

Usages des TIC et mutations organisationnelles dans les entreprises hôtelières

Résumé:

La communication que nous proposons se situe dans le cadre des interrogations sur les mutations organisationnelles, sous l'impulsion des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Notre recherche consiste à explorer la relation entre changements technologiques et organisationnels dans les entreprises hôtelières. Nous étudions cette question et celles qui en découlent au sein d'un grand groupe hôtelier (Groupe Accor). En effet, les entreprises hôtelières ont été fortement impactées par l'introduction des TIC, tant dans leur mode de fonctionnement que dans leurs pratiques managériales.

Les nombreuses recherches qui se sont précisément penchées sur les liens entre technologie et organisation, permettent de constater que le rapport entre ces deux concepts apparaît complexe et contingent. Celui-ci semble caractérisé par un double déterminisme technologique et social à l'origine de configurations technico-organisationnelles spécifiques. Kéfi et Kalika (2004) mettent en avant le passage progressivement d'une approche techno-déterministe attribuant aux TIC des effets mécaniques sur la structure organisationnelle à des approches reliant les caractéristiques des systèmes d'information aux spécificités du contexte organisationnel à, enfin, des approches plus dynamiques reposant sur une interaction organisation/TIC.

En assurant un meilleur accès à l'information, les TIC peuvent réduire les niveaux hiérarchiques ainsi que le nombre de cadres dans l'organisation. Ceci aurait pour effet l'aplatissement de la ligne hiérarchique (Livian 1998) et/ou encore la suppression des cadres intermédiaires (Huber, 1990).

Pinsonneault (1992), Reix (1998) et Drucker (1999) considèrent, pour leur part, que les dirigeants peuvent, à l'aide des TIC, communiquer directement avec le personnel sans recourir aux niveaux intermédiaires contribuant ainsi à assurer un fonctionnement plus transversal et moins contrôlé des organisations (Josserand et Isaac, 2002).

A travers notre étude dans le groupe Accor, nous constatons que les TIC ont un effet à la fois de centralisation et de décentralisation. En effet, l'augmentation des informations disponibles pour les cadres du niveau supérieur peut expliquer la centralisation. Tandis que la décentralisation peut être constatée à travers les connaissances de plus en plus importantes chez le personnel du niveau inférieur favorisant leur responsabilisation.

Dans ce contexte, nous analyserons le passage d'une approche déterministe à une approche interactionniste des relations entre les TIC et l'organisation ainsi que leurs implications managériales. Nous expliciterons, à travers la mobilisation d'un protocole de recherche fondé sur une démarche qualitative, la spécificité de l'interconnexion des TIC avec les changements organisationnels au sein du groupe hôtelier Accor.

Mots clés: TIC – Organisation – Mutations – Usages - Hôtellerie

Axe thématique: Nouvelles formes organisationnelles

Bibliographie :

Ancona, D., Malone, TW., Orlikowski, WJ., & Senge, PM. (2007). "In praise of the incomplete leader", *Harvard Business Review*, 85(2), 92-100.

AUTISSIER D. et WACHEUX F. (2000), Introduction à l'ouvrage *Structuration et Management des Organisations*, L'Harmattan, 17-24

BARLEY S.R. (1986), "Technology as an Occasion for Structuring : Evidence from Observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments", *Administrative Science Quarterly*, N°31, 78-108

BENGHOZI P. J. (2001), "Technologie de l'information et organisation : de la tentation de la flexibilité à la centralisation", *revue Gestion 2000*, vol 2, mars-avril.

BOUCHIKHI H. (1990), *Structuration des organisations : concepts constructivistes et études de cas*, Paris, Economica.

CARAYOL V., *Communication organisationnelle: Une perspective allagmatique*, L'Harmattan, 2004.

CHARPENTIER P. (2000), *Organisation et gestion de l'entreprise*, Editions Nathan.

CORBEL P., CHOMIENNE H. ET SAÏD K., (2003), "Le management de l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communications dans les organisations : une compétence stratégique ?" in Adel Ben Youssef, Ludovic Ragni (eds), "Nouvelle Economie, Organisations et Modes de coordination", L'Harmathan, Paris.

COHENDET P. (1999), *Réseau et coordination*, Economica

DARAUT S. et KECHIDI M. (2004), "La théorie de la structuration : une application à l'analyse des organisations et au changement organisationnel", *Cahier du GRES 2004-2*, Septembre

DRUCKER P. (1999), "Le savoir, nouveau défi pour l'entreprise", *L'Expansion Management Review*, mars

GIDDENS A. (1987), *La constitution de la société*. Paris: PUF

GROLEAU C. (2000), "La théorie de la structuration appliquée aux organisations : le cas des études sur la technologie", in *Structuration et Management des Organisations*, L'Harmattan, 155-179

HUBERMAN A. M. ET MILES M. B., (1991), *analyse des donnees qualitatives*, de boeck
KALIKA M. (2000), "Le management est mort, vive le e-management", *Revue française de gestion*

KEFI, H. ET KALIKA, M., *Evaluation des Systèmes d'Information : une Perspective Organisationnelle*, Economica, PARIS, 2004.

LAVAL F. (2000), "Gestion des ressources humaines et NTIC : enjeux et perspectives", *Revue Française de gestion*, Juin-Juillet-Août.

LESCA H. (1989), "*Information et adaptation de l'entreprise*", Masson, Paris

LIVIAN Y. F. (1998), "*Organisation : théories et pratiques*", Dunod

LONEUX C. et PARENT B., *Communication des organisations : recherches récentes*, L'Harmattan 2010.

LUKAS H. et BAROUDI J. (1994), "The role of information technology in organizational design", *Journal of Management Information Systems*, 10(4)

MONEREAU M. (2002), *Management des entreprises touristiques*, Bréal

MUHLMANN D., (2001), « des nouvelles technologies a l'image des vieilles organisations », *sociologie du travail*, 43, 327-347

NICOLAES M. et HEERSHAP (2002), "*L'emploi dans le tourisme : les données de base*", OCDE, actes de la conférence : enjeux et politiques liés aux ressources humaines dans le tourisme, 21 et 22 novembre 2002 en Turquie OCDE, actes de la conférence : enjeux et politiques liés aux ressources humaines dans le tourisme, 21 et 22 novembre 2002 en Turquie

NONAKA I.,(1994) "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation" *Organization Science*, Vol.5, 1994, p 14-37.

NONAKA I.,(1988) "Creating Organizational Order Out Of Chaos", *California Management Review*, Vol.XXX, n°3, Spring 1988, p 57-73.

OLSON M. H. (1982), "New information technology and culture", *MIS Quaterly*, 6, p. 71-92

ORLIKOWSKI W. J. et ROBEY D. (1991), "Information technology abd the structuring of organizations", *information system research*, 2, p. 143-169.

ORLIKOWSKI W.J. (2002), "*Knowing in practice : enacting a collective capability in distributed organizing*". *Organization Science*, vol. 13, n° 3, pp. 249-273.

PATEYRON et SALMON (1996), *Les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise*, Paris Economica.

PIERSON F. (2001), “*Quel rôle gestionnaire pour les institutions de représentation du personnel dans le cadre de l’intégration des TIC*”, Actes di 12^{ème} congrès de l’AGRH, Liège, Septembre, p 1164-1179.

PINSONNEAULT A.T. (1992), “*Les TIC : Les cadres intermédiaires sont-ils une espèce en voie de disparition* », Gestion, Vol. 17, N°4, novembre

REIX R., (1998), *Système d’information et management des organisations*, Edition Vuibert

SALAI R. (1994), “*Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions*”, In Orléan A. *L’analyse économique des conventions*. Paris: PUF.

SPANOS Y. E., PRASTACOS G. P., POULYMENAKOU A. (2001), “*The relationship between information and communication technologies adoption and management*”, *Information and management*, 39

TYRE M.J. et ORLIKOWSKI W.J. (1994), “*Windows of Opportunity : Temporal Patterns of Technological Adaptation in Organizations* ” *Organization Science*, Vol. 5, N°1, 98-117