

Maryse Carmes

Laboratoire Cersic—ERELLIF EA 3207

Université Rennes 2 - PRES Université Européenne de Bretagne

**Contribution à une sociogenèse de "l'e-organisation" :
dispositif et processus d'institutionnalisation des figures de l'intranet**

*Les processus isomorphiques dans les co-constructions de scripts
organisationnels*

5 et 6 juin 2007, Rennes.



■ Problématiques & Problèmes..

- Comment se construisent les « scripts » managériaux ?
- Quelle est la dynamique d'institutionnalisation des pratiques ?
- Quels sont les dispositifs de médiation ?
- Comment s'articulent les rationalités des différentes localités ?
- Quelle place pour l'utilisateur-usager dans l'innovation ?
- Quels rôles pour les altérités et controverses internes à l'organisation ?
 - Comment les scripts « s'imposent » aux organisations et à leur managers et comment en retour ceux-ci les « agissent-ils » ?
 - Comment penser le couplage technogénèse-sociogénèse ?

Le cas de « l'e-organisation » et de l'intranet



■ Hypothèses

- Les formes et pratiques organisationnelles n'émergent pas "d'un dehors" sur-déterminant mais sont constitutives d'une médiation à laquelle les acteurs participent « activement » dans un contexte d'interactions mutuelles et de co-constructions de sens
- Les "fables" managériales sont des puissances (propension) auto-institutionnalisées se déplaçant via des véhicules hétérogènes et constituent des scripts d'actions, stratégiques, politiques en tensions.
- Le *discours d'accompagnement*, ne se situe pas « à côté » : il est d'emblée performatif, puisqu'il est immanent au procès même d'innovation.
- L'imitation
 - Est un processus de "mise en institution" de "l'e-organisation" et des scripts qui s'y rattachent
 - N'est pas une simple "réplication" mais un processus dynamique d'actualisation inscrit dans les stratégies et les cours d'action de la conception qui se déplacent
- La sociogenèse de *l'e-organisation* se présente comme une "économie libinale" des rapports TIC-Organisations questionnant les processus décisionnels, les ingénieries de conception.

■ Sollicitations théoriques

- L'innovation comme agencement socio-technique et ingénierie socio-sémiotique
- Une approche socio-cognitive de l'innovation organisationnelle
 - La transaction par l'institution [Mary Douglas, 1989] « L'individu tend à laisser les décisions importantes à ses institutions et à s'occuper de tactique et de détails » « Les institutions confèrent l'identité »
 - L'enaction [Francisco Varela, 1989], « la représentation n'apparaît plus comme un état mental doté d'un contenu linguistique qui tiendrait lieu d'un objet prétendûment originaire, mais comme une *activité relationnelle* où le sujet et l'objet d'une visée intentionnelle co-adviennent ».
- Une imitation agie-agissante et répondant à des causes logiques et non logiques
 - « Toute invention est un croisement heureux, dans un cerveau intelligent, d'un courant d'imitation qui le renforce, soit avec une perception extérieure intense, qui fait paraître sous un jour imprévu une idée reçue, ou avec le sentiment vif d'un besoin de la nature qui trouve dans un procédé usuel des ressources inespérées » [Gabriel Tarde, 1890]
 - « la soumission des représentations individuelles ne se fait pas par « en haut », via une conscience collective, mais par « en bas » au niveau infinitésimal des croyances et désirs. Ceux-ci « s'imitent, et s'imitant, se combinent ou s'opposent, se neutralisent ou se renforcent »
 - Economie libidinale [Lyotard, 1974] / Rationalités

■ Sollicitations théoriques

- Un néo-institutionnalisme « complexe »
 - Isomorphisme [Powell, Di Maggio, North]
 - L'isomorphie peut être définie comme un processus et le résultat de ce processus menant deux unités distinctes à se ressembler par convergence de formes sous la contrainte ou par imitation.
- La définition d'un acteur-réseau et des *traductions* qui se déplacent
 - Des innovations en « actes » , des innovations « en récit »
 - Des couplages humains-non humains
 - « Reconsidérer toute la « texture » de *l'acteur-réseau* et les phénomènes complexes qui s'y exercent et mener à bien la tâche qui consiste à assembler le collectif, mais seulement après avoir abandonné les raccourcis de la « société » comme de l'« explication sociale » [Bruno Latour, 2006]

■ Méthodologie.

La topographie de l'acteur-réseau : 1997 → 2006

Ethnographie (cas d'organisation sur 7 années), entretiens, analyse documentaire

■ La construction de classifications

- Les 4 générations d'intranets instituées : « pseudo-catégories » et « modèles de maturité »
 - Logistique informationnelle : vision verticale de la communication organisationnelle (1996-99)
 - Couverture éditoriale + grande et automatisation de processus (99-2002)
 - L'ère de la collaboration et de la structuration des connaissances (2002-2005)
 - L'ère du « peopleware » : intelligence collective et « e-transformation » (2006...) / L'utilisateur rentre dans l'ingénierie de conception = « maîtrise d'usage »

Les classifications d'intranets et des formes organisationnelles associées sont

- Des artefacts inscrits dans des contextes socio-communicationnels dynamiques et complexes = hybridations ;
- Des traductions auto-simplifiantes mais opérantes : réduction « des coûts de transaction » ;

L'identification à des figures idéales typiques tend à annihiler la diversité du social mais ce sont les organisations elles-mêmes (notamment) qui participent à leur construction. Et l'actualisation est toujours potentiellement au détour..

■ Les célébrations

Mise en scène des expériences locales, naturalisation des scripts

- **En appui : les manifestations nationales sur la « société de l'information » et sa déclinaison sur l'organisation**
- **Une célébration de la rupture :**
 - De l'offre technologique
 - Des pratiques
 - Des politiques managérialesUne « troisième révolution industrielle »
- **Une célébration des « bonnes pratiques »**
 - Les prix Intranets : Ujeff-Clubnet, Cegos-Entreprises & Carrières
 - La recherche revendiquée de «réplication »

Au travers de scripts génériques, ces injonctions normatives participent :

- aux codifications des pratiques managériales (un « bien commun »?) = dispositif de professionnalisation, définition des nouveaux professionalismismes, formations et enseignements professionnels
- aux constructions identitaires : identités individuelles (le manager et son projet), identités organisationnelles (modèle), identités collectives (sphère managériale et acteurs instituant)
- à la dynamique d'une imitation des désirs : relation d'identification et désir d'avoir

■ **Isomorphismes (suite)**

L'isomorphisme coercitif

- Le droit :
 - Encadrement des pratiques organisationnelles (CNIL, jurisprudences) : cybersurveillance, expression syndicale etc.
- Les politiques gouvernementales : modernisation des administrations
- Les contraintes portées par les partenaires de l'organisation : clients, fournisseurs, etc.

L'isomorphisme fonctionnel

- La médiation de l'artefact : ré-appropriation des « standards » éditeur
- Importation des dispositifs de l'internet (blogs, wikis etc.)

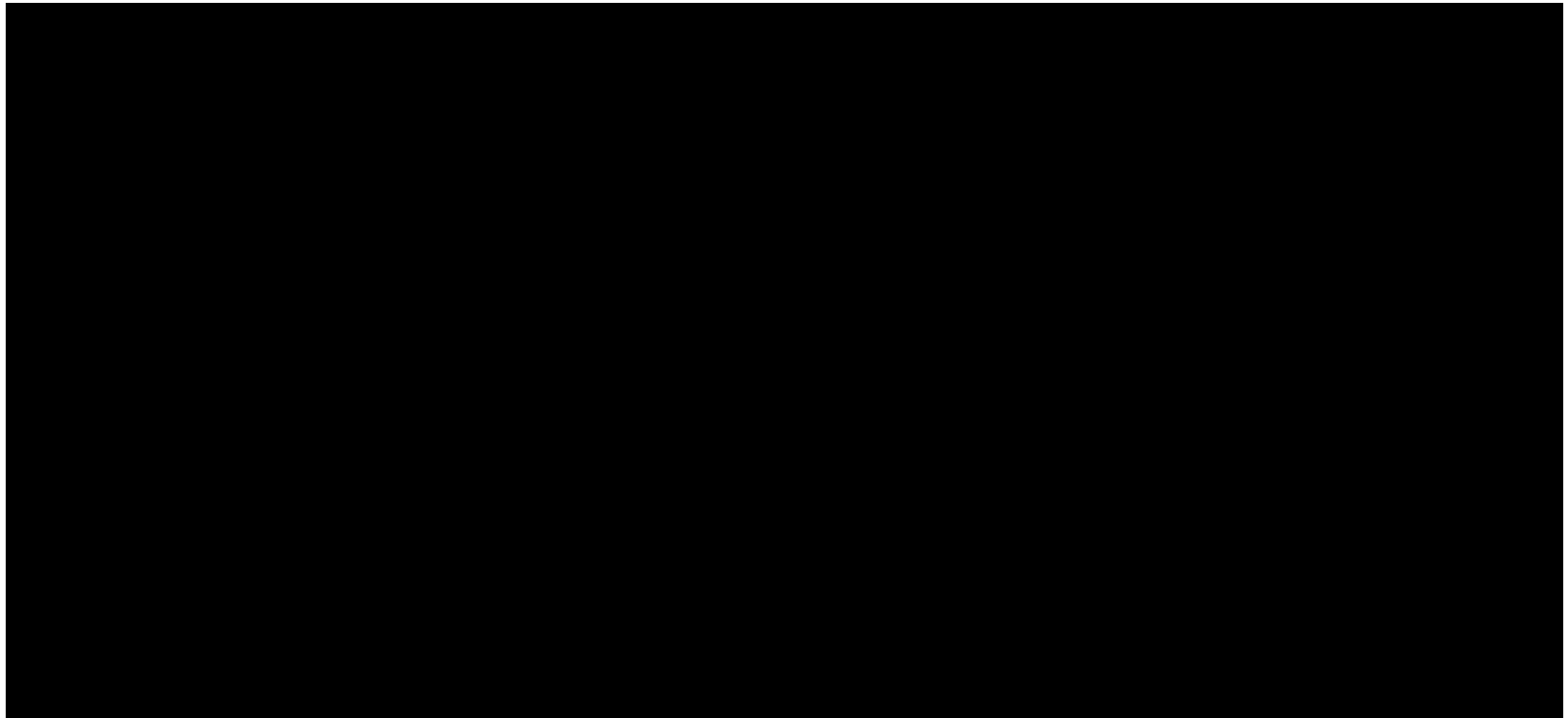
Mais

Les organisations agissent leurs environnements :

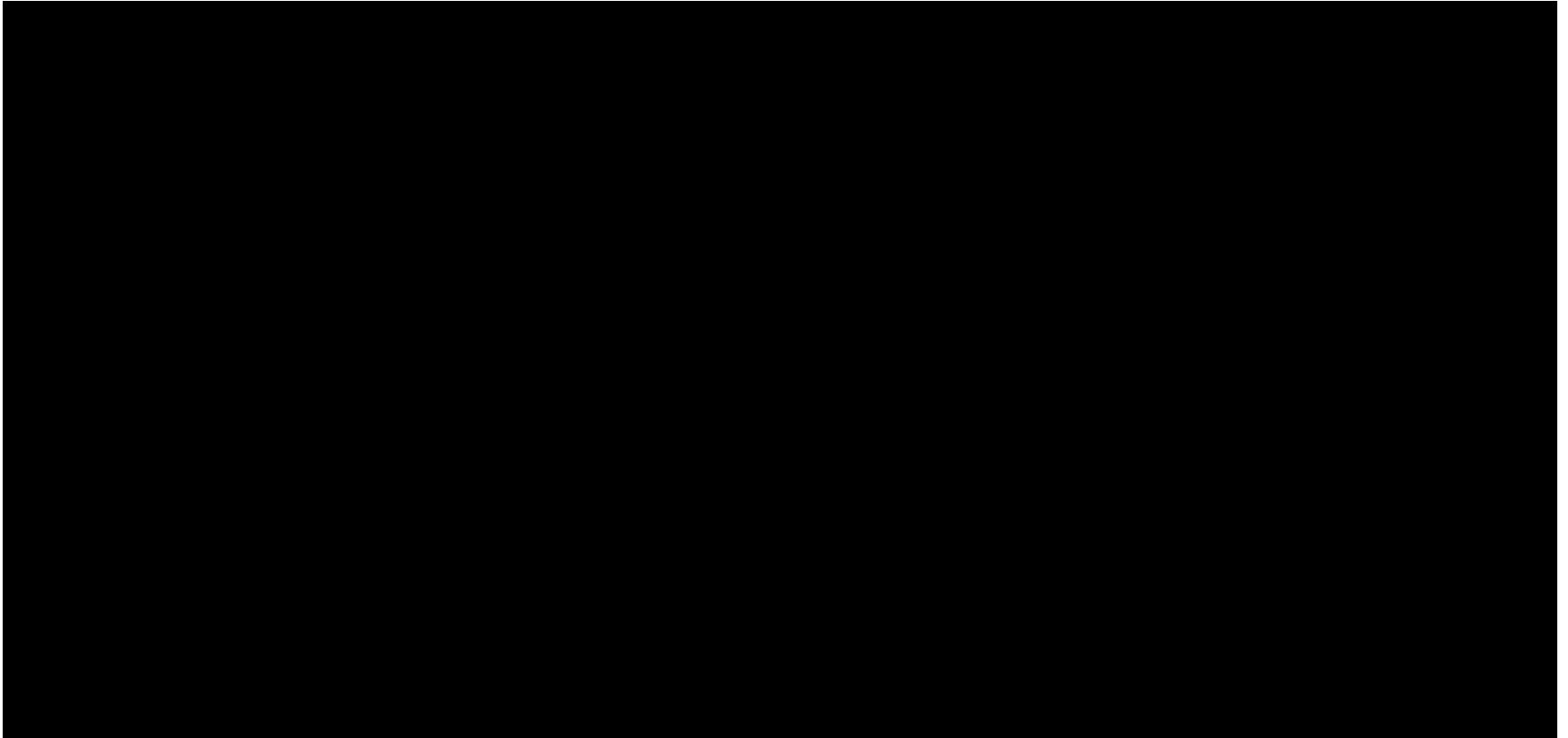
- Par les innovations locales redistribuées
- Par le développement de pratiques « en avance » sur le droit
- Par la « sélection » qu'elles opèrent (pas toujours la plus optimale)
- Par les altérations qu'elles font aux scripts

■ Altérations et controverses : le cas Movia

Le dispositif : conception d'un intranet collaboratif + 2 front office



■ Altérations et controverses : le cas Movia (2)



■ Conclusion

- 4 figures de l'intranet : des scripts en tension

