations », *10e congrès de l'AIM*, juin 2009.

Mlaiki, A., (2011), « Les facteurs explicatifs de la continuité d'usage des réseaux sociaux numériques: implications managériales », *Consortium doctoral du congrès de l'AIM, Saint Denis, Ile de La Réunion, Prix Doctorant AIM*

Mlaiki, A., Kalika, M., Kefi, H. (2011), « Facebook... encore, encore ! Rôle de l'affect, de l'habitude et de la surcharge informationnelle dans la continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques », *Proceedings de la Conférence de l'AIM, Prix IAE de la Réunion, Saint Denis, Ile de La Réunion.*

Orlikowski, W. J. (1992), « The Duality of Technology : Rethinking the concept of Technology in Organizations », *Organization Science*, Vol. 3, n°3, p. 398-417.

Orlikowski, W. J. (1996), « Improvising Organizational transformation Over Time : a Situated Change Perspective », *Information Systems Research*, Vol. 7, n°1, p. 63-92.

Orlikowski, W. J. (2000), « Using technology and Constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations », *Organization Science*, (4), p. 404-428.

Ortiz de Guinea, A., Markus, L. M. (2009), « Why Break the Habit of a Lifetime ? Rethinking the Roles of Intention, Habit and Emotion in Continuing Information Technology Use », *MIS Quarterly*, Vol. 33, n°3, p. 433-444.

Soongeun, H. et al. (2008), « Antecedents of Use-Continuance in Information Systems : Toward an Integrative View », *Journal of Computer Information Systems*, Vol. 48, n°3, p. 61-73.

Venkatesh, V. et al. (2011), « Extending the Two-Stage Information Systems Continuance Model : Incorporating UTAUT predictors and the Role of Context », *Information Systems Journal*, Vol. 21, n°6, p. 527-555.