



HAL
open science

Accompagner le développement de services sociotechniques : quelques réflexions sur les conditions d'intervention des chercheurs auprès d'entreprises à partir d'un service de gestion des identités numériques

Alexandre Coutant

► To cite this version:

Alexandre Coutant. Accompagner le développement de services sociotechniques : quelques réflexions sur les conditions d'intervention des chercheurs auprès d'entreprises à partir d'un service de gestion des identités numériques. Communication et débat public : les réseaux numériques au service de la démocratie ?, L'Harmattan, pp.155-164, 2013, 978-2-343-01988-8. hal-01187776

HAL Id: hal-01187776

<https://hal.science/hal-01187776>

Submitted on 27 Aug 2015

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Alexandre Coutant

*Accompagner le développement de services sociotechniques :
quelques réflexions sur les conditions d'intervention des
chercheurs auprès d'entreprises à partir d'un service de
gestion des identités numériques¹*

<alexandre.coutant@univ-fcomte.fr> - ELLIADD, équipe OUN, Université de Franche-Comté

Le contexte de l'encadrement de la recherche française encourage aux associations entre entreprises ou grandes institutions et laboratoires de recherche. Le domaine des techniques numériques de l'information et de la communication se trouve particulièrement ciblé par ces incitations. L'intervention des chercheurs dans ce cadre ne va pas pour autant de soi et deux traditions divergent entre devoir d'intervention et méfiance à l'égard de l'instrumentalisation de la recherche. À travers le cas d'un projet ayant réuni laboratoires de recherche et entreprise, il est proposé de réfléchir aux conditions d'une collaboration constructive pour les deux parties.

Le 18ème congrès de la SFSIC offre l'opportunité de réfléchir au rôle joué par le chercheur en SIC lorsqu'il intervient dans le cadre de projets impliquant acteurs publics et/ou privés. Bon gré mal gré pour les chercheurs comme pour les acteurs privés, l'encadrement de la recherche française encourage en effet aux associations entre entreprises ou grandes institutions et laboratoires de recherche à travers une politique de financement (ANR, Grand Emprunt, Appels à projets thématiques) qui valorise les consortiums impliquant ces différentes catégories d'acteurs. Le domaine des techniques numériques de l'information et de la communication (TNIC) est particulièrement ciblé par ces incitations avec des programmes ANR dédiés ainsi que de nombreux appels à projets lancés notamment par le secrétariat d'état à l'économie numérique ou dans le cadre du Grand Emprunt.

Cette collaboration fait partie de l'histoire des SIC, qui se sont penchées très tôt sur les usages des TIC puis des TNIC. Elle ne va pourtant pas sans heurts. Les régulières synthèses effectuées en sociologie des usages soulignent effectivement la problématique association d'intérêts hétéroclites ou le risque d'instrumentalisation que court alors le chercheur (Proulx, Jauréguiberry, 2011 ; Jouët, 2011 ; Vitalis, 1994). Elles peuvent aboutir au déni de toute possibilité de collaboration mutuellement satisfaisante. La sociologie de l'innovation permet pourtant de déceler des pistes de collaboration². Les efforts récents des universités ou du CNRS pour valoriser ces dernières témoignent aussi de réussites³. Envisager ces collabora-

¹ Ce travail est issu du projet de recherche « Identic » financé par le secrétariat d'État chargé de la prospective et du développement de l'économie numérique dans le cadre du volet « Web innovant » du plan de relance. Il réunit le Groupe La Poste, la société My.id et le laboratoire CEREGE de Poitiers dans le but de développer une offre à même de fournir aux individus une identité numérique vérifiée. Nous voulons ici les remercier ainsi que les collègues des laboratoires partenaires du CEREGE dans la conduite du projet.

² Voir par exemple Gaglio (2011) pour une revue.

³ Voir par exemple le Salon de la Valorisation en sciences humaines et sociales : <http://www.cnrs.fr/inshs/recherche/actu-salon-valorisation-2012-appel-projet.htm>

tions implique dans tous les cas de définir les conditions pratiques, épistémologiques et éthiques sous-tendant ces associations de natures et finalités différentes.

Cette communication explore quelques pistes de réflexion sur les conditions de réussite de ces collaborations. Elle ne cherche donc pas la représentativité mais confrontera quelques exemples de tentatives d'instrumentalisation vécues ou relatées à la réflexion sur un projet ayant donné lieu à une production scientifique et critique satisfaisante aux yeux des chercheurs ayant participé tout en ayant permis aux acteurs industriels impliqués d'obtenir des informations fondamentales pour l'orientation de leurs services.

Une rencontre difficile dans un contexte invitant à la collaboration

Les relations complexes entre chercheurs et industriels paraissent étonnantes lorsque nous nous arrêtons sur les chiffres concernant l'innovation. Ceux-ci rendent compte avec entêtement de la forte proportion d'échecs. Gotteland et Haon (2005) démontrent que les taux d'échecs n'ont fait qu'augmenter au cours du 20^{ème} siècle pour dépasser les 90 % en 2001. Loin de s'améliorer, cette situation va même en s'intensifiant du fait de la pression concurrentielle poussant à innover sans nécessairement que la valeur ajoutée ne soit évidente pour les utilisateurs. Dans ce contexte, toute contribution permettant de mieux éclairer sur les risques que court une innovation peut sembler bienvenue et l'apport que constituent les recherches portant sur l'innovation ou les usages paraît intéressant à envisager.

Deux traditions de recherche divergentes

La collaboration des chercheurs avec des acteurs de la vie économique ne va pas de soi. Deux traditions divergentes peuvent être identifiées.

Une attitude fondée sur les origines de la démarche des SHS encourage à l'intervention. Jean-Michel Berthelot (2001) rend bien compte de cette inquiétude fondatrice de l'analyse sociologique face à ce que les sociologues d'alors identifient comme misère et anomie. L'objectif fixé aux SHS est alors de comprendre pour aider à agir, agir pouvant facilement être interchangé avec guérir. Dans le cadre des TNIC, c'est le même souci que l'on trouve dans les premiers travaux réfléchissant aux enjeux du déploiement des réseaux pensants (Giraud, Misika, Wolton, 1978).

À l'opposé, une méfiance s'est peu à peu installée en ce qui concerne l'instrumentalisation possible de l'appel à des chercheurs de la part des pouvoirs publics et des entreprises. Celle-ci se fonde sur plusieurs risques identifiés. Le premier concerne la réduction du rôle du chercheur à la mesure d'une demande sociale préconçue et à la mise à jour de leviers d'action pour favoriser l'adoption par les usagers. La surdité des logiques d'ingénieur aux logiques d'usage des outils et services qu'ils envisagent de développer est alors pointée (Jouët, 2011), ainsi que le peu d'intérêt d'une recherche décrivant minutieusement les usages mais sans dimension critique ou historique (Proulx, Jauréguiberry, 2011). L'incompatibilité des temporalités de la recherche et des services d'innovation ou de marketing des entreprises est aussi soulignée, et sa conséquence revenant à ne pas opposer aux discours promotionnels accompagnant la technique l'épaisseur historique des logiques sociales et économiques (Bouquillion, Matthews, 2010).

Force est de constater que l'organisation actuelle de la recherche fournit de nombreuses illustrations de ces risques. Il peut s'agir par exemple d'envisager les laboratoires de recherche comme des labels ou des sésames. Quelques éléments permettent de repérer ces démarches : les équipes sont contactées à la fin du montage du projet, très peu de temps avant la date de clôture de l'appel, ne sont pas intégrées au comité de pilotage et se voient affecter une tâche dont les grandes lignes ont été décidées à l'avance. Celle-ci relève en général de la mesure de l'appropriation évoquée *supra*. Ces cas se multiplient avec l'incitation ou l'obligation pour de

nombreux appels à projet publics d'associer des laboratoires aux consortiums d'entreprise. Soulignons que l'instrumentalisation peut aller dans les deux sens puisque des laboratoires peuvent alors trouver un financement pour leur recherche à la liberté proportionnelle au désintérêt du porteur du projet pour les livrables remis dans ce cadre. Un second cas récurrent consiste à contacter des chercheurs en SIC pour se revendiquer d'une démarche interdisciplinaire. Le mot-clé se retrouvant régulièrement dans les appels d'offre, les laboratoires SIC deviennent ici aussi une sorte de label à mettre en avant sans réel intérêt pour la démarche. Dans ce cadre, « bien souvent le mot « interdisciplinarité » renvoie à des collages hétéroclites de « points de vue » disciplinaires dont chaque chercheur sort inchangé »⁴.

Étude de cas : doter les individus d'identifiants numériques vérifiés

Dans un contexte encourageant à la méfiance, nous souhaiterions revenir sur une expérience impliquant chercheurs et entreprises où les deux parties ont reconnu avoir bénéficié de cette collaboration. Nous décrirons le projet et ce qu'il a apporté aux participants avant de proposer dans la partie suivante quelques pistes de réflexion sur les conditions d'une collaboration constructive.

Objectifs du projet

Le projet Identic consistait à accompagner une innovation de service visant à doter les individus d'une identité numérique vérifiée. Il réunissait le Groupe La Poste et la jeune pousse My.id ainsi que le laboratoire CEREGE. L'innovation consiste à renforcer le lien entre l'identité hors ligne de l'utilisateur et son identité numérique pour les cas d'usage où une identification relativement forte serait requise, en incluant dans la procédure de création de l'identifiant une étape de remise des codes d'identification en face à face. En fonction des attributs identitaires vérifiables, plusieurs marchés étaient envisagés : le e-commerce, le C to C, les réseaux socionumériques, la gestion de la e-réputation, les jeux en ligne. Le descriptif du projet initial indique ainsi : « L'innovation du projet Identic est à la fois technologique et organisationnelle. Elle s'appuie d'une part sur une procédure en ligne cryptée et d'autre part sur la remise en face-à-face de l'identité numérique vérifiée par un agent de La Poste. L'originalité de la solution retenue réside dans la complémentarité de cette solution à la fois « click » et « mortar » avec cryptage mais aussi dans la vérification de la pièce d'identité et la remise en mains propres de l'identité numérique vérifiée ».

Phases du projet

Le projet ne concernait que les phases de recherche et développement et non leur développement commercial.

Une première phase a consisté dans une étude d'opportunité et de faisabilité. Celle-ci a cumulé différents états de l'art sur les habitudes concernant l'identification des individus, en ligne et hors ligne, les offres existantes, les solutions techniques d'identification. En parallèle, une analyse de l'existant a envisagé l'intégration du service aux processus organisationnels et au système d'information de La Poste. Différents scénarii de modèles économiques ont aussi été mis au point.

Des enquêtes compréhensives ont ensuite été menées pour approfondir le rapport des individus à leurs identités numériques et à l'identification en général. Un premier scénario d'usage a été testé auprès des enquêtés par la même occasion.

Une dernière phase a consisté dans le développement et le déploiement d'un test de solution à l'échelle d'un département.

⁴ Bernard Lahire à propos de son ouvrage l'Homme Pluriel : <http://www.homme-moderne.org/societe/socio/blahire/entrevHP.html>

Le projet a été interrompu lors de cette phase finale.

Rôle des chercheurs

L'équipe de recherche, composée de chercheurs en gestion, SIC et informatique, a été mobilisée dès la phase de montage et a participé à l'intégralité du dossier de demande de financement. Elle a fait partie du comité de pilotage du projet. Elle a pris la responsabilité des états de l'art, tout en étant informée des autres tâches de la première phase. Elle a ensuite mené les enquêtes compréhensives et mis en place les méthodologies d'analyse (inscription, usage du service, déploiement interne) lors de la phase de test. Elle a aussi été consultée sur l'analyse ergonomique et fonctionnelle du service.

Résultats scientifiques et raisons de satisfaction des acteurs impliqués

Ces travaux ont permis de proposer des résultats concernant un vaste ensemble de sujets : comparaison critique des modèles d'appréhension de l'identité numérique, pistes d'explication de l'apparent « privacy paradox », propositions concernant une épistémologie sociotechnique, évaluation des solutions techniques en fonction de leurs implication sociopolitiques, mise en avant d'attributs identitaires permettant de préciser la question des données personnelles (voir Coutant, Stenger, 2011, Coutant & al., 2012 pour plus de détails).

Le projet a été stoppé lors de la phase de test, pour des raisons ne concernant pas l'équipe de recherche. Il ne peut donc être considéré comme un succès en matière de mise au point d'une future offre commerciale. La collaboration a cependant été considérée comme fructueuse pour des raisons propres à chaque acteur.

Du côté des industriels, soulignons l'identification de jalons importants pour faire évoluer leurs services sur ce marché, la constitution d'une base de connaissance importante et exploitable sur l'identité non plus comme simple procédure d'identification mais bien comme une pratique complexe ainsi que la mise en place d'une démarche itérative d'innovation au sein d'un groupe fortement structuré.

Concernant les chercheurs, évoquons l'enrichissement des analyses du processus d'innovation permis par l'accès à ses différentes étapes. Ces travaux ont aussi servi de base pour multiplier les collaborations interdisciplinaires avec d'autres équipes et stimuler le débat au sein du champ scientifique. Les conclusions et avis des chercheurs ont été écoutés et se sont vus accorder un rôle relativement important, même si non décisionnel. Notamment, les enjeux sociopolitiques soulevés par les services d'identité numérique ont été compris et pris en compte. L'importance du projet a aussi permis de valoriser les résultats auprès de publics plus larges et concernés par les enjeux sociaux, politiques et économiques des identités numériques (éducateurs, citoyens, jeunes, etc).

Pistes de réflexion : quelles figures de compromis pour permettre un travail commun ?

Le risque d'instrumentalisation ou à tout le moins d'incompréhension du rôle des chercheurs en SIC et plus largement au sein des SHS est bien présent tant les cadres dans lesquels évoluent acteurs de l'innovation et chercheurs diffèrent. Les SIC possèdent alors des cadres d'analyse de ces situations d'incompréhension réciproque, de défiance, voire de manipulation. Les secteurs qu'elles prennent pour objet d'étude sont en effet coutumiers de ce type de relations complexes entre des acteurs issus de mondes aux conventions différentes et même divergentes (Coutant, 2009), conditions de travail assez proches de celles évoquées dans cet article. Les pistes de compréhension des tensions et de résolution des désaccords qu'ils donnent à voir peuvent nous éclairer sur les rapports entre chercheurs, pouvoirs publics et entreprises. En reprenant le vocabulaire employé par Boltanski et Thévenot (1991) pour analyser comment des acteurs peuvent s'accorder, il s'agit d'identifier les grandeurs dans lesquelles

s'inscrit chaque catégorie d'acteur et les possibilités de traduction des valeurs de l'une à l'autre.

L'expérience constructive que nous venons de dépeindre laisse envisager des procédures de travail facilitant la construction de ces cadres communs.

La première concerne l'implication de tous les acteurs dans le projet dès son montage. La co-construction a donné l'occasion aux partenaires d'échanger durant quatre mois et ainsi de découvrir les logiques de chacun avant le démarrage du projet. L'implication de tous les acteurs dans tous les axes du projet (conception, business model, pilotage, déploiement interne) a permis en outre de valoriser la variété des domaines où une collaboration entre chercheurs et innovateurs est fructueuse. Cette implication permet aussi de placer l'intervention des chercheurs dès le début du processus d'innovation, phase risquée pour l'entreprise où la valeur d'une analyse distanciée, comparative, objectivant différents scénarii est évidente. Cette démarche s'oppose ainsi aux pratiques évoquées en début d'article consistant à envisager les chercheurs en SHS comme des évaluateurs des usages de produits déjà définis. À une réduction de l'intérêt de la recherche à l'observation de produits finis, qui la cantonne à une critique effectivement peu valorisable aux yeux des innovateurs puisqu'il n'est plus temps de modifier l'innovation sans coûts importants, s'oppose ainsi une vision plus ambitieuse de la collaboration avec la recherche. Il est en outre possible à ce stade de proposer des visions plus complexes des usagers et plus respectueuses de leurs logiques en alimentant la réflexion autour de l'innovation par des retours sur les pratiques existantes. Dans le cadre d'Identic, il a ainsi été possible de souligner la nécessaire attention aux habitudes des utilisateurs, de manière à ce que les services envisagés constituent des facilitateurs et non de nouvelles contraintes pour les internautes. En outre, ces premières analyses ont permis de faire admettre l'inévitable dimension politique d'un service permettant l'identification, qui implique de concevoir le service en prenant en compte ses potentielles retombées en matière de rapport à la vie privée, de surveillance permise, de sécurité des données ou de conception du droit de la personne.

L'établissement d'une confiance mutuelle a reposé sur des relations pérennes. Le fait que les équipes se connaissent déjà, un premier projet les avait réunies pendant deux ans, et sortent de collaborations fructueuses a joué un rôle dans la capacité à générer des espaces de compromis entre les acteurs. Ce point suppose pour les chercheurs l'acceptation d'une certaine mobilité théorique. Les problématiques que se posent les entreprises, même au sein de domaines relativement précis comme les usages des TNIC, adressent des domaines que le chercheur ne pourra aborder qu'en adaptant ses méthodologies et en s'ouvrant à des champs théoriques variés. L'intérêt des entreprises s'est ainsi porté successivement en à peine quelques années sur les réseaux sociaux, l'identité numérique, la mobilité, le community management, la curation, la e-réputation, etc. Autant de champs fortement nourris de discours promotionnels où une démarche critique de déconstruction des mots employés, de recentrage des enjeux sur des temps plus longs et d'analyse empirique des phénomènes constitue une valeur ajoutée pour les entreprises. Les chercheurs peuvent ainsi revendiquer une réelle valeur de cadrage initial du projet, notamment par la revue de littérature et les pré-enquêtes. Cette intervention sur la durée du projet et dès son montage permet aussi de revenir à des temps plus longs nécessaires à la mise en place d'un réel apport scientifique.

Soulignons l'importance de disposer de cadres communs de compréhension des projets. Celle-ci repose sur des déterminants plus profonds. On peut pointer alors l'importance des formations. Les travaux de Mac Gregor sur de futurs dirigeants d'entreprise (1971) rappellent que celles-ci ne dotent pas tant les étudiants en savoir-faire pratiques qu'elles forgent des cadres d'appréhension de leur futur métier, de leur manière d'y être utile et du rôle des autres acteurs avec lesquels ils auront à interagir. La capacité à s'intégrer dans des secteurs professionnels complexes dépendra de l'ouverture aux autres acteurs qui aura été proposée à cette période charnière. Dans le contexte des TNIC, ces déterminants se font clairement ressentir

selon que les chargés de projets proviennent de formation informatiques ou des STIC, de l'économie ou encore de la gestion. La vision de l'utilisateur et de l'environnement dans lequel s'insérera l'innovation sera dans le premier cas très virtuelle, pour reprendre l'expression d'Akrich (1993), et rendra difficile la perception de l'intérêt des contributions des chercheurs en SHS.

Conclusion

Ces pistes doivent être prises avec d'autant plus de recul qu'elles ne reposent que sur une expérience constructive de collaboration. Elles n'ont pour objectif que de contribuer à la réflexion sur le cadrage des relations entre chercheurs et entreprises et de fournir des retours d'expérience pour alimenter le débat sur la négociation nécessairement permanente des rapports entre recherche et société.

Deux points positifs du projet de recherche évoqué doivent être soulignés comme guides des conditions d'acceptabilité des relations entre recherche et entreprise :

- Le premier concerne le rôle du chercheur au sein de l'espace public puisqu'une intervention dès les premières phases de l'innovation permet d'inciter au choix de certains modèles de service en phase avec les pratiques des usagers et sensibles aux potentielles conséquences de leur développement
- Le second est épistémologique puisque ces collaborations amènent à éprouver les modèles théoriques circulant dans l'univers de la recherche comme outils aidant à l'action. En quoi les SHS permettent-elles de comprendre pour agir ? Au-delà des querelles d'école, on observe alors que les courants s'avèrent complémentaires pour comprendre un phénomène. Il est aussi troublant de constater que repérer des logiques et des risques ne permet pas toujours de les éviter tant les processus dans lesquels sont prises les entreprises et les utilisateurs peuvent empêcher les rectifications pourtant identifiées comme nécessaires. Est ainsi encouragée une appréhension plus humble et plus fine de comment la démarche scientifique permet d'intervenir dans l'espace social.

Bibliographie

- Akrich M., (1993), « les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons pratiques*, n° 4, 35-57.
- Berthelot J-M. (2001), *La construction de la sociologie*, Paris, PUF.
- Boltanski L., Thévenot L. (1991), *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- Bouquillion P., Matthews, J-T. (2010), *Le web collaboratif : Mutations des industries de la culture et de la communication*, Grenoble, PUG.
- Coutant A. (2009), « Les cordonniers sont toujours les plus mal chaussés : les difficultés d'accord entre les professionnels de la communication », *Communication & Organisation*, n° 35, 227-239.
- Coutant A., Michaud-Tévin A., Stenger T. (2012), « « Vos logins s'il vous plaît ». Les rapports ambigus des internautes aux services d'identification et à la gestion de leurs identités numériques ». *19ème Congrès de l'AISLF*. 2-6 juillet.
- Coutant A., Stenger T. (2011), « Production et gestion d'attributs identitaires », *Cahiers du numérique*, vol. 7, n° 1, 61-74.
- Gaglio G. (2011), *Sociologie de l'innovation*, Paris, PUF.
- Giraud A., Missika J-L., Wolton D. (1978), *Les réseaux pensants. Télécommunications et société*, Paris, Masson.
- Jouët J. (2011), « Des usages de la télématique aux Internet Studies », *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines, 45-90.
- Mac Gregor D. (1971), *La dimension humaine de l'entreprise*, Paris, Gauthier-Villars, 1971.
- Proulx S., Jauréguiberry F. (2011), *Usages et enjeux des technologies de communication*, Paris, Érès.
- Vitalis A. (1994), *Médias et nouvelles technologies - Pour une socio-politique des usages*,