

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation. Emprunts à la théorie de la structuration et empreinte du chercheur

Angélique Roux



Édition électronique

URL : <http://communicationorganisation.revues.org/168>
DOI : 10.4000/
communicationorganisation.168
ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2007
Pagination : 124-139
ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Angélique Roux, « De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation. Emprunts à la théorie de la structuration et empreinte du chercheur », *Communication et organisation* [En ligne], 31 | 2007, mis en ligne le 01 juillet 2010, consulté le 30 septembre 2016. URL : <http://communicationorganisation.revues.org/168> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.168

Ce document est un fac-similé de l'édition imprimée.

© Presses universitaires de Bordeaux

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

Résumé

Nos travaux de recherche s'appuient sur une approche des activités d'information et de communication à travers les processus d'appropriation *via* un cadre d'analyse construit à partir des apports de la théorie de la structuration initiée par Giddens en sociologie. Ce cadre présente la particularité de permettre une analyse concomitante des dynamiques organisationnelles, des changements sociaux et des pratiques des acteurs et des jeux d'acteurs au travers d'interactions plus localisées. Il nous semble cependant nécessaire d'interroger ici notre propre démarche et la pertinence de l'utilisation d'une méta-théorie telle que celle de Giddens pour appréhender les phénomènes d'information et de communication dans les organisations.

Mots-clefs : théorie de la structuration, appropriation, méthodologie

Abstract

Our researches analyze information activities through appropriation processes, using an analysis frame built from the structuration theory written by Giddens. This framework allows simultaneous study of organisational and social dynamics, and individual practices. Nevertheless, it seems necessary to question our own methodology, and to question the relevance of using a meta-theory such as Giddens one to apprehend information phenomena.

Key-words : structuration theory, appropriation, methodology

Angélique Roux est Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication et chercheur au LERASS (Université Toulouse III Paul Sabatier, EA 827, Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales, France). Ses activités de recherche s'inscrivent dans la perspective des approches en communication des organisations et visent plus particulièrement à comprendre les processus d'appropriation dans leur diversité et dans leurs dynamiques à travers les pratiques informationnelles et communicationnelles dans les organisations contemporaines en mutation. Le problème scientifique traité est celui des transformations des systèmes d'information et des activités d'information et de communication liées, en relation avec les recompositions des organisations et du travail.

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation. Emprunts à la théorie de la structuration et empreinte du chercheur

Angélique Roux

angelique.roux@iut-tlse3.fr

Les thèmes des récents colloques organisés en sciences de l'information et de la communication ont trait aux questions de méthodologie (15^e congrès SFSIC, Bordeaux, 2006), aux pratiques et aux usages (Colloque CERSIC, Rennes, 2006). Cet article propose de mettre en lien ces deux thèmes à travers un questionnement sur les pratiques des chercheurs : la méthodologie n'a pas seulement trait à la partie empirique du travail du chercheur, mais aussi à la manipulation de concepts, de notions, de théories, d'objets, souvent empruntés à d'autres disciplines qui, si elles présentent des points communs avec nos propres approches, n'en ont pas moins des traditions de recherche différentes, des manières de voir et de faire singulières pour construire les objets.

Nous proposons dans nos travaux de recherche une approche des activités et des dispositifs d'information et de communication dans les organisations à travers les processus d'appropriation *via* un cadre d'analyse construit à partir des apports de la théorie de la structuration initiée par Giddens (1994, 1987, 1979, 1976) en sociologie. En prenant en compte les dimensions temporelles, le temps requis pour les changements organisationnels et que mobilisent les processus d'appropriation, cette approche accorde un rôle majeur aux interactions sociales, au vécu des acteurs, à leur autonomie et leurs compétences. Si ce cadre d'analyse a pu porter ses fruits lors de recherches antérieures (Roux, 2003, 2006a, 2006b) ou en cours (Bazet et *alii*, 2006), il nous semble cependant nécessaire de nous interroger quant à la pertinence de l'utilisation d'une méta-théorie telle que celle de Giddens pour appréhender les phénomènes d'information et de communication dans les organisations, ne serait-ce qu'au regard des problèmes de mise en opérationnalité et d'interprétation rencontrés. Aussi, nous nous arrêterons sur ce cadre d'analyse, sur notre méthodologie, et plus particulièrement sur nos emprunts, et sur les empreintes que nous laissons à travers notre réflexion, notre propre processus d'appropriation de ces concepts. Ainsi, le chercheur qui se positionne dans une perspective constructiviste peut et doit être amené, à travers une construction de son objet de recherche entre approche théorique et observations empiriques, à remettre en question

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

ses perspectives premières. Quels risques prenons-nous en marchant sur les plages des disciplines scientifiques, en entrant dans l'allégorie de l'île volcanique représentant le modèle spiralé des sciences décrit par Le Moigne (1995) ? De la traduction à l'interprétation, quelles sont les limites de cette vision des processus d'appropriation ?

A l'origine de la théorie de la structuration, les théories de l'action

Les problématiques autour des usages, largement questionnées en sciences de l'information et de la communication - à travers notamment les apports issus de la sociologie des usages - comportent certaines limites au regard de notre questionnement sur les évolutions des organisations contemporaines et les activités d'information et de communication liées. D'une part, si les utilisateurs y sont explicitement pris en compte, c'est avant tout dans ce qu'ils mobilisent des outils conçus par des tiers. D'autre part, l'appropriation n'y est pas abordée en tant que processus construit dans le temps. Ces approches ne permettent donc pas de bien identifier les processus réflexifs par lesquels interagissent usages prescrits et usages observés. Il ne faut pas pour autant nier l'importance du travail accompli par ces auteurs dans la mesure où ils ont effectivement su attirer l'attention sur les disparités entre les intentions des acteurs d'une part, et les conséquences qui résultent de leurs actions d'autre part. Giddens (1987) recommande cependant d'abandonner la terminologie fonctionnaliste pour résoudre ces questions. Dès lors, il convient de ne plus parler de dysfonctionnements ou de résistances et de concevoir les changements d'utilisation, les différentes étapes de l'usage dans un cadre plus dynamique, relevant d'un processus d'appropriation continu. On définira alors l'appropriation comme étant la façon dont un groupe utilise, adapte et reproduit une structure. Etudier la structuration nécessite donc de se focaliser sur les processus d'interaction dans le groupe, interactions essentielles qui nous permettent d'abandonner la dichotomie traditionnellement adoptée entre usages prescrits et usages réels, de considérer les éventuels « écarts » comme partie intégrante des processus d'appropriation, et par conséquent, le changement comme un état normal de l'usage.

Le cadre théorique développé par Giddens s'est construit en relation avec différents courants d'analyse et notamment la théorie de l'activité et la théorie de l'action située. Nardi (2001) note que de nombreux travaux (Leontiev, 1978 ; Vygotsky, 1978 ; Lave, 1988 ; Chaiklin, Lave, 1993) ont montré qu'il n'était pas possible de comprendre pleinement la façon dont les individus apprenaient ou

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

travaillaient si le contexte (professionnel et/ou sociétal) n'était pas pris en compte. La théorie de l'activité s'est développée sous la houlette de Leontiev dans les années 1970 et d'Engeström (1990) et trouve son renouveau dans des recherches contemporaines, notamment au travers des travaux de Groleau (2006). Dans cette théorie, il s'agit d'analyser les activités des individus. Leontiev (1978) considère qu'une activité est composée d'un sujet, d'un objet, d'actions et d'opérations. Un sujet est une personne ou un groupe de personnes engagées dans une activité, l'objet étant réalisé par le sujet et motivé par l'activité. La motivation de l'individu est prise en compte dans cette approche : les actions sont des process volontaires, destinés à la réalisation d'objectifs qui peuvent d'ailleurs évoluer au cours de l'activité. Cette approche prend en compte également les aspects opérationnels qui relèvent de routines. Cette approche a également le mérite de revisiter la notion de contexte, ce dernier désignant l'activité même qui implique à la fois des individus et des artefacts. En ce sens, le contexte ne peut être considéré comme totalement exogène à l'individu puisque « *Peoples consciously and deliberately generate contexts (activities) in part through their own objects. [...] and, at the same time, [involve] artefacts, other people, specific settings.*¹ » (Nardi, 2001, p.76). Ces deux dimensions du contexte sont intimement mêlées. La théorie de la structuration appréhende également le contexte dans cette acception selon laquelle l'activité et les acteurs contribuent à le spécifier en même temps qu'il agit sur eux.

Une autre approche s'est développée simultanément à la théorie de la structuration : celle de l'action située. Là encore, l'objet observé est l'activité de l'individu dans un ensemble. « *The unit of analysis is thus not the individual, not the environment, but a relation between the two.*² » (Nardi, 2001, p.71). Dans ce type d'approche, la réactivité de l'environnement, ainsi que la nature imprévisible de l'individu sont prises en compte (Suchman, 1987). L'individu est considéré comme étant doté d'une capacité d'adaptation, ce qui permet d'assurer l'homéostasie du système. Toutefois, en s'attachant à étudier des situations particulières, contingentes, ces modèles achoppent à décrire des situations durables, stables, récurrentes. Cela constitue une limite

1 « Les individus génèrent consciemment et délibérément des contextes (activités) en partie à travers leurs propres objectifs. [...] Ils [impliquent] dans le même temps des artefacts, d'autres individus, des arrangements spécifiques. » (Traduction proposée par A. Roux).

2 « Ainsi le cadre d'analyse n'est pas les individualités, ni l'environnement, mais une relation entre ces deux éléments. » (Traduction proposée par A. Roux).

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

importante des approches par les modèles de l'action située car si le contexte est effectivement pris en compte, c'est de façon extrême, en renvoyant à sa singularité, ce qui ne permet plus de « modéliser » quelque situation que ce soit (chaque situation devenant un cas particulier). La théorie structurationniste réintroduit la notion de contexte sans pour autant ramener tout contexte à une situation particulière. Par ailleurs, à l'inverse de l'approche de l'action située, les artefacts n'y sont pas considérés comme des boîtes noires, déconnectées de l'usage. Au-delà, c'est un cadre d'analyse qui, s'interrogeant sur la modernité, aide à puiser les transformations des organisations contemporaines et des activités productives, évolutions caractérisées par un accroissement des activités d'information et de communication (Roux, 2003 ; Mayère, 2003, 2006)³.

Nous avons travaillé ce cadre d'analyse par aller-retour entre les écrits de Giddens et ceux de chercheurs anglo-saxons (Nardi, 2001 ; Orlikowski, 2000 ; Poole et DeSanctis, 1989, 1990) qui ont mobilisé cette théorie pour étudier les processus d'appropriation des technologies de l'information et de la communication dans les organisations. Par la confrontation de ces auteurs, nous avons dû avec d'autres (Groleau, 2002) constater que ces chercheurs ne mobilisaient que partiellement la théorie de la structuration. En confrontant ces travaux aux apports de la sociologie des usages, nous proposons donc un cadre d'analyse dynamique ancré sur la notion de dispositif informationnel, mettant en avant la question du changement dans une perspective multi-dimensionnelle : changements dans et par l'organisation, changements de pratiques professionnelles, changements par la technique, changement par les acteurs dans une perspective de réflexivité entre concepteurs et utilisateurs *via* l'observation des activités d'information et de communication des acteurs. Ce cadre présente la particularité de permettre une analyse concomitante des niveaux méso- micro- et macro- : les dynamiques organisationnelles y sont en permanence associées à celles d'hypothèses sur les changements sociaux et à une étude des pratiques des acteurs et des jeux d'acteurs au travers d'interactions plus localisées, évacuant la dichotomie traditionnelle et jugée stérile par Proulx (2001) entre macro- et micro-. La technique y (ré)interroge les pratiques et les formes de communication, qui à leur tour sont

³ Pour aller au-delà dans l'analyse de ces différents courants et leur mobilisation dans des études en communication organisationnelle, confère notamment Taylor et alii, 2001.

susceptibles de (ré)interroger les conceptions techniques et organisationnelles.

La théorie de la structuration dans les travaux de recherche sur les organisations

Dans les années 1970, les théories de l'organisation voient les approches et les représentations se diversifier. On note dès la fin des années 1980 une diversification des théories, tant dans l'emploi qui est fait des théories existantes, qu'en ce qui concerne l'émergence de nouvelles théories. Mais on constate avant tout un recentrage des préoccupations autour de l'individu et non plus de la seule structure organisationnelle. Ainsi, les travaux s'appuyant sur l'écologie des populations tiennent compte du contexte et des valeurs entourant l'organisation (Baum, 1996). On prend désormais mieux en compte la dynamique organisationnelle, la mise en acte dans un espace-temps particulier : « [...] *l'organisation est de moins en moins envisagée comme un tout mais comme un ensemble de foyers d'action négociée.* » (Rouleau, Junquilha, 2000, p.3). Cela signifie pour certains auteurs non pas un renouveau mais un état de crise. « *La complexité croissante de la réalité sociale et organisationnelle des années 1980 juxtaposée à l'apparition de nouveaux discours théoriques (renouveau des théories de l'action, la théorie de la structuration, le point de vue postmoderne, réalisme sociologique, etc.) remet en question le projet taxonomique de la fin des années 1970.* » (Rouleau, Junquilha, 2000, p.2). Les questionnements sur la compétence des acteurs et sur les conséquences inattendues de l'action se diffusent et les études sur le changement cèdent le pas aux études sur la manière de gérer le changement. Différentes perspectives de recherche sur les technologies se sont développées parallèlement aux perspectives de recherche sur les organisations, technologies et organisations connaissant simultanément des changements importants, des formes et des fonctions nouvelles. Concernant les systèmes d'information dans l'organisation, les travaux de Orlikowski, dès le début des années 1990, se proposent d'examiner les relations entre technologies de l'information et de la communication et usages sociaux. On réintroduit les dimensions subjectives de l'usage pour voir comment le changement s'inscrit à la fois dans la conception et l'utilisation. « [...] *le changement organisationnel et le changement technologique sont les deux faces d'une même réalité, c'est-à-dire que la technologie est à la fois outil et structure.* » (Rouleau, Junquilha, 2000, p.9).

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

La théorie de la structuration a pour objectif l'analyse de l'action sociale à travers trois dimensions qui sont la structure, les interactions et les modalités de structuration qui les lient. « *L'étude de la structuration des systèmes sociaux est celle des modes par lesquels ces systèmes, qui s'ancrent dans les activités d'acteurs compétents, situés dans le temps et dans l'espace et faisant usage des règles et des ressources dans une diversité de contextes d'action, sont produits et reproduits dans l'interaction de ces acteurs, et par elle* » (Giddens, 1987). La notion de structure est centrale dans cette théorie mais, telles que Giddens les conçoit, elles n'ont pas de réalité tangible. Ainsi, toute action aurait simultanément une dimension structurante (l'action pensée selon la structure) et structurée (l'action qui se réalise dans le système). Réciproquement, les structures sont à la fois le média et le résultat de l'action : elles sont média car les membres agissent sur les structures pour interagir ensemble, elles en sont le résultat car les règles et ressources existent uniquement à travers leur application et leur implication dans l'interaction (Giddens, 1979, 1987). Ces deux dimensions sont liées de façon réflexive par les modalités de structuration, processus par lequel les systèmes sont produits et reproduits à travers l'usage que les membres font des règles et des ressources et qui régissent la continuité ou la mutation des structures, et par conséquent la reproduction des systèmes sociaux⁴. Les structures existent donc uniquement dans un processus continu de structuration.

Apports de la théorie de la structuration dans l'approche des dispositifs informationnels

Des auteurs contemporains (Poole, DeSanctis, 1990 ; Orlikowski, 2000) ont mobilisé la théorie de la structuration, à la recherche de nouveaux concepts pour traiter de l'informatisation dans les organisations (Groleau, 2002). Ce faisant, ils ont laissé de côté certains aspects importants que Groleau (2002) pointe à travers une mise en perspective des travaux desdits auteurs avec la théorie de la structuration telle que pensée par Giddens. Ainsi, elle relève que la difficulté d'intégrer « [...] *action and structural properties has led several researchers to concentrate on a single dimension of the social*

⁴ « The key to this is the concept of structuration, which refers to the process by which systems are produced and reproduced through members' use of the rules and resources. » (Poole & DeSanctis, 1990, p.179)

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

*dynamic*⁵ » (Groleau, 2002, p.24), alors que la théorie de la structuration nécessite de prendre en compte un contexte global.

Prenant appui sur l'approche structurationniste, Orlikowski (2000) propose de considérer les technologies comme des structures faites de règles et de ressources. Les utilisateurs s'approprient ces structures à travers leurs usages de la technologie. L'action humaine est centrale, en particulier les actions associées aux structures intégrées dans une technologie pendant son développement et les actions associées à l'appropriation de ces structures lors de l'usage de la technologie. Ce ne sont donc pas les logiciels et la technique en eux-mêmes qui sont importants, mais les structures que ces technologies mettent en avant dans le groupe, les règles et les ressources qui peuvent être mobilisées et retravaillées par le groupe dans le processus de structuration.

Selon Giddens (1987), la structure est ce qui donne forme et façonne la vie sociale en même temps qu'elle est façonnée en retour. C'est seulement lorsque des éléments technologiques sont mobilisés régulièrement que l'on peut dire qu'ils structurent l'action et deviennent ainsi des règles et des ressources dans la constitution de pratiques sociales récurrentes. « *That is why the rule is, at any given time, what the practice has made it*⁶ » (Taylor, 1993, p.57-58). C'est pourquoi on peut dire que les structures sont en projet, en construction, plutôt que prédéfinies. Pour Poole et DeSanctis (1989), il y a également deux aspects dans la structure des technologies : "l'esprit" et les caractéristiques structurelles. L'esprit correspond aux objectifs généraux et aux comportements promus par les décideurs à travers la technologie. La structure des groupes est caractérisée par les règles spécifiques ou les ressources spécifiques construites dans le groupe et opérantes.

Le schéma ci-après, tiré de Poole et DeSanctis (1990), caractérise selon ces auteurs le processus d'appropriation d'une technologie dans un contexte organisationnel. Si Giddens (1979) parle des modalités de structuration, Poole et DeSanctis (1989) proposent de mettre en équivalence cette notion avec celle d'appropriation. La théorie de la structuration propose un modèle pour comprendre les usages d'une technologie dans un groupe, montre l'importance des processus

⁵ [...] la difficulté d'intégrer « [...] les propriétés de l'action et du structurel a mené plusieurs chercheurs à focaliser leur analyse sur une dimension unique de la dynamique sociale » (Traduction proposée par A. Roux).

⁶ « C'est pourquoi les règles sont, quelque soit le moment, ce que les pratiques en ont fait » (Traduction proposée par A. Roux).

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

d'interaction et aide à expliquer pourquoi les comportements observables diffèrent souvent de ceux attendus des concepteurs.

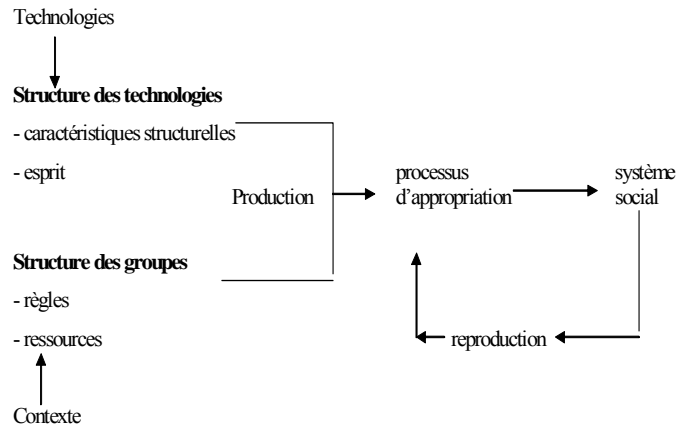


Figure 1. Le processus d'appropriation d'une technologie dans le contexte organisationnel d'après Poole et DeSanctis (1990).

Cette approche se prête toutefois à quelques critiques : d'une part concernant la séparation qui est faite ici entre conception et appropriation. Nous avons déjà critiqué ce point au sujet de la sociologie des usages dans le sens où il nous semblait que la conception pouvait parfaitement être influencée aussi par les usages passés et en cours. D'autre part, le schéma proposé par Poole et DeSanctis reprend un postulat assez commun qui stipule entre autre que les technologies deviennent stables après qu'elles ont été développées (Orlikowski, 2000). Cette perspective ne nous semble pas aller suffisamment loin et ne représente pas parfaitement la théorie de la structuration telle qu'elle a été pensée par Giddens. En effet, il nous semble que les processus d'appropriation, appelés modalités de structuration par Giddens, ne se contentent pas d'interagir sur le système social tel que cela est présenté dans le schéma ci-dessus mais interagissent bien au-delà en influant sur la dimension structurelle, qu'il s'agisse le cas échéant de la structure des technologies ou de la structure du groupe. De plus, il est inapproprié, dans un contexte dynamique, de dépeindre la technologie comme statique, comme un artefact stable. Notre proposition est représentée sur le schéma suivant par les flèches additionnelles en pointillé.

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

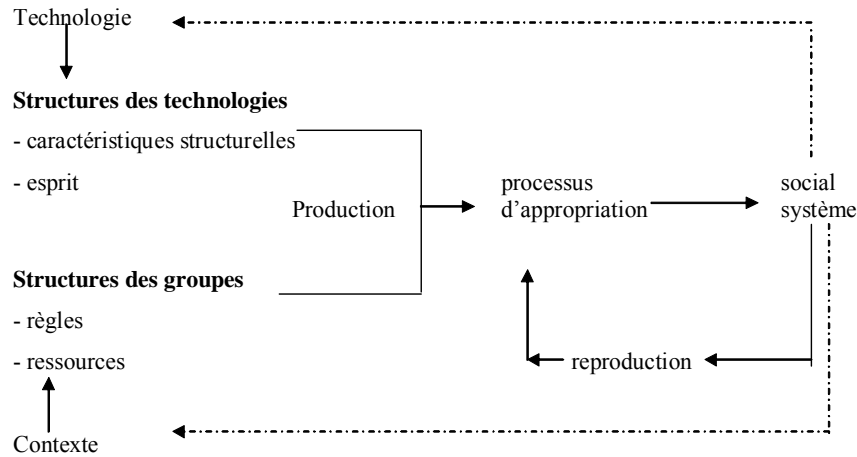


Figure 2. Le processus d'appropriation, un processus non statique.

Malgré cette « correction », ce schéma ne prend pas non plus en compte un certain nombre de dimensions de l'approche structurationniste de Giddens, ni la dimension distinctive entre structures en projet / structures en action telles qu'elles sont décrites par Orlikowski (2000) et qui correspondent en partie à la distinction faite en sociologie des usages entre usages prescrits et usages réels. En effet, selon Orlikowski (2000), la structure des technologies est émergente et ne prend forme que dans l'interaction, l'engagement des acteurs dans la routinisation de certains usages des technologies. C'est pourquoi nous proposons le schéma suivant pour illustrer notre approche de la technologie par la théorie de la structuration. Ce schéma nous permet, sous cette forme, de mobiliser les termes originaux de Giddens tout en tenant compte explicitement des notions de structure en projet et de structure en action développées dans les travaux de Orlikowski. Ces notions, bien que sous-jacentes dans les écrits de Giddens, apparaissent sous les termes de « position » et de « pratiques » mais ne sont pas des éléments constitutifs importants de la théorie de la structuration. Nous distinguerons donc dans le haut du schéma ces deux dimensions, liées de manière réflexive par les modalités de structuration, autrement appelées processus d'appropriation.

Structures en projet et structures en action sont conçues comme un ensemble de règles et de ressources qui font sens. Les règles ont généralement deux dimensions : une dimension constitutive d'une part et une dimensions régulatrice d'autre part. Les règles constitutives permettent d'"expliquer" alors que les règles régulatrices permettront d'"organiser". Ainsi, dans une organisation, la règle constitutive va

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

explicitier le travail à faire, les tâches nécessaires à la réalisation de ce travail et les règles régulatrices, sous forme de procédures par exemple, viendront organiser le travail. Les ressources sont soit des ressources d'autorité qui vont permettre la coordination des agents humains, soit des ressources d'allocation, qui ont trait au monde matériel. Les notions mises en avant dans la théorie de la structuration initiée par Giddens sont constitutives des structures en projet comme des structures en action. Elles opèrent cependant à des degrés divers. La dimension structurelle est plus particulièrement agissante dans les structures en projet. Il s'agira donc de saisir dans notre observation les systèmes d'information et/ou les formes organisationnelles telles qu'elles sont présentées par les concepteurs, les leaders de projet ou les utilisateurs à travers les procédures, les normes, les outils, les objectifs et les modalités d'organisation spécifiques mises en place dans le cadre d'un projet. Le système social est quant à lui un lieu d'interaction entre communication, pouvoir et sanctions. En tant que tel, il est central s'agissant des structures en action, c'est-à-dire des pratiques. On observera alors ce qui se joue dans ces interactions : les pratiques en matière de production collective d'information pour questionner simultanément l'autonomie, le contrôle, la responsabilisation, la traçabilité intriqués dans un même processus complexe. Toutes ces dimensions sont liées par un processus réflexif : la structuration ou processus d'appropriation.

La structuration se caractérise par deux dimensions : les modalités de structuration d'une part, et les formes d'appropriation d'autre part. Rappelons ici quelles sont les modalités de structuration définies par Giddens : nous avons d'une part les systèmes d'interprétation qui nécessitent l'usage de schèmes d'interprétation communs aux acteurs ; d'autre part, l'appropriation dépend de la façon dont les ressources seront mobilisées ; enfin, les normes constituent des repères que les individus peuvent choisir de respecter ou non. Les formes d'appropriation font référence entre autre aux comportements des acteurs à l'égard des structures émergentes. Les travaux à cet égard sont extrêmement épars et dans ce cadre, un usage n'est que rarement stabilisé ; nous soulignons donc à nouveau le fait qu'il est nécessaire de considérer les processus de structuration et les changements permanents qui l'accompagnent comme l'état normal de l'usage. Le fait d'ancrer ce schéma dans un environnement tel que les dispositifs informationnels est important car cela vient conforter, voire renforcer, certaines dimensions de la théorie structurationniste, notamment celles relatives à la communication. En effet, nous considérons le dispositif comme un environnement de mise en cohérence, d'intermédiation,

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

entre des éléments de nature hétérogène ; environnement dans lequel les individus, porteurs d'une intentionnalité propre, s'adaptent. C'est bien dans ce cadre que s'effectue la structuration, cadre qui de plus ne nie pas la compétence et les desseins des acteurs. Le schéma proposé ci-après nous permet donc de réintroduire la théorie de la structuration de façon cohérente dans l'étude des dispositifs informationnels, en prenant en compte de manière explicite les activités d'information et de communication.

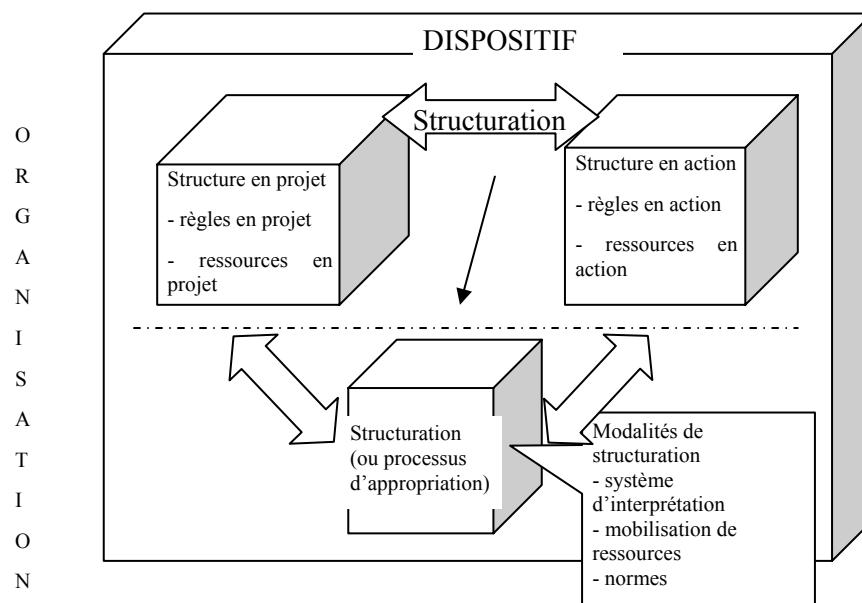


Figure 3 : Observation des processus d'appropriation : cadre d'analyse

Pour conclure

La difficulté de la mise en opérationnalité du concept a attiré notre attention et suscité des interrogations quant aux biais qui peuvent être induits par la mobilisation d'une méta-théorie qui n'a que rarement - et imparfaitement - été pensée pour se calquer sur une réalité. Le traducteur, porte-parole et intermédiaire, suppose la fidélité des propos. Si la traduction relève de la transposition, elle ne peut en rien être considérée comme construction conceptuelle mais relève d'un simple placage théorique, d'un exercice de style. Interpréter, c'est donner du sens, domestiquer le concept, laisser une empreinte, au risque d'évacuer une part parfois essentielle du concept originel, en partant à la recherche du plus petit dénominateur commun. Est-ce un

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

gage de compréhension d'une réalité complexe ou n'est-ce pas plutôt « [...] prendre un bulldozer pour dépoter un géranium » (Latour, 2006, p.33) ? Interpréter, n'est-ce pas aussi prendre le risque de forcer la réalité ?

Si ce cadre d'analyse a permis l'exploration d'un certain nombre de situations (cf. Roux 2006a et 2006b pour une utilisation contextualisée dans l'organisation), il n'en nécessite pas moins un appareillage méthodologique sur le terrain extrêmement lourd et complexe. La structure en projet dans laquelle s'inscrit le chercheur est axée autour d'un projet de recherche, d'une problématique, de théories et de concepts mobilisables, et formalisée dans la production scientifique. Mais confronté au terrain, à la structure en action, le chercheur ne fait-il pas alors évoluer son projet ? Ne se positionne-t-il pas dans un cycle de ré-interprétation constante des concepts et du terrain ? Il ne s'agit pas ici de soutenir l'hypothèse d'un anarchisme méthodologique, mais de s'interroger sur le processus de structuration qui amène le chercheur à avoir un regard critique sur sa position et sa production, à la « re-voir ». On aurait alors comme modalités de structuration de la recherche des traductions, des emprunts de concepts, des méthodologies de terrain, des normes de production scientifique, les besoins des organisations. Chercheur, terrain et concepts sont en interaction permanente, et nous serons tentés de dire que la position du chercheur est une position en construction dont les limites seraient, pour partie, constituées par la malléabilité des concepts convoqués.

Bibliographie

15e Congrès SFSIC, *Questionner les pratiques d'information et de communication. Agir professionnel et agir social*, Bordeaux, 10-12 mai 2006.

Baum J., « Organizational ecology », in : Clegg S.T. & Hardy C., *Handbook of organization studies*, Sage, 1996, p.77-114.

Bazet I. et alii, *La fabrique d'un dispositif de gestion d'événements indésirables*, Rapport de recherche, MiRE-DREES, 2006.

Chaiklin S. & Lave J., *Understanding practice : perspectives on activity and context*, Cambridge University Press, 1993, 426p.

Colloque CERSIC, *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication*, Rennes, 7-9 septembre 2006.

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

Engeström Y., *Learning working and imaging : twelve studies in activity theory*, Orienta-Konsultit Oy, 1990.

Giddens A., *Les conséquences de la modernité*, L'Harmattan, Collection Théorie sociale contemporaine, 1994, 190p.

Giddens A., *La constitution de la société. Eléments de la théorie de la structuration*, Presses Universitaires de France, Collection Sociologies, 1987, 480p.

Giddens A., *Central problems in social theory*, University of California Press, 1979, 294p.

Giddens A., *New rules of sociological method : a positive critique of interpretative sociologies*, Hutchinson & Co, 1976, 196p.

Groleau C., « Intégration de technologies de l'information et de la communication en milieu de travail : penser l'arrimage des médiations sociales et matérielles avec la théorie de l'activité », in : Colloque CERSIC, *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication*, Rennes, 7-9 septembre 2006, p.24-29.

Groleau C., « Structuration, situated action and distributed cognition : rethinking the computerization of organizations », in : *Systèmes d'Information et Management*, vol.7 (2), 2002, p.13-36.

Latour B., « Les vues de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », in : Akrich M., Callon M. et Latour B., *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Presses de l'Ecole des Mines de Paris, 2006, p.33-70.

Lave J., *Cognition in practice*, Cambridge University Press, 1988, 225p.

Le Moigne J.-L., *Les épistémologies constructivistes*, Presses Universitaires de France, Collection Que sais-je, 1995, 128p.

Leontiev A., *Activity, consciousness and personality*, Prentice Hall, 1978, 186p.

Mayère A., « Les activités de communication et de production dans les organisations. Apports et enjeux de la recherche en SIC », in : *15e Congrès SFSIC, Questionner les pratiques d'information et de communication. Agir professionnel et agir social*, Bordeaux, 10-12 mai 2006, p.431-437.

Dossier : Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle ?

Mayère A., « Rationalisation de la communication et organisations contemporaines : le cas de projets d'implantation de PGI/ERP », in : *Communication et Organisation*, juin 2003.

Nardi B.A., « Studying context : a comparison of activity theory, situated action models, and distributed cognition », in : Nardi B.A. & alii, *Context and consciousness. Activity theory and human-computer interaction*, MIT Press, 2001, p.69-102.

Orlikowski W.J., « Using technology and constituting structures : a practice lens for studying technology in organizations », in : *Organization Science*, vol.11 (4), 2000, p.404-428.

Poole M.S. & DeSanctis G., « Understanding the use of group decision support system : the theory of adaptative structuration », in : *Steinfeld C. & Fulk J., Theoretical perspectives on organization and new information technologies*, Sage, 1990, p.173-193.

Poole M.S. & DeSanctis G., « Use of group decision support systems as an appropriation process », in : *Proceedings of the 22nd annual Hawaii International conference on system sciences*, Vol.4, 1989, p.149-157.

Proulx S., « Usages des technologies d'information et de communication, reconsidérer le champ d'étude ? », in : *12^e congrès SFSIC, Emergences et continuité dans les recherches en information et communication*, Paris, 10-13 janvier 2001, p.57-66.

Rouleau L. & Junquilha G.S., *Analyse organisationnelle et théorie de la structuration : le renouvellement du projet moderniste*, Working paper, 2000.

Roux A., « Dispositif informationnel et utilisateur-acteur : de l'usage à la pratique. Une approche par les processus d'appropriation », in : Colloque CERSIC, *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication*, Rennes, 7-9 septembre 2006a, p.231-233.

Roux A., « Evolution des systèmes et activités d'information : les enjeux de la réflexivité du triptyque concepteurs-utilisateurs-outils », in : Colloque CEDPM « *L'information dans les organisations : dynamique et complexité* », Tours, 6-7 avril 2006b.

Roux A., *Evolution des systèmes d'information et transformation des organisations : des dynamiques renouvelées*, Thèse de doctorat, Université du Mirail, Toulouse, 2003, 312p.

De l'usage à la pratique : les processus d'appropriation

Suchman L., *Plans and situated actions*, Cambridge University Press, 1987, 224p.

Taylor R.J. & Al., *The computerization of work. A communication perspective*, Sage Publication, 2001, 210p.

Taylor R.J., *Rethinking the Theory of Organizational Communication: How to Read an Organization*, Ablex Publishing, 1993, 302p.

Vygotsky L., *Mind in society : the development of higher psychological processes*, Harvard University Press, 1978, 159p.