



HAL
open science

La nécessité du sensemaking sur la construction de la vision organisante : le cas d'un projet SI en santé

Rémi Mougin, Mickaël David, Patricia Coutelle

► To cite this version:

Rémi Mougin, Mickaël David, Patricia Coutelle. La nécessité du sensemaking sur la construction de la vision organisante : le cas d'un projet SI en santé. 28ème Conférence de l'AIM : Les SI face aux changements de paradigmes : décarbonation, réhumanisation et recherche de sens, Association Information et Management, May 2023, Dijon, France. hal-04117311

HAL Id: hal-04117311

<https://hal.science/hal-04117311v1>

Submitted on 12 Jul 2023

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



DIJON 2023

La nécessité du sensemaking sur la construction de la vision organisante : le cas d'un projet SI en santé

Rémi Mougin, IAE Tours-Val de Loire, Université de Tours, France

Mickaël David, IAE Tours-Val de Loire, Université de Tours, France

Patricia Coutelle, IAE Tours-Val de Loire, Université de Tours, France

Résumé :

Dans cette recherche en cours nous souhaitons mettre en lumière l'apport du sensemaking (Weick, 1979 ; Weick et al., 2005) à la construction d'une vision organisante (Swanson & Ramiller, 1997 ; 2004) au sein d'un projet SI en santé. Ce rapprochement de concept s'explique par une volonté d'approfondir les travaux sur la création de la vision organisante d'un projet et la construction d'un discours autorisé parmi les membres de l'organisation. Ainsi, grâce à une étude qualitative menée de manière longitudinale, nos premiers résultats tendent à confirmer l'apport du sensemaking, grâce aux dimensions liées à l'environnement, l'enactment, la sélection et la rétention de l'information, afin de donner un sens collectif à l'action dans un but de légitimation du projet et de l'outil. Il permet également de mobiliser les acteurs autour d'objectifs communs malgré des intérêts parfois divergents.

Mots clés :

Sensemaking ; Vision Organisante ; Discours autorisé ; Santé ; Systèmes d'information

The necessity of sensemaking on the construction of the organizing vision: the case of a health IS project

Abstract :

In this ongoing research, we wish to highlight the contribution of sensemaking (Weick, 1979; Weick et al., 2005) to the construction of an organizing vision (Swanson & Ramiller, 1997; 2004) within health IS project. This convergence of concepts is explained by a desire to deepen the work on the creation of the organizing vision of a project and the construction of an authorized discourse among the members of the organization. Thus, thanks to a qualitative study conducted longitudinally, our initial results tend to confirm the contribution of sensemaking, thanks to the dimensions linked to the environment, enactment, selection and retention of information, in order to give a collective sense to the action with the aim of legitimizing the project and the tool. It also allows for the mobilization of actors around common objectives despite sometimes divergent interests.

Keywords :

Sensemaking ; Organizing vision ; authorized discourse ; Health ; Information systems

La nécessité du sensemaking sur la construction de la vision organisante : le cas d'un projet SI en santé

Les recherches sur l'informatisation des données patient portent sur des systèmes d'information de plus en plus complexes et contiennent des méthodologies de recherches principalement quantitatives avec une mise en exergue des aspects négatifs, selon Béjean et al. (2018). Ils mentionnent notamment que « la littérature internationale portant sur les rapports entre informatisation des données du patient et production hospitalière ne manque pas. En revanche, elle est dominée par des contributions de type quantitatif visant à évaluer, par des techniques essentiellement économétriques, le triptyque qualité, sécurité, efficacité. Les travaux en théorie des organisations portant spécifiquement sur le DPI, mobilisant des démarches plus qualitatives, sont beaucoup moins fréquents. » (p.11-12) C'est d'ailleurs le cas du concept de vision organisante (VO) depuis son apparition en 1997 par Swanson et Ramiller. Ce concept est relativement statique dans la mesure où elle étudie une vision organisante à un instant donné. Notre objectif est de faire apparaître sa dynamique de construction au sein d'un projet SI afin de comprendre ses origines par le biais du sensemaking.

Dans cette recherche en cours, nous proposons d'utiliser le concept de sensemaking pour comprendre les échanges des membres d'une organisation temporaire autour d'un projet SI et d'observer la création d'une vision organisante. Nous souhaitons prolonger l'étude exploratoire de Swanson et Wang (2003) afin de fournir des solutions organisationnelles concrètes aux managers de projet SI. Nous pensons qu'il y a également un intérêt à la mise en pratique de cette théorie sur le terrain. Il nous semble en effet intéressant de confronter ces concepts via des entretiens semi-directifs et des observations de réunions de projet à l'instar d'Essaïed et al. (2020).

Notre recherche s'établit au sein d'un Groupement Hospitalier Territorial (GHT) composé d'une douzaine d'établissements de santé. Cette entité se retrouve dans l'obligation de changer d'éditeur informatique pour son Dossier Patient Informatisé (DPI) car le prestataire actuel quitte le marché français. La complexité du secteur de la santé et ses connaissances techniques à forts enjeux opérationnels sont particulièrement intéressantes à étudier.

Nous nous intéressons, à l'étude de la transition (Swanson & Ramiller, 2004) entre la représentation initiale du projet par les référents métier qui configurent l'outil et leurs représentations actuelles après le déploiement de plusieurs hôpitaux. Cette recherche vise à répondre à l'interrogation suivante : Quelles sont les contributions du sensemaking sur la construction de la vision organisante d'un projet SI en santé ? Notre hypothèse est que le sensemaking favorise la création d'un « discours autorisé » afin de permettre aux acteurs de partager une vision organisante du projet SI.

Nous avons codé nos entretiens à partir de 4 axes de représentations : la compréhension de l'outil en construction ; la compréhension du processus projet ; la compréhension du fonctionnement de l'outil et la compréhension des besoins des professionnels de santé. Ce codage a mis en avant la place prépondérante de la compréhension du processus projet, ainsi nous nous concentrons sur cet élément afin d'observer ses évolutions et ses variations de sens pour les participants.

Bibliographie

Allard-Poesi, F. (2003). Sens collectif et construction collective du sens. In B. Vidaillet (Éd.), *Le sens de l'action, Karl E. Weick : Sociopsychologie de l'organisation* (p. 91-114). Vuibert. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01495076>

Averseng, C. (2011). « “Manager les processus : Un vecteur de création de sens?” »

Barki, H., Rivard, S., & Talbot, J. (1993). Toward an Assessment of Software Development Risk. *Journal of Management Information Systems*, 10(2), 203-225. <https://doi.org/10.1080/07421222.1993.11518006>

Barki, H., Rivard, S., & Talbot, J. (2001). An Integrative Contingency Model of Software Project Risk Management. *Journal of Management Information Systems*, 17(4), 37-69. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045666>

Béjean, M., Kletz, F., & Moisson, J.-C. (2018). Création de valeur organisationnelle et technologies de l'information à l'hôpital : Le cas du dossier patient informatisé. *Gestion et management public*, Volume 6 / n° 4(2), 9-24.

Breton, M., Levesque, J.-F., Pineault, R., & Hogg, W. (2011). L'implantation du modèle des groupes de médecine de famille au Québec : Potentiel et limites pour l'accroissement de la performance des soins de santé primaires. *Pratiques et Organisation des Soins*, Vol. 42(2), 101-109.

Burke, C. M., & Morley, M. J. (2016). On temporary organizations : A review, synthesis and research agenda. *Human Relations*, 69(6), 1235-1258. <https://doi.org/10.1177/0018726715610809>

Carton, S., Vaujany, F. X. D., Perez, M., & Romeyer, C. (2006). Vers une théorie de l'appropriation des outils de gestion informatisés : Une approche intégrative. *Management Avenir*, n° 9(3), 159-179.

Chapel, B., Ologeanu-Taddei, R., Cases, A.-S., & Hayot, M. (2022). Défis et stratégies de légitimation d'une organisation temporaire : Étude de cas d'un projet de conception d'une application mobile en e-santé. *Systèmes d'information & management*, 27(1), 67-99. <https://doi.org/10.3917/sim.221.0067>

Chia, R. (2000). Discourse Analysis Organizational Analysis. *Organization*, 7(3), 513-518. <https://doi.org/10.1177/135050840073009>

Essaied, K., Marsan, J., Bazomanza, W. N., Tewamba, H. J. N., & Yombia, S. M. K. (2020). Organizational Decision to Adopt Chatbot Technology : The Role of Organizing Vision and Technological Frame. *AMCIS 2020 Proceedings*. https://aisel.aisnet.org/amcis2020/adoption_diffusion_IT/adoption_diffusion_IT/17

Jennings, D., & Greenwood, R. (2009). *Constructing the Iron Cage : Institutional Theory and Enactment in Debating Organization : Point-Counterpoint in Organization Studies*. John Wiley & Sons.

Laroche, H., & Steyer, V. (2012). L'apport des théories du sensemaking à la compréhension des risques et des crises. *FonCSI*.

- Legris, P., & Colletette, P. (2006). A Roadmap for it Project Implementation : Integrating Stakeholders and Change Management Issues. *Project Management Journal*, 37(5), 64-75. <https://doi.org/10.1177/875697280603700507>
- Mastrogiacomo, S., Missonier, S., & Bonazzi, R. (2014). Talk Before It's Too Late : Reconsidering the Role of Conversation in Information Systems Project Management. *Journal of Management Information Systems*, 31(1), 47-78. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222310103>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Boeck Supérieur.
- Ologeanu-Taddei, R. (2019). Generative mechanisms of projects related to Enterprise Systems use in Bureaucracies : An embedded case study in a French hospital. *Systèmes d'information & management*, 24(3), 41-65. <https://doi.org/10.3917/sim.193.0041>
- Pare, G., Sicotte, C., Jaana, M., & Girouard, D. (2008). Prioritizing the Risk Factors Influencing the Success of Clinical Information System Projects : A Delphi Study in Canada. *Methods of information in medicine*, 47, 251-259. <https://doi.org/10.3414/ME0512>
- Sicotte, C., Paré, G., Moreault, M.-P., & Paccioni, A. (2006). A Risk Assessment of Two Interorganizational Clinical Information Systems. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 13(5), 557-566. <https://doi.org/10.1197/jamia.M2012>
- Swanson, E. B., & Ramiller, N. C. (1997). The Organizing Vision in Information Systems Innovation. *Organization Science*, 8(5), 458-474. <https://doi.org/10.1287/orsc.8.5.458>
- Swanson, E. B., & Ramiller, N. C. (2004). Innovating Mindfully with Information Technology. *MIS Quarterly*, 28(4), 553-583. <https://doi.org/10.2307/25148655>
- Swanson, E., & Wang, P. (2003). Knowing why and how to Innovate with Packaged Business Software. *JIT*, 20, 20-31. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jit.2000033>
- Tahri, W., & Elkadiri, I. (2016). Sensemaking et bien-être dans le contexte de changement organisationnel. *Question(s) de management*, 13(2), 73-85. <https://doi.org/10.3917/qdm.162.0073>
- Weick, K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*. Random House.
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4), 409-421. <https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0133>