



Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations: une approche en termes d''enaction''

Anthony Hussenot

► To cite this version:

Anthony Hussenot. Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations: une approche en termes d''enaction''. Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication, Sep 2006, France. pp.158-160. hal-00267328

HAL Id: hal-00267328

<https://hal.science/hal-00267328>

Submitted on 27 Mar 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

VERS UNE RECONSIDERATION DE LA NOTION D'USAGE DES OUTILS TIC DANS LES ORGANISATIONS : UNE APPROCHE EN TERMES D'« ENACTION »

Anthony Hussenot

Doctorant en Sciences de Gestion

Groupe de Recherche en Droit Economie et Gestion

C.N.R.S / Université de Nice Sophia-Antipolis

250, rue Albert Einstein, Bt. 2 – 06560 Sophia-Antipolis Valbonne

06-22-25-72-10

hussenot@idefi.cnrs.fr

Mots clefs : usages, théorie de la structuration, « enaction », appropriation, TIC.

VERS UNE RECONSIDERATION DE LA NOTION D'USAGE DES OUTILS TIC DANS LES ORGANISATIONS : UNE APPROCHE EN TERMES D'« ENACTION »

Résumé :

La notion d'usage des technologies de l'information revêt aujourd'hui un sens complexe dans lequel se mêlent les pratiques mais aussi des déterminants sociologiques ou psychologiques. Le problème réside dans une possible représentation des usages et des usagers dépassant les pratiques observables. En nous appuyant sur la théorie de la structuration (Giddens, 1984), sur les apports de Weick (1979, 1990, 1995) ainsi que sur les travaux d'Orlikowski (1992, 2000), nous proposons la notion d'« enaction » pour appréhender en partie la complexité des usagers. Dans cette perspective, les structures, les actions et l'outil TIC entrent dans une relation récursive qu'il est possible d'articuler. Le modèle d'« enaction » proposé permet alors de mettre en évidence les principaux déterminants de la structure, de l'outil et de l'action. Sur la base de ce modèle, il est possible d'envisager une analyse renouvelée des usages des outils TIC.

Mots clefs : usages, théorie de la structuration, « enaction », appropriation, TIC.

INTRODUCTION

Usages, usagers, appropriation des technologies de l'information... Nombreux sont les concepts employés pour décrire la relation qu'entretient un individu avec ses outils TIC. Pourtant, si nous tentons de donner un contenu analytique à ces concepts, nous prenons conscience du processus social complexe qui s'opère. Le caractère évolutif, les possibles personnalisations, leurs présences quotidiennes entraînent une relation intime entre les outils TIC et les usagers. Les concepts employés pour caractériser les « usages » ne semblent alors plus suffire pour retranscrire ces phénomènes. Même si les notions d'usage et d'appropriation ont connu des évolutions, il est difficile de les instrumentaliser et de les articuler.

La première partie sera l'occasion de revenir sur cette évolution sémantique et l'impasse dans laquelle se trouve aujourd'hui la sociologie des usages face à ces concepts. Pour dépasser les limites et répondre à une partie des questionnements liés aux usages, nous proposons, dans une seconde partie, de mobiliser la littérature managériale et d'analyser les usagers à travers la notion d'« enaction ». Cette notion s'appuie sur la volonté de considérer la relation de l'utilisateur avec l'outil au travers des actions, des représentations des structures et de l'outil TIC. Les fondements de cette relation se trouvent alors dans la théorie de la structuration de Giddens (1984), dans la pensée de Weick (1979, 1990, 1995) et dans le modèle structurationniste de la technologie de Orlikowski (1992, 1996, 2000). L'« enaction » ainsi présentée, permet d'appréhender la relation de l'individu avec la technologie. Sur la base de l'analyse d'éléments observables et de règles et ressources instanciées par l'individu, il est possible de caractériser les usagers des outils TIC dans les organisations.

1. USAGES, PRATIQUES ET APPROPRIATION : SYNONYMES OU ANTINOMIQUES ?

Alors que les notions de pratique ou d'appropriation sont traitées de façon relativement homogène dans la littérature sociologique et managériale, la notion d'usage est bien plus embarrassante pour les chercheurs car elle porte en son sein une part de d'ambiguïté qu'il convient d'explicitier avant de proposer une alternative.

- **Usages et usages**

Une brève relecture des définitions de la notion d'usage dans la littérature fait apparaître deux acceptions différentes selon les périodes. Durant la période 1980 – 2000, le concept d'usage porte son attention sur l'individu, sur l'utilisation qu'il fait de l'outil. C'est ainsi que De Certeau (1980) définit l'usage comme des « *opérations d'emploi – ou, plutôt, de réemploi... Je leur donne le nom d'usages, bien que le mot désigne le plus souvent des procédures stéréotypées reçues et reproduites dans un groupe, ses « us et coutume ».* » Néanmoins, De Certeau (1980) note dès cette époque toute la complexité du mot usage : « *Le problème tient dans l'ambiguïté du mot, car, dans ces « usages », il s'agit précisément de reconnaître des « actions » (au sens militaire du mot) qui ont leur formalité et leur inventivité propres et qui organisent en sourdine le travail fourmilier de la consommation* ». Cette première acception aura la vie longue. En 1993, pour Jouet : « *l'usage (...) renvoie à la simple utilisation* » et dans le même esprit, selon Méadel et Proulx (1993) : « *parler de la notion d'usage [c'est] déjà s'inscrire dans une problématique sociologique traditionnelle [et] braquer le projecteur vers l'individu* ». Enfin, Lacroix en 1994 définissait les usages sociaux comme : « *des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté* ». Dans cette acception, usage et pratiques ont des définitions proches sinon confondues.

Et c'est peut-être sur ce constat qu'à partir des années 2000, on observe une modification dans la littérature sociologique de la définition de l'usage qui s'élargie aux facteurs psychologiques, cognitifs ou sociologiques. Ainsi, en 2002, Breton et Proulx définissent l'usage comme : « *un phénomène complexe qui se traduit par l'action d'une série de médiations enchevêtrées entre les acteurs humains et les dispositifs techniques* ». Pour aller plus loin dans l'analyse, Docq et Daele (2001) ainsi que Bachelet (2004), considèrent l'usage comme un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose, un ensemble de règles partagées socialement par un groupe de référence et construite dans le temps. Même si cette nouvelle acception dépasse le simple cumul des pratiques et ouvre la voie à de nouveaux champs de lecture des usages, elle pose néanmoins un certain nombre de question. Proulx (2005) admet la difficulté à représenter ces phénomènes et préfère définir les usages sociaux comme des « *patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) relativement stabilisés à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations)* ».

Cette seconde acception de l'usage conduit le chercheur à se questionner sur les possibilités d'identifier les usages et les usagers dans toutes leurs complexités et leurs évolutions dans le temps. Quels facteurs ? Quelle méthodologie ? Devant l'incapacité de cette notion à répondre à ces problèmes cruciaux, nous préférons nous ranger au côté de la définition de Proulx (2005) et limiter l'approche des usages à des faits observables et mesurables. En cela, nous redonnons aux usages son sens premier ou plutôt son sens populaire. Lorsque les médias parlent d'usage, ils entendent ce que font les individus avec un objet et comment ils le font à un moment précis. Les déterminants psychologiques ou psychosociologiques ne sont jamais évoqués.

Sur les bases de cette définition, qui a l'avantage de son pragmatisme mais qui est limitée dans son analyse, il est aisé d'introduire le concept de pratiques. Les pratiques, dans notre acception, sont des actions spécifiques répétées. Les pratiques renvoient à des actes qui s'inscrivent dans un champ plus large. Les usages sont alors composés par des ensembles de pratiques.

- **L'appropriation : une dynamique collective**

Avant de traiter ouvertement de l'« enaction », il convient de lever le voile sur la notion d'appropriation afin de situer la dynamique dans laquelle nous plaçons l'« enaction ». D'un emploi courant, l'appropriation est à l'image de la notion d'usage et revêt des formes différentes selon les auteurs qui s'en saisissent. Pour DeSanctis et Poole (1994) : « *le concept d'appropriation inclut les intentions voulues ou les significations que les groupes assignent à la technologie qu'ils utilisent* », tandis que pour Millerand (2002) « *s'approprier, c'est précisément choisir parmi un ensemble de possibles pour se réinventer* ». Enfin, De Vaujany (2001) préfère parler de trajectoires appropriatives qu'il définit comme un « *enchaînement régulier d'archétypes technologiques* ». Ces définitions concèdent toutes à l'appropriation un caractère mouvant, évolutif. Dans cette perspective, nous considérons l'appropriation des solutions TIC comme un processus itératif qui se caractérise par sa potentielle infinitude. L'appropriation n'est pas un acquis social ou individuel. Sa dimension itérative peut conduire à une désappropriation ou à un abandon de l'outil TIC. Dans une perspective organisationnelle, les processus d'appropriation sont éminemment collectifs.

2. ELEMENTS THEORIQUES POUR UNE APPROCHE EN TERMES D'« ENACTION »

Face aux limites posées par le concept d'usage, nous proposons le concept d'« enaction ». L'« enaction » peut se définir comme la relation intime que l'individu entretient avec l'outil TIC. Cette notion renvoie au processus d'interaction entre l'outil, les pratiques et la structure. L'« enaction » n'est pas l'appropriation mais une photographie de l'utilisateur dans un processus itératif d'appropriation collective.

- **De Giddens à Orlikowski**

La théorie de la structuration de Giddens (1984), tient aujourd'hui une place prépondérante dans l'étude sur les usages des TIC. Pour autant, sa mobilisation dans la littérature sociologique ou managériale reste peu répandue. L'étude des usagers dans la perspective structurationniste renvoie au présupposé que les actions, les outils (sous formes de modalités) et les structures ont la même importance dans les phénomènes de structuration. Partant des apports de Giddens (1984), les auteurs structurationnistes (Barley, 1986 ; Orlikowski, 1992, 2000 ; De Sanctis et Poole, 1994, Swanson et Ramiller, 1997 ; Groleau, 2000) considèrent que la technologie peut être considérée comme une structure sociale, possédant ses propres propriétés structurelles, produites et reproduites par le mécanisme de la structuration. La théorie de la structuration permet, au moyen du modèle de production et de reproduction des routines sociales, d'appréhender les usagers des outils TIC.

- **De l'« enactment » à l'« enaction »**

Pour Weick (1990) et Orlikowski (2000), les individus « enactent » la technologie, et en l'utilisant dans leurs actions sociales, contribuent à l'actualiser par une relation récursive de la technologie avec les actions et la structure. Dans la terminologie d'Orlikowski (1992), cette notion prend le terme de « dualité de la technologie ». La technologie est le produit de l'action humaine et est physiquement construite par les acteurs dans un contexte social particulier. La technologie est alors « enactée » par les acteurs. L'appropriation de la technologie par les acteurs est alors un processus d'« enactment » au sens de Weick (1979)¹. La notion d'« enactment » peut se traduire par la mise en actes de la technologie. L'« enactment » se définit comme le processus de création de notre réalité. La théorie proposée par Weick met en avant le rôle que nous jouons dans la création de notre réalité par l'interprétation de notre monde. L'« enactment » permet ainsi de réduire l'équivocité du monde (réduction des possibles face à une situation complexe) par l'interprétation que nous faisons de cette

¹Dans notre perspective, l'appropriation se définit pour les acteurs comme une évolution constante de leur forme d'« enaction » dans lequel des éléments organisationnels permettent la dynamique d'appropriation.

situation. En 1995, Weick introduit la notion de « sensemaking ». Face à une situation donnée, les individus doivent construire du sens pour résoudre ce problème : *« les problèmes ne se présentent pas d'eux-mêmes aux professionnels comme des données. Ils doivent être construits à partir des matériaux de situations problématiques qui sont curieux, troublants et incertains... Il doit donner du sens à une situation incertaine qui initialement n'en a pas »* (Weick, 1995). Les individus doivent alors réduire l'équivocité d'une situation problématique et créer du sens pour résoudre un problème. Par le processus d'« enactment », les individus réduisent cette équivocité en construisant un cadre cohérent de la réalité dans lequel l'outil, les actions et la structure (qui existe, pour Giddens uniquement dans la mémoire des individus) ont une relation récursive et réflexive.

Orlikowski (2000) propose alors trois formes d'« enactment » de la technologie. « *inertia* » (les acteurs retiennent leurs anciennes habitudes d'utilisation) ; « *application* » (les acteurs choisissent d'utiliser une nouvelle technologie pour augmenter et redéfinir leur compétences) ; et « *change* » (les acteurs choisissent d'utiliser une nouvelle technologie pour modifier leurs pratiques). Cependant, Orlikowski (2000) relativise cette typologie d'« enactment » car les usagers changent de technologies et font évoluer leurs usages dans le temps. Les travaux d'Orlikowski se déroulèrent au début des années 90 et visaient à étudier les usages du logiciel Lotus Note. Les résultats ont conduit à identifier une forme d'« enactment » par population. Dans notre perspective d'appropriation, nous pensons que les acteurs font évoluer leur forme d'« enactment » au fur et à mesure de l'évolution des usages de l'outil TIC. C'est pourquoi nous préférons la notion d'« enaction », qui se veut moins ambitieuse que l'« enactment » mais qui semble davantage applicable. L'« enaction », sur la base du concept d'« enactment », est alors une photographie du processus d'« enactment » et non une retranscription du processus.

Sur la base du modèle proposé par Orlikowski (2000), nous intégrons alors deux catégories de propriétés structurelles : celle de la technologie et celle de l'organisation. Dans la perspective de Giddens (1984), les propriétés structurelles, composées de règles et ressources instanciées, peuvent être analysées à travers trois dimensions : la signification, la domination et la légitimation. Les modalités renferment, quant à elles toutes les spécificités de l'outil (facilitateurs), ce qui encadre les pratiques (normes) et enfin l'interprétation de la technologie par les individus (schémas interprétatifs). Le dernier élément du modèle caractérise les actions situées et récurrentes des individus.

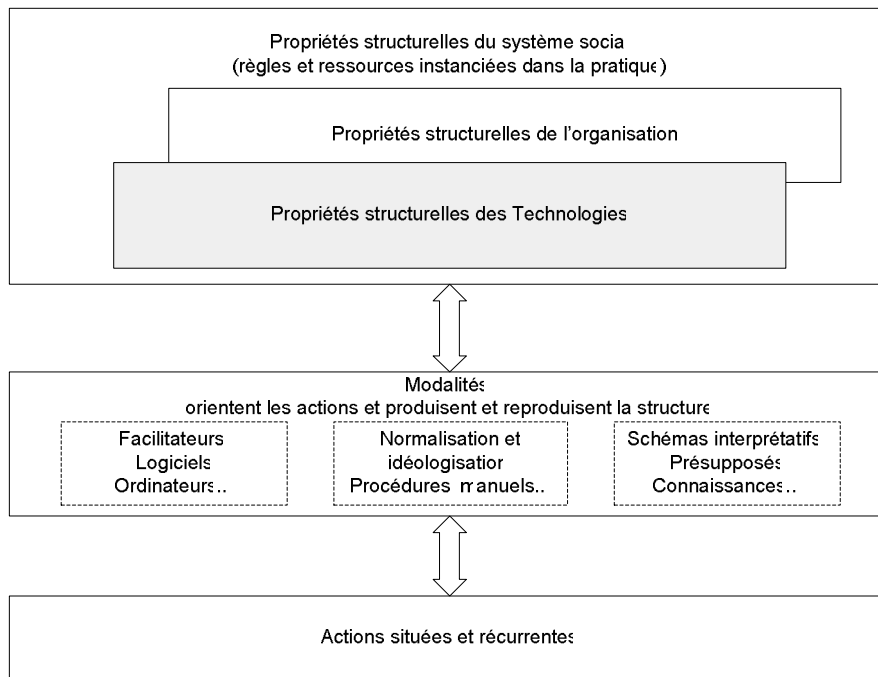


Figure 1 : Modèle d'« enaction » de la technologie (inspiré d'Orlikowski (2000)).

Le modèle de l'« enaction » permet alors de caractériser l'utilisateur en intégrant les grandes composantes de sa relation avec l'outil et son environnement. Néanmoins, son instrumentation reste à être définie en fonction du contexte et il serait hasardeux de présenter une solution toute faite. De plus, si l'« enaction » permet de représenter les usagers à un instant précis de leur processus d'appropriation, il nous paraît fondamental d'inscrire l'étude des usagers dans le temps. L'évolution continue des acteurs et des outils exclue une analyse strictement statique. Dès lors, considérer l'utilisateur, c'est l'appréhender dans sa dynamique d'appropriation. Dans une perspective organisationnelle, il s'agit de caractériser l'individualisme complexe qui sous-tend le modèle, en déterminant les éléments sociaux qui conduisent les groupes à adopter – adapter² un outil TIC.

² Nous faisons ici référence à la théorie de la traduction (Callon, 1986 ; Latour, 1991) qui permet de comprendre en partie les dynamiques d'appropriation d'outil TIC évolutifs dans une perspective itérative (Hussenot, 2006). Dans cette perspective, l'outil TIC est considéré comme étant une innovation en devenir pour le groupe.

CONCLUSION

Les problèmes posés par la notion d'usage depuis les années 2000 demandent une nouvelle instrumentation de cette notion ou un retour en arrière dans son approche. Nous pensons que redonner à la notion d'usage son sens populaire permet de se libérer de l'ambiguïté que cette notion revêt dans la littérature depuis quelques années. Pour autant, il ne s'agit pas de se soustraire des questions essentielles que sa forme actuelle soulève. La notion d'« enactment » introduite par Orlikowski (2000) semble apporter des premiers éléments de réponse. En replaçant la notion d'usage dans un cadre sociologique général que représente la théorie de la structuration et en mobilisant la notion d'« enactment » de Weick (1979), nous pouvons construire un cadre pour représenter les usagers dans les organisations. Le processus d'« enactment » entraîne les individus dans la construction d'un cadre cohérent de la réalité. La mise en évidence de la relation que l'utilisateur entretient avec les outils TIC devient alors possible. En substituant la notion d'« enactment » à la notion d'« enaction », nous proposons un concept capable de photographier les usagers dans leur processus d'appropriation. Pour autant, cette approche ne résout pas tous les problèmes. Une valorisation empirique (Hussenot, 2006) de la notion d'« enaction » devra évaluer les forces et les faiblesses de cette approche.

BIBLIOGRAPHIE

- Bachelet C. 2004. « Usages des TIC dans les organisations, une notion à revisiter? », Actes de colloque de l'AIM, Evry.
- Barley S.R. 1986. "Technology as an occasion for structuring: Evidence from observation of CT scanners and the social order of radiology departments", *Administrative Science Quarterly*, n°31, p. 78-108.
- Breton P. et Proulx S. 2002. *Usages des Technologies de l'Information et de la Communication, L'explosion de la communication à l'aube du XXI ème siècle*, Editions la découverte.
- Chambat P. 1994. "Usages des TIC: évolution des problématiques ». *Technologies de l'information et société*, n° 6, vol.3, p.249-270.
- De Vaujany FX. 2001. "Gérer l'innovation sociale à l'usage des technologies de l'information: une contribution structurationniste." Thèse de Doctorat. Lyon 3, Jean Moulin.
- DeCerteau M. 1980. *L'invention du quotidien 1. Arts de faire*. Paris: Gallimard.
- DeSanctis G. et Poole S. M. 1994. "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptative Structuration Theory," *Organization Science*, vol. 5, n° 2, p. 121-147.
- Docq F. et Deale A. 2001. "Uses of ICT tools for CSCL: how do student make as their's own the designed environment?", Actes de colloque EURO CSCL, Maastrich.
- Giddens A. 1984. *The constitution of society*. Berkeley, California. University of Canada Press.

- Groleau C. 2000. « La théorie de la structuration appliquée aux organisations : le cas des études sur la technologie », in Autissier D. et Wacheux F., *Structuration et Management des organisations*, l'Harmattan, Paris.
- Hussenot, A. 2006. "Appropriation of Information Technologies and empirical reading of appropriation paths: some elements for a methodology". *Actes du XXIIème Colloque International EGOS*, Bergen, Norvège.
- Jouet J. 1993. «Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60: 99-120.
- Lacroix J. 1994. « Entrez dans l'univers merveilleux de Videoway », in Lacroix J. et Tremblay. G., *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble.
- Meadel C. et Proulx S. 1993. "L'usager en chiffres, l'usager en actes". Actes de colloque : 100 ans de sociologie, Paris.
- Millerand F. 2002. « La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels ». In F. Jauréguiberry, et Proulx S. *Internet: nouvel espace citoyen*, L'Harmattan, Paris.
- Orlikowski W.J. 1992. «The Duality of Technology: Rethinking the concept of Technology in Organizations», *Organization Science*, vol. 3, n°3.
- Orlikowski W.J. 1996. «Improving Organizational transformation Over Time: a Situated Change Perspective, *Information Systems Research*, vol.7, n°1.
- Orlikowski W.J. 2000. « Using technology and Constituting structures: a practice lens for studying technology in organizations." *Organization Science*, vol. 4, n°4, p.404-428.
- Proulx S. 2005. "Modèle d'analyse des usages des TIC". Journée de recherche Expérimentation et usages des TIC et de l'Internet, Aix en Provence.
- Swanson E. B. et Ramiller N. C. 1997. "The Organizing vision in Information systems Innovation", *Organization Science*, vol. 8, n°5, p. 458 - 474.
- Weick K. 1990. "Technology as equivoque: sensemaking in new technologies", in Goodman P. et Proulx L., *Technology and organization*.
- Weick K. E. 1995. *Sense making in organizations*, Ed. Sage.
- Weick K.E. 1979. *The social Psychology of Organizing*, Addison-Wesley, Reading, MA.