

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté d'administration

L'assimilation des systèmes de télésanté  
une approche multiniveau

Joachim Jean-Jules

Cette thèse a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

John Ingham	Président du jury
Alain O. Villeneuve	Directeur de recherche
Pascale Lehoux	Examinatrice externe
Louis Raymond	Autre membre du jury
Johanne Desrochers	Autre membre du jury

## SOMMAIRE

La présente étude poursuit un double objectif. D'abord, elle cherche à comprendre le processus d'assimilation des systèmes de télésanté lorsque l'on fait passer la télésanté du mode expérimental au mode permanent de prestations de services de soins de santé. Ensuite, elle vise à identifier les facteurs d'influence de ce processus. Empruntant à des théories comme la théorie de la structuration, la théorie institutionnelle et la théorie de la cognition sociale, l'étude formule un modèle de recherche articulant un certain nombre de propositions théoriques relatives au processus d'assimilation des systèmes de télésanté et des facteurs influençant ce processus.

En termes de stratégie de recherche, nous avons recouru à l'étude de cas unique. Pour collecter les informations, nous avons réalisé 23 entrevues semi-dirigées et analysé plus de 200 pages de documents que nous avons collectés avant et pendant la période de collecte de données. Pour le traitement des données, nous avons adopté les techniques de théorisation ancrée et nous nous sommes servis du logiciel Atlas.ti.

Les résultats montrent en effet que le processus d'assimilation tel qu'il a émergé de la théorisation ancrée est bien plus complexe que le modèle de recherche a priori que nous avons élaboré. Par exemple, au niveau individuel l'assimilation suit deux parcours alternatifs et elle est influencée par des facteurs tels : l'utilité perçue de la télésanté, les aspirations et les attributs individuels des utilisateurs lesquels conduisent à l'adoption de comportements de citoyenneté organisationnelle. De plus, le nouveau modèle explicite la dynamique entre les phénomènes reliés au processus d'assimilation, les stratégies d'actions et d'interactions entre les acteurs, les conditions contextuelles du processus, les conditions causales, les conditions intervenantes et les conséquences.

Au plan théorique, cette étude comporte plusieurs contributions. En particulier, elle étend les recherches antérieures sur l'assimilation des technologies en proposant un modèle multiniveau qui précise la nature du phénomène aux niveaux individuel, groupal et organisationnel.

L'étude comporte également des implications pour la pratique. En particulier, elle souligne l'importance d'examiner le processus d'assimilation à l'intérieur du continuum des phénomènes entourant le déploiement de systèmes de télésanté. À ce compte, elle aide à comprendre pourquoi les actions de gestion visant à faciliter le processus d'assimilation doivent être mises en œuvre dès la phase d'adoption. Par exemple, les questions relatives à la compatibilité entre les systèmes et les infrastructures de travail de l'organisation devraient être gérées au cours de la phase de développement. En bref, même si le processus d'assimilation est ultérieur à l'implantation des systèmes, les facteurs qui sont susceptibles de l'influencer devraient être pris en compte avant l'acquisition de systèmes.

Nonobstant la qualité des résultats de cette étude, certaines questions demeurent non répondues. Celles-ci ouvrent de nouvelles avenues de recherche. Une première avenue immédiate serait de poursuivre cette étude afin de prendre en compte les évolutions récentes de la mise en œuvre de la télésanté dans les RUIS. La prochaine étape consistera à investir ce que l'on aura appris au sujet de l'assimilation des systèmes de télésanté à d'autres innovations technologiques dans d'autres contextes organisationnels.

Mots-clés : Télésanté, systèmes de télésanté, assimilation, innovation technologique, analyse multiniveau.

## ABSTRACT

The purpose of this study is twofold. First, it seeks to understand the process of assimilation of telehealth systems when telehealth is brought out of experimental settings into mainstream clinical care. Second, it seeks to determine the factors that influence this process. Borrowing from institutional, structuration and social cognition theories, a comprehensive research model is proposed to explain the nature of the process of assimilation of telehealth systems in healthcare organizations and the factors that affect it.

We adopted a qualitative research methodology. The first phase is devoted to testing of the theoretical propositions of the research model. Since some propositions failed this test, we conducted a second phase which consisted of building a grounded theory of the assimilation of telehealth systems. In terms of research strategy, we used a single case study. Data were obtained from 23 semi-structured interviews, documentation was used as secondary source. For data processing, grounded theory analysis techniques along with Atlas.ti were used.

The research findings show that the assimilation process as it emerged from the data is more complex than the a priori research model that we developed. For example, individual-level assimilation follows two alternative routes and is influenced by at least four factors. The perceived usefulness of telehealth, aspirations and attributes of individual users which lead to the adoption of organizational citizenship behaviors. The first refers to the usefulness of telehealth with the problems that confront both patient and clinician. Two other conditions refer to personal aspirations and to user's individual attributes. However, the influence of personal aspirations and individual attributes does not happen directly. Rather, it leads to the adoption of specific behaviors that positively influence the assimilation of telehealth. For instance, altruism, civility, professionalism, and tolerance are

examples of behaviours that illustrate organizational citizenship. In addition, the new model makes explicit the dynamic between the phenomena underlying the assimilation process, the action/interaction strategies between actors, and the contextual, causal and intervening conditions of the process, including the consequences.

This research expands on previous work by examining the process of assimilation from a multilevel perspective. Earlier studies on organizational assimilation of information technologies considered assimilation as an exclusively organizational phenomenon. The result, they have undoubtedly overshadowed more micro or meso explanations that could enrich our understanding still more. Unlike prior studies, our model proposes a detailed account of the assimilation process by clarifying both the structure and the functional relationships of assimilation. Put simply, the model accounts for how individual, group and organization characteristics interact to structure assimilation. Briefly, the adoption of a multilevel perspective resulted in a more comprehensive understanding of how the assimilation process unfolds across organizational levels.

Our study also has implications for practice. In particular, it helps understand why managerial actions meant to facilitate assimilation should be employed as early as the adoption phase. For instance, issues related to the systems' compatibility with the organization's work infrastructure should be managed during the development phase. Even though routinization and infusion are post-implementation behaviors, factors that are likely to influence them should be taken into consideration before systems are acquired.

**Key words :** telehealth, telehealth systems, assimilation, technological innovation, multilevel analysis.