



CONFERENCE AIM 2022

6 au 8 juin 2022 - Aix-Marseille Université



LES SYSTEMES D'INFORMATION FACE A LA CRISE : EN QUETE DE RESILIENCE ?

Il existe des moments où l'organisation toute entière peut basculer dans une situation de crise : lors de mouvements sociaux et politiques (ex : *fake news* sur les réseaux sociaux menant à l'assaut du Capitole le 6 janvier 2021), lors d'un instant d'insécurité (ex : cyberattaque de Colonial Pipeline le 07 mai 2021) ou encore pendant une crise sanitaire inédite. La crise impose à l'organisation d'absorber un choc d'origine interne ou externe. Hermann (1963, p.64) définit la crise comme un « *événement imprévu menaçant la survie de l'organisation* ». Bien que sa survenue ait une faible probabilité, ses répercussions peuvent être élevées (Mitroff et al., 1988). Une situation de crise introduit une rupture dans les activités de l'organisation et bouleverse son cadre de référence (Roux-Dufort, 2004). La crise peut ainsi mener à un processus d'effondrement du sens, un épisode cosmologique au sens de Weick (1993, p.633) : « *Un épisode cosmologique survient lorsque les individus prennent conscience subitement et profondément que l'Univers n'est plus un système ordonné et rationnel. Ce qui rend un tel épisode si écrasant est que le sens de ce qui survient et les moyens de le reconstruire s'écroulent ensemble.* » Dans ces situations, quels rôles jouent les SI pour faire face à ces chocs soudains et potentiellement fatals ?

Parmi les crises récentes, la pandémie COVID 19 constitue un contexte inédit pour étudier le rôle des SI face à la crise. La pandémie a, en effet, engendré une intensification de l'usage des technologies et systèmes d'information. À l'image du télétravail généralisé, de l'enseignement à distance, de la télémédecine ou encore de la vente en ligne, les SI sont apparus comme un moyen de freiner la transmission du virus tout en assurant une continuité de l'activité des organisations. Ils ont permis aux organisations de s'adapter à ce contexte extrême (Godé et al. 2020 ; Lebraty, 2013). En parallèle, sur le plan sanitaire, les données ont trouvé une place centrale dans la gestion de la pandémie. En témoigne

l'émergence d'outils comme *CovidTracker* : les données renseignent, traduisent, aident à la décision et influencent nos comportements dans un contexte incertain et complexe. Dans ces situations, les SI semblent finalement être le socle sur lequel se construisent les réponses à la crise.

Pour autant, la pandémie a également révélé des risques liés aux usages des SI en situation de crise, en mettant en lumière leur vulnérabilité dans les processus de prise de décision (He et al. 2021), en éclairant les disparités sociétales dans l'accès à Internet et à l'information, en favorisant l'explosion des *fake news* et le renforcement des bulles informationnelles (Moravec et al. 2019) et en exacerbant les problématiques de sécurité SI.

Enfin, il convient de ne pas passer sous silence les transformations profondes à l'œuvre liées à cette soudaine prédominance des SI. La transformation numérique des organisations, tant médiatisée, a pris brusquement et, peut-être, durablement une réalité certaine. Le recours massif au télétravail s'accompagne d'importants changements individuels et collectifs. Le développement rapide de nouveaux SI engendre parfois une dette technique significative qu'il faudra combler (Kanita, 2021). Les innovations technologiques telles que les applications de *contact tracing*, au succès initialement mitigé, questionnent en termes de confidentialité (Trang et al. 2020) et de renforcement de la surveillance par les gouvernements (Rowe et al., 2020).

Face à la crise, les SI semblent ainsi jouer un rôle paradoxal : s'ils offrent des potentialités immenses pour en faciliter la gestion, ils engendrent en retour de nouveaux risques et des transformations majeures qu'il conviendrait d'évaluer.

Cet appel à communication sur les SI face à la crise soulève de nombreux questionnements sur lesquels les chercheurs en management des systèmes d'information pourraient se pencher : entre *fake news* et mobilisation d'urgence, quels rôles jouent les réseaux sociaux dans la survenue et la gestion des crises ? Dans quelles mesures les crises renforcent la fracture numérique et une société de surveillance et de contrôle numérique ? Quels sont les mécanismes d'adoption des technologies innovantes dans un contexte de crise ? Quelles sont les caractéristiques d'un SI qui permet à l'organisation de répondre aux exigences d'une situation de crise ? Quelle est la nature des transformations engagées par l'usage accéléré des SI en temps de crise ? Quels sont les effets négatifs d'une dépendance excessive à l'égard de technologies en situation de crise ? Quelles problématiques de sécurité des SI sont exacerbées par la crise ?

Les chercheurs de notre communauté pourraient également interroger le concept émergent de résilience digitale (Godé et Pascal, 2021), et étudier comment celle-ci se planifie et se construit, et par quels mécanismes elle permet de s'ajuster face à des disruptions massives (Park et al. 2015 ; Rai, 2020). Les recherches pourront explorer les différents niveaux d'analyse du concept de résilience digitale et ses multiples acceptions paradoxales : à la fois propriété d'un système (Heeks et Ospina, 2019) permettant de revenir à un état initial et de s'adapter à l'incertitude ; et à la fois capacité permettant au contraire de dépasser un état initial et de s'adapter en se transformant et en changeant définitivement d'état (Folke et al. 2010 ; Sakurai et Chughtai, 2020). En effet, les organisations qui font face à des crises transforment leurs relations avec les différentes parties prenantes (employés, clients, fournisseurs, actionnaires, etc.), parfois de façon pérenne, s'adaptent... voire se réinventent dans une transformation SI (Markus et Rowe, 2021). La crise est aussi une opportunité d'explorer la « résilience » d'un programme de transformation organisationnelle liée aux SI, et en particulier l'influence de la crise dans la conduite d'un programme de transformation en cours.

La conférence AIM 2022 sera ainsi l'occasion d'améliorer notre compréhension du rôle des SI face à la crise, de leur capacité de résilience, des déterminants de leurs usages ainsi que de leurs effets transformationnels.

Les recherches qui n'abordent pas le thème général de la conférence AIM 2022 seront naturellement évaluées par le comité scientifique, les responsables de tracks et de groupes thématiques dans la mesure où celles-ci traitent d'une thématique liées aux systèmes d'information.

Plus d'informations à venir sur le site de l'AIM (<https://aim.asso.fr/fr/>) et le site de la conférence (<https://aim2022.sciencesconf.org/>).

UNE CONFERENCE EXCEPTIONNELLE AUTOUR DES 30 ANS DE L'AIM

La conférence AIM 2022 sera aussi l'occasion de célébrer les 30 ans de notre association. Une édition anniversaire qui permettra de porter un double regard rétrospectif et prospectif sur notre communauté en management des systèmes d'information, en interrogeant sa trajectoire et ses contributions passées et futures.

DATES IMPORTANTES

- 28 janvier 2022 : Date limite de soumission des communications
- 28 mars 2022 : Notification aux auteurs
- 4 avril au 2 mai 2022 : Inscription à la conférence
- 02 mai 2022 : Envoi des versions finales des communications
- 6-8 juin 2022 : Conférence de l'AIM

LIEU DE LA CONFERENCE

La conférence AIM 2022 sera organisée au centre Miléade de Carry-le-Rouet (près de Marseille sur la Côte bleue).



[\(https://www.mileade.com/destinations/mer/carry-le-rouet/\)](https://www.mileade.com/destinations/mer/carry-le-rouet/)

REFERENCES :

Folke, C., Carpenter, S. R., Walker, B., Scheffer, M., Chapin, T., & Rockström, J. (2010). Resilience thinking: Integrating resilience, adaptability and transformability. *Ecology and Society*, 15(4), 1-9.

Godé, C., & Pascal, A. (2021). La résilience digitale : une notion à explorer. *Management et Datascience*, 5(5).

- Godé, C., de Corbière, F. & Pallud, J. (2020). Les technologies émergentes en contexte extrême : de l'adaptation à l'anticipation ?. *Systèmes d'information & management*, 25(2), 3-6.
- Heeks, R., & Ospina, A. V. (2019). Conceptualising the link between information systems and resilience: A developing country field study. *Information Systems Journal*, 29(1), 70-96.
- He, W., Zhang, Z. J., & Li, W. (2021). Information technology solutions, challenges, and suggestions for tackling the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 57, 102287.
- Hermann C.F. (1963). Some Consequences of Crisis Which Limit the Viability of Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 8, 61-82;
- Kanita, N. (2021). La dette technique dans le cadre de l'accélération d'une transformation numérique: l'application d'une Grounded Theory au sein d'un groupe bancaire. *Actes de la conférence annuelle de l'Association Information et Management 2021*, juin 2021.
- Lebraty, J-F. (2013). SI et situations extrêmes. *Systèmes d'information & management*, 18(1), 3-10.
- Markus, M. L., & Rowe, F. (2021). Guest Editorial: Theories of Digital Transformation: A Progress Report. *Journal of the Association for Information Systems*, 22(2), 11.
- Mitroff I.I., Pauchant T.C., Shrivastava P. (1988). Conceptual and empirical issues in the development of a general theory of crisis management. *Technological Forecasting and Social Change*, 25, 83-107.
- Moravec, P. L., Minas, R. K., & Dennis, A. (2019). Fake News on Social Media: People Believe What They Want to Believe When it Makes No Sense At All. *Management Information Systems Quarterly*, 43(4), 1343-1360.
- Park, I., Sharman, R., & Rao, H. R. (2015). Disaster Experience and Hospital Information Systems. *Management Information Systems Quarterly*, 39(2), 317-344.
- Rai, A. (2020). Editor's comments: The COVID-19 pandemic: Building resilience with IS research. *Management Information Systems Quarterly*, 44(2), iii-vii.
- Rowe, F., Ngwenyama, O., & Richet, J. L. (2020). Contact-tracing apps and alienation in the age of COVID-19. *European Journal of Information Systems*, 29(5), 545-562.
- Roux-Dufort C. (2004). *La gestion de crise : Un enjeu stratégique pour les organisations*, 2e Ed., Bruxelles, De Boeck Université.
- Sakurai, M., & Chughtai, H. (2020). Resilience against crises: COVID-19 and lessons from natural disasters. *European Journal of Information Systems*, 29(5), 585-594.
- Trang, S., Trenz, M., Weiger, W.H, Tarafdar, M., Cheung, C.M.K. (2020). One app to trace them all? Examining app specifications for mass acceptance of contact-tracing apps. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 415-428
- Weick K.E. (1993). The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38, 628-652