HAL
open science

Organisation en milieu hostile : l'effet de la géolocalisation sur l'organisation en milieu terroriste

Fabrice Lollia

To cite this version:

Fabrice Lollia. Organisation en milieu hostile : l'effet de la géolocalisation sur l'organisation en milieu terroriste. Revue des Interactions Humaines Médiatisées (RIHM) = Journal of Human Mediated Interactions, 2020. hal-03170315

HAL Id: hal-03170315

https://hal.science/hal-03170315

Submitted on 16 Mar 2021

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.

Organisation en milieu hostile : l'effet de la géolocalisation sur l'organisation en milieu terroriste

Organization in hostile environment: The effect of geolocation on the organization in a terrorist environment

Fabrice LOLLIA

Laboratoire DICEN IDF, Université Gustave Eiffel
fabricelollia@gmail.com

Résumé

Pour les entreprises, le contexte sécuritaire actuel montre des difficultés organisationnelles croissantes en termes de protection des collaborateurs (expatriés, voyageurs d'affaires). Les risques déjà connus, tels que le kidnapping contre rançon, perdurent, se développent et prennent de nouvelles formes, tant humaines que matérielles et immatérielles. Les entreprises sont ciblées à double titre : par les kidnappeurs et par la justice pour des recours en responsabilité.

Cet article tente de proposer des solutions à cette situation, sur la base d'une recherche-action menée en terrain hostile (Afghanistan). Tout au long de cette expérimentation, nous avons utilisé une méthode d'enquête exploratoire, avec un positionnement interprétatif et situationniste par le biais de la participation observante. Nous avons ensuite créé une solution numérique que nous avons testée et validée lors d'une mission de protection au sein de l'ambassade de France en Afghanistan, ce qui nous a donné l'occasion, en parallèle, d'analyser son impact sur les interactions humaines.

Mots-clés

Kidnapping contre rançon, prévention, sécurité, nouvelle technologie, interaction humaine.

Abstract

The current security context shows difficulties for the organization in the protection of these employees (expatriates, business travellers). Previously known risks such as kidnapping against perdition are developing and experiencing new human forms that material and immaterial. We then created a digital solution application of prevention for expatriates and corporate travellers (APSEV) to give a concrete and operational meaning to our work. This solution has been tested and validated as a protection mission at the Embassy of France in Afghanistan. But beyond its creation, we explored its impact on the embassy in terms of human interaction.

Keywords

Kidnapping against ransom, new technology, prevention, security, human interaction.

Organisation en milieu hostile : l'effet de la géolocalisation sur l'organisation en milieu terroriste

La mondialisation permet aux entreprises d'explorer de nouveaux marchés dans de nombreuses régions du monde. Ainsi, dans un contexte économique français touché par la crise, beaucoup d'entreprises nationales prospectent à l'étranger afin de trouver des marchés pouvant assurer leur pérennité. Tous les territoires sont concernés. Nous assistons, depuis quelques années, à une multiplication des entreprises françaises dans le monde et notamment dans les zones à risques (Afrique, Asie, Moyen-Orient…). Les grandes entreprises, tout comme les PME, ne craignent désormais plus de s'installer sur des continents qui offrent des perspectives de croissance pour l'avenir, même s'il existe un risque sécuritaire potentiel.

En effet, l'internationalisation des entreprises implique des risques matériels et/ou immatériels (espionnage, kidnapping…) qui les fragilisent considérablement, allant même parfois jusqu'à leur disparition dans certains cas.

Dans cet article issu de nos travaux en sciences de l'information et de la communication, notre approche du risque s'aligne sur celle d'Arlette Bouzon. Il s'agit d'une notion dont le développement est l'œuvre d'une « construction sociale » (Bouzon, 2001) temporelle, qui se divise en deux parties : le risque naturel (cyclones…) et le risque humain, ce dernier « étant pallié par le principe de précaution et toute la notion de proactivité qu'il engendre » (Olivier Hassid , Alexandre MASRAFF, Frederic Pechenard, 2010).

Il convient de souligner que nous nous intéressons précisément au risque criminel que connaissent les entreprises dans les pays confrontés à des situations de crise, et à la façon dont il peut être diminué grâce aux nouvelles technologies dans une société dite « du risque » (Beck *et al.*, 2008). Le risque criminel étudié ici concerne précisément le kidnapping contre rançon qui menace les employés des entreprises. Aujourd'hui, celui-ci a pris une ampleur considérable, notamment pour les entreprises françaises qui s'installent dans des pays où règnent des risques sécuritaires. Qu'il s'agisse de l'Afrique, du Moyen-Orient ou de l'Asie, tous les continents sont touchés par ce fléau considéré aujourd'hui comme un fait social.

L'objet de cet article est donc de répondre à l'interrogation suivante : les nouvelles technologies de sécurité peuvent-elles répondre au besoin sécuritaire des entreprises en milieu hostile en termes de protection des collaborateurs contre le kidnapping ?

Notre première hypothèse est que les nouvelles technologies pourraient effectivement permettre de pallier ce risque sécuritaire.

Notre seconde hypothèse est que l'utilisation et l'appropriation des TIC ne sont pas toujours faciles, et que ces dernières ne peuvent pas occulter le facteur humain. Une réflexion sur l'humain et sa complexité est donc nécessaire en présence de la notion d'« ambivalence technologique » défendu par Jacques Ellul.

Pour répondre à ces interrogations, nous commencerons par présenter le contexte juridique justifiant le recours aux TIC de sécurité pour protéger les collaborateurs d'une entreprise face au kidnapping contre rançon (1). Ensuite, nous tracerons notre cadre méthodologique et conceptuel (2). Enfin, nous décrirons notre solution numérique APSEV (« application de prévention pour la sécurité des expatriés et des voyageurs d'affaires »), avant d'analyser la difficulté de l'implémentation des nouvelles technologies de sécurité au sein d'une organisation en milieu hostile. Nous nous focaliserons plus précisément sur leurs effets au niveau des acteurs de l'organisation (ici, l'ambassade) en milieu hostile (3).

1 Une justification juridique

1.1 La sécurité des collaborateurs à l'étranger : une législation spécifique

Les arrêts relatifs à l'affaire de l'amiante en 2002 ont reconnu la responsabilité de l'employeur et sa faute inexcusable dans la mesure où il n'avait pas respecté son obligation de sécurité de résultat. Dès lors, les décisions de justice se sont multipliées en faveur des employés et ont été durcies pour l'employeur. La faute inexcusable a alors été prolongée, rendant l'entreprise responsable de son obligation de sécurité même pour des faits se déroulant à l'étranger.

Le non-respect de l'obligation de sécurité prend le caractère d'une faute inexcusable dès lors que l'entreprise n'a pas pris les mesures nécessaires pour préserver l'employé du danger (1.1.1). L'employeur devra par conséquent prendre les mesures adéquates (1.1.2).

1.1.1 Les mesures nécessaires à la protection des employés

Selon l'article L412-1 du Code du travail, « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs ». Ces mesures comprennent :

- Des actions liées à la prévention professionnelle et à la pénibilité du travail.
- Des actions d'information et de formation.
- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

La jurisprudence donne davantage de précision à ce texte. En effet, « quand bien même il aurait pris des mesures en vue de faire cesser ces agissements »[1], l'employeur doit en assurer l'effectivité si un salarié lui fait part d'un sentiment d'insécurité, même si aucune atteinte réelle n'a encore eu lieu[2]. Il faut souligner que dans cette affaire, l'employeur avait pris des mesures préventives adaptées à la situation, avec un schéma de prévention des risques dans l'entreprise, l'installation d'une vidéoprotection et d'un système d'alarme. Ce qui revient à dire, une fois de plus, que l'employeur est visé par une obligation de sécurité de résultat. Il ne peut pas échapper à ses responsabilités en invoquant l'attitude de l'employé[3]. Qu'il s'agisse d'une négligence, d'une imprudence ou d'une inattention, le montant prévu pour l'indemnisation de l'employé en cas de faute inexcusable reste le même.

L'employeur doit donc établir des mesures de sécurité qui devront être respectées par l'employé sous peine de sanction[4], car il engage sa responsabilité même si la faute inexcusable est commise par des salariés à l'étranger[5]. Le refus, de la part d'un salarié, de respecter les consignes de sécurité entraîne une sanction qui pourra déboucher sur une réduction, voire une suppression de l'indemnité qui lui est due[6].

Il convient de préciser que les consignes de sécurité doivent être respectées par l'employé également à l'étranger, dans le cadre d'une mission, et même en dehors de son temps de travail, quelles que soient les conditions matérielles et familiales que l'intéressé connaît dans le pays en question[7].

1.1.2 Les mesures adéquates

- ✓ **Le danger doit être connu**

Afin de répondre à son obligation de sécurité de résultat, l'employeur doit également connaître le danger qui existe dans le lieu où il envoie son salarié. On entend par « connaissance du danger » les prescriptions légales[8], les conditions (stress, éloignement familial…) et la charge de travail[9].

---

[1] Soc., 3 févr. 2010, n° 08-40-144, *Société les Hôtels de Paris*.
[2] Soc., 6 octobre 2010, n°08-45609, *Société Citram Aquitaine*.
[3] Civ. 2e, 1er juillet 2010, n°09-15469, *Société Clamens*. Soc., 10 novembre 2010, n°09-42168, *Société Alstom*.
[4] Cass. soc., 23 mars 2005 : *« Constitue une faute grave, le refus du salarié de porter un casque de sécurité.* »
[5] Jurisprudence dite *Karachi* ou *DCN*. Différents volets dont : cour d'appel de Rennes, 24 octobre 2007, n°06/06410.
[6] Article L453-1 du Code de la sécurité sociale.
[7] Cour d'appel de Rennes, 31 mai 2007, n°06-03158, *Société SA DCN Log*.
[8] Cass., assemblée plénière, 24 juin 2005, n°03-30.038, *Société Norgraine* : le décret du 8 janvier 1965 impose des mesures de protection pour les travailleurs du bâtiment.
[9] Cour d'appel de Versailles, 19 mai 2011, n° 10/00954, *SA Renault*.

La connaissance du danger implique un ensemble de risques que l'employeur doit prendre en compte, à savoir : le risque géopolitique[10], le risque lié à la personne même du salarié (le licenciement d'un salarié refusant d'aller en mission au Moyen-Orient à cause de sa religion a été jugé sans cause réelle et sérieuse)[11], aux peurs du salarié[12], aux maladies pouvant être contractées, peu importe le lieu de la mission.

Aussi, l'employeur est tenu, dans le cadre de son obligation de sécurité de résultat, de procéder au rapatriement de son employé dans les temps impartis[13].

- ✓ **Le préjudice**

Tout accord conclu entre l'entreprise et le salarié dans le but d'empêcher celui-ci d'intenter une action en justice est nul de plein droit[14].

Plus précisément, concernant la faute inexcusable liée à l'obligation de sécurité, la victime perçoit une indemnisation de la sécurité sociale, une indemnisation complémentaire pour le préjudice moral, ainsi qu'une rente d'incapacité majorée ou du capital versé. Mais, il est important de souligner qu'il y a ensuite une action récursoire de la sécurité sociale sur l'employeur dès lors que les responsabilités sont établies par le jugement.

- ✓ **La charge de la preuve**

Il existe une évolution de la jurisprudence sur la charge de la preuve. Un arrêt de la deuxième chambre civile de la Cour de cassation (2004)[15] affirme qu'il appartient au salarié de prouver que son employeur n'a pas respecté son obligation de sécurité de résultat.

L'arrêt du 12 janvier 2011 de la chambre sociale de la Cour de cassation[16] affirme l'inverse, puisque celle-ci énonce qu'il appartient à l'employeur de démontrer que la « survenue de cet accident est étrangère à son manquement à son obligation de sécurité de résultat ».

Cet arrêt ainsi que l'article L411-1 du Code de la sécurité sociale impliquent que le salarié n'a qu'à dénoncer un manquement à l'obligation de sécurité dès lors qu'il se trouve à l'étranger, et qu'il appartient à l'employeur de prouver qu'il n'a pas manqué à cette obligation en démontrant soit que

---

[10] Jurisprudence dite *Karachi*.
[11] Cass. soc., 12 juillet 2010, n° 08-45.509, *Sté Altran technologies c/Azoulay*.
[12] Cour d'appel de Grenoble, ch. sociale, 1er juillet 2009, n°08/04305, *Société Menard*.
[13] La directive 91/533/CEE du Conseil des Communautés européennes du 14 octobre 1991.
[14] Civ. 2e, 1er juin 2011, n°10-20178, *Société Conforama*.
[15] Civ. 2e, 8 juillet 2004, n°02-30.984, *M.Y.*
[16] Soc., 12 janv. 2011, FS-P+B, n° 09-70.838, *Société Biscuiterie Vital*.

l'employé avait interrompu sa mission pour un motif personnel[17], soit qu'il s'agissait d'une cause étrangère. Cette notion de cause étrangère reste néanmoins floue (force majeure, fait d'un tiers, faute de la victime).

Pour faire référence à un kidnapping, la jurisprudence a par exemple refusé d'admettre le cas de force majeure dans l'enlèvement de touristes[18].

1.2 L'évolution jurisprudentielle de l'obligation de sécurité de résultat

On constate, depuis des années, que la législation en faveur de la protection des salariés évolue dans leur sens. De l'amiante (2002) à l'affaire de Karachi[19], l'obligation de sécurité s'est étendue maintenant à l'étranger en devenant une obligation de sécurité de résultat. La condamnation des entreprises pour faute inexcusable est aujourd'hui incontournable, voire même facilitée pour l'employé. En effet, c'est à l'employeur d'apporter la preuve du respect de son obligation de sécurité de résultat dès lors que l'employé saisit la justice pour la faute inexcusable en vertu du non-respect de ladite obligation.

Après de nombreuses années où la jurisprudence s'est durcie en faveur de l'employeur, il semblerait que la tendance soit en train de s'inverser grâce à une nouvelle jurisprudence : l'arrêt *Air France* (Goncalves, 2011) de la Cour de cassation. Celui-ci implique un assouplissement de l'obligation de sécurité de résultat en faveur d'une obligation de moyen renforcée.

2 Méthodologie et cadre conceptuel

Notre positionnement scientifique est celui de la recherche-action. Il nécessite la mobilisation de l'observation participante comme outil de recueil de données, par le biais d'entretiens qualitatifs formels et informels.

Notre démarche s'appuie sur l'interdisciplinarité des SIC, cette dernière « étant le propre des sciences de l'information et de la communication » (Dacheux, 2009). Nous mobilisons cette notion afin « d'établir de véritables connexions entre concepts, outils d'analyse et modes d'interprétation de différentes disciplines » (Charaudeau, 2010). Notre travail se situe ainsi au carrefour de trois disciplines : les SIC, les sciences juridiques et les sciences sociales.

---

[17] Cass. soc., 19 juillet 2001, n°99-21.536, *Société Framatome* .
[18] CA Paris, 1re ch., sect. B, 23 janv. 2009, *SA AXA France IARD et a. c/ FGVAT et a.*
[19] https://www.institut-numerique.org/section-1-la-jurisprudence-karachi-apparition-du-risque-juridique-en-matiere-de-violences-criminelles-a-lencontre-des-expatries-52a97c046b16f.

Dans une perspective d'intelligence économique, nous adoptons, tout au long de nos recherches, une démarche qui se nourrit de plusieurs approches :

- Une approche constructiviste, puisque nous sommes dans un cadre de construction de connaissance.
- Une approche interactionniste, car elle étudie le comportement des acteurs en relation avec un outil technique.
- Une approche systémique, au sens où nous nous situons dans la lignée des travaux sur la théorie d'analyse de la systémique et de la complexité d'Edgar Morin, en lien avec l'organisation et son fonctionnement.
- Une approche interprétative, qui s'inscrit dans l'exploitation de nos résultats.

Notre choix de la recherche-action se justifie doublement : d'une part, cette méthode scientifique offre une meilleure compréhension du problème sécuritaire (Diaz, 2005) ; d'autre part, elle peut contribuer à la résolution du problème social qui en découle. Il s'agit ainsi d'utiliser la recherche comme un moyen d'action, tout en confirmant le fait que « la recherche-action (RA) reste une démarche adaptée pour développer des stratégies permettant de soutenir des professionnels attachés au développement de leur métier » (Meyer, 2006).

Au vu de notre implication professionnelle sur un terrain spécifique, cette décision a été mûrement réfléchie, notamment pour le traitement d'un sujet concernant la protection des personnes au sein d'une organisation en milieu hostile.

L'objectif de cet article, dans un cadre de recherche-action et d'intelligence économique, est donc de réfléchir à une perspective spécifique d'aide à la décision en situation de crise, par la création d'une application contre le kidnapping adaptée à un téléphone mobile. Notre questionnement porte ainsi sur le rôle singulier que peuvent jouer les technologies de l'information et de la communication (TIC), et notamment sur leurs effets au sein de l'organisation.

Ce positionnement implique des allers-retours permanents entre les théories et les pratiques, entre les concepts et le terrain, pour construire des connaissances pour l'action. En lien avec la recherche-action, il nous permet de développer des connaissances avec des acteurs de terrain, pour l'action elle-même et pour la situer (Quéré, L., 1999). L'utilisation de cette méthode d'étude inductive en rapport avec la théorie ancrée nous permet aussi de collecter des informations à partir de données de terrain, de situations observées, pour tenter d'élaborer une théorie, un concept, une solution au problème situationnel.

Aussi faisons-nous émerger le sens de la perception de cet objet numérique par le biais d'une grille sémio-situationnelle propre aux sciences de l'information et de la communication, et issue des travaux d'Alex Mucchielli (2010).

Cette grille est complétée et adaptée à notre problématique sécuritaire, et ses informations sont croisées à travers un tableau panoramique (Mucchielli, 2005).

Le choix de la sémiotique situationnelle se justifie par le fait qu'elle peut dévoiler le sens des situations en mettant en arrière-plan une contextualisation. Cette transposition permet de faire ressortir le sens des situations grâce aux différents cadres qu'elle propose.

Notre positionnement, fondé sur l'observation participante, nous permet d'adopter une technique de recueil de données utilisant différentes sources. Nous employons une méthode de veille à travers un logiciel curatif nommé « Scoop.it » ainsi qu'une méthode de recueil qualitatif avec la mise en place d'entretiens ouverts couplés avec des entretiens informels. Ceux-ci sont retranscrits dans un journal de prise de notes.

2.1 De l'observation participante à la participation observante

Nous avons choisi la méthode de l'observation participante dans la mesure où, comme énoncé dans notre introduction, elle s'adapte parfaitement à notre terrain d'étude en raison de sa complexité (Diaz, 2005). Cette méthode a été mise en évidence par Winkin (Delcambre, 1996). Pour Diaz, elle peut prendre deux formes : l'observation directe et l'observation *in situ*, en situation. Nous adoptons la position de l'observation en situation et plus précisément le rôle de l'observateur immergé(Jones et al., 2000). Ces auteurs distinguent trois catégories d'observation : le rôle « périphérique », c'est-à-dire en contact, mais sans participation ; le rôle « actif », avec participation et prise de responsabilité ; et le rôle « immergé », que nous avons retenu. En tant qu'officier de sécurité, nous devons nous comporter comme un membre naturel du groupe, avec les mêmes sentiments et les mêmes buts que les acteurs du champ observé dans l'accomplissement de cette mission.

Il y a donc une alternance entre une méthodologie de recueil de l'information par l'observation participante *via* des entretiens formels qualitatifs et une méthodologie de recueil de l'information au travers d'entretiens informels retranscrits dans un journal de bord dédié à cet effet.

Nous justifions notre choix par le fait que l'étude du champ de la sûreté ne peut s'effectuer que par le biais de l'observation participante. En effet, il existe une culture du secret au sein de l'ambassade, appuyée par une habilitation secret-défense dont font l'objet de nombreux fonctionnaires sur place (police, Direction générale de la sécurité extérieure, ministère des Affaires étrangères). L'observation

participante implique une distance de l'observateur qui peut être perçue par les acteurs et fausser le résultat des entretiens. Soulé affirme d'ailleurs, à propos de l'observation participante, que « le risque sous-jacent est de générer des changements artificiels de comportement » (Soulé, 2007). L'interviewé pourrait alors entrer dans une stratégie de comédie et jouer un rôle. À ce titre, de nombreux comportements pourraient fausser l'entretien (mensonges, jeux…).

Afin de nous adapter à la situation du terrain, il était très important d'obtenir la confiance des acteurs. C'est pourquoi, nous avons adopté la méthode de « la participation observante » (PO) au sens de Jean-François Lalonde (2013a). Nous la considérons comme un degré plus intrusif de l'observation participante, dans la mesure où l'observateur intègre l'écosystème composé en suivant le même but que les acteurs, en devenant ainsi un membre à part entière (Lalonde, 2013b) par son niveau d'intégration. Dans ce sens, il réussit à comprendre le ressenti des acteurs et à obtenir une information adaptée du terrain en instaurant une proximité avec ces derniers, afin de capter leurs émotions et leur sincérité lors du recueil d'informations.

Dans la lignée des travaux de Diaz, qui défend « un équilibre subtil entre le détachement et la participation » (Diaz, 2005b), nous avons choisi de recueillir l'information grâce à des prises de notes lors des entretiens informels, afin de garder la sincérité et la spontanéité des propos. Établir une relation de confiance avec les acteurs est très important.

À ce titre, nous leur avons expliqué nos fonctions et objectifs dès le début de l'expérimentation, sans mettre en place une « méthode d'enquête souterraine, réalisée non seulement sans consentement, mais de surcroît sans dévoilement de l'intention réelle du chercheur » (Soulé, 2007).

2.2. Expérimentation

2.2.1 De l'observation participante (OP) à la participation observante (PO)

Nos travaux ont débuté pendant nos études en master 2. Nous avons mené des entretiens qualitatifs ouverts auprès de responsables d'assurance du kidnapping contre rançon, afin d'en tirer le maximum d'informations et de les croiser pour vérifier leur pertinence et leur véracité(LOLLIA, 2014).

Très rapidement, nous nous sommes aperçus que cette technique d'investigation, aussi efficace soit-elle, ne pouvait pas être reprise dans le cadre de notre thèse du fait de la confidentialité de nombreuses informations. Le problème était bien plus complexe. En effet, pour que les acteurs se livrent avec sincérité, ils devaient nous accorder leur confiance. Pour cela, nous devions faire partie

intégrante de leur monde. C'est le degré de la participation observante défendu par Adler et Adler (Adler & Adler, 1987).

En Afghanistan, le recueil d'informations se serait avéré délicat, du fait de la sensibilité sécuritaire du contexte. L'ensemble des acteurs sur place n'aurait pas compris notre posture ambivalente en tant qu'officier de sécurité et chercheur.

Nous avons donc eu l'idée, avec l'autorisation de l'ambassadeur, d'utiliser les NTIC de sécurité pour pallier le problème du kidnapping d'expatriés, en nette augmentation. Nous avons ainsi conçu une solution numérique nommée « application de prévention sécuritaire pour expatriés et voyageurs d'affaires » (APSEV).

Pendant quelques mois, nous avons mis en place cette technologie, avant d'analyser ses effets sur les acteurs (les expatriés) au sein de l'ambassade en milieu hostile (Afghanistan).

2.2.2 De la participation observante à la sémiotique situationnelle

À ce moment-là, l'usage de la participation observante a été essentiel dans notre démarche de recherche. En effet, dans un contexte de recherche-action, un outil intrusif était nécessaire pour permettre un recueil d'informations pertinentes sans modifier le comportement des acteurs afin de maintenir la sincérité de leurs réactions. L'observation participante, du fait de sa proximité avec les acteurs, a constitué notre première démarche d'étude dans ce cadre. Cependant, nous avons très vite compris que celle-ci n'était pas assez intrusive, car le fait d'observer et de participer en même temps créait une distance avec les acteurs. Ceux-ci nous expliquaient que le sentiment d'être observés leur posait problème, d'autant plus qu'il s'agissait d'une étude sur la géolocalisation. Ils avaient donc l'impression d'être doublement observés. Les conséquences de cette double observation portaient atteinte à la fiabilité de notre recueil d'informations, notamment s'agissant d'entretiens ouverts. Force est de reconnaître qu'il existe « une primauté de l'implication interactionnelle et intersubjective sur la prétention à l'observation objective » (Soulé, 2007).

Nous avons alors rapidement adopté une autre méthode de recueil. L'observation participante est devenue participation observante, afin d'atteindre un degré d'intrusion plus profond et effacer la distance avec les acteurs, permettant un recueil d'informations plus fiables car plus sincères. Nous avons donc opté, comme évoqué lors de notre introduction, pour des entretiens informels que nous avons transcrits manuellement dans un journal de bord.

Adler et Adler(Adler & Adler, 1987) ont catégorisé les chercheurs observants, à savoir « les membres périphériques qui gardent une certaine distance avec leur sujet d'étude ». Les membres actifs

s'intègrent totalement dans le groupe mais sont identifiés comme des éléments extérieurs, c'est-à-dire comme des chercheurs ou des universitaires. Par ailleurs, les auteurs identifient les membres « à part entière » qui sont des natifs du groupe et partagent la même expérience que lui. Cette posture nous correspond en tous points.

Nous nous sommes alors placés dans une optique de participation observante en tant que « membre à part entière ». Puis, il nous a fallu choisir, parmi trois alternatives possibles, notre propre stratégie, à savoir, « être participant et observateur à temps partiel, être participant en privé et observateur en public, ou participant en public et observateur en privé » (Hughes, 1997) ; Diaz, 2005).

Au vu de la situation, notre position a été celle de participant en public et d'observateur en privé. La difficulté était, compte tenu de la proximité avec les acteurs, « de pouvoir prendre assez de recul à un certain moment pour observer » (Marpsat, M, 2005), tout en faisant preuve d'objectivité. Lors de nos missions de protection rapprochée, il était impossible d'avoir un entretien ouvert avec les acteurs. La prise de notes et l'entretien informel ont été nos seuls moyens de recueil d'informations.

2.2.3 L'intervention de la sémiotique situationnelle

La sémiotique situationnelle est une méthode issue des travaux d'Alex Mucchielli, qui découle de la sociologie compréhensive.

La sociologie compréhensive est le fruit des recherches de Wilhelm Dilthey qui, dans les années 1880, affirmait qu'il existait trois ordres différents de réalité que les sciences pouvaient analyser : l'ordre mécanique, l'ordre organique et l'ordre humano-historique. En lien avec ce dernier, il a démontré que la dualité « esprit/Nature » était épistémologiquement rattachée à la notion d'explication et de compréhension. La compréhension, au cœur des faits sociaux issus de cette pensée, a été transformée progressivement en méthode d'approche, de Hursell (1913, essence signifiante des choses) à Berger et Luckman (activité typique et signifiante dans des situations socialement typifiées), en passant par Thomas et Znaniecki (1920, attitude dans les situations vécues) Weber (1922, comportement rationnel par finalité) et Schutz (1954, expérimentation du monde ayant un sens).

Le courant de pensée situationniste s'est alors développé puis imposé, affirmant que la situation était « le contexte global dans lequel les phénomènes humains prenaient sens pour les acteurs de la situation en question » (Mucchielli, 2010). Ce courant a été repris par l'école de Palo Alto, avec notamment les travaux d'auteurs tels que Goffman, donnant sens aux situations par le cadre de l'expérience qui est le fruit des expériences sociales, par exemple.

2.2.4 L'utilisation de la sémiotique situationnelle dans le champ de la sûreté

La sémiotique situationnelle est l'héritière de ce courant de pensée. Nous l'avons utilisée tout au long de nos travaux de recherche. Elle est issue des travaux d'Alex Mucchielli. Nous l'avons adoptée comme grille de lecture afin d'analyser de façon interprétative les informations recueillies lors de nos entretiens informels, dans une logique de compréhension de l'environnement. Nous tenons à rappeler que nous avons adopté une démarche compréhensive et que nos travaux n'ont pas pour but de généraliser nos résultats aux autres situations, mais plutôt d'analyser et de comprendre une situation précise.

La méthode de la participation observante a donc été complétée par l'outil de la sémiotique situationnelle utilisée comme grille de lecture et adaptée à notre situation. En effet, la sémiotique situationnelle permet de comprendre le sens des situations par un cadrage qu'elle instaure en arrière-plan afin de faire ressortir le sens des situations. Il appartient alors aux chercheurs de sélectionner le cadre qui leur convient pour procéder à l'analyse.

En l'espèce, nous avons choisi deux cadres : d'une part, celui des normes et de la culture, et d'autre part, celui du positionnement. Ainsi, grâce à cet outil théorique, nous avons pu comprendre le comportement des acteurs *in situ*.

Nous disposons donc d'un outil d'observation particulièrement adapté et d'un outil d'analyse des données permettant la compréhension de la situation par une analyse sémio-situationnelle.

Lors de la réalisation de notre thèse en recherche-action, nous avons pu comprendre comment les acteurs réagissaient à une technologie de sécurité de géolocalisation (observation participante), avant d'analyser ensuite les causes de leurs comportements face à celle-ci. Par exemple, l'observation participante et les retranscriptions des entretiens informels nous ont permis, dans un premier temps, de déceler un malaise vis-à-vis de notre technologie de sécurité, qui s'est cependant estompé avec le temps. L'analyse sémio-situationnelle nous a aidés, quant à elle, à comprendre les raisons de ce malaise à travers le cadre culturel, les normes et la position des acteurs. Il s'agissait, en l'espèce, d'une différence culturelle ; le ministère de l'Intérieur et le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ont en effet leur culture propre. L'un baigne dans la sécurité et voit donc la géolocalisation comme de la protection ; l'autre la considère parfois comme de la protection, mais plus souvent comme de la surveillance, et ce, même dans un contexte sécuritaire à risque.

2.2.5 Protocole d'usage de la sémiotique situationnelle

La participation observante dans un contexte sécuritaire nécessite, comme nous l'avons déjà énoncé, une technique de recueil d'informations basé sur des entretiens informels transcrits dans un journal de bord. Les informations classées font ensuite l'objet d'un traitement au travers d'un tableau panoramique. Celui-ci permet de vérifier l'information et de la mettre en perspective grâce à la grille de lecture sémio-situationnelle d'Alex Mucchielli, modifiée, voire adaptée à la situation par la sélection de cadres propres à celle-ci.

Ainsi, les informations font l'objet de résultats à visée interprétative que nous pouvons exploiter pour analyser et comprendre la réaction des acteurs *in situ*. Nous adoptons ensuite la technique de modélisation de la situation afin d'éclairer nos résultats.

En procédant ainsi, il nous est possible de prendre de la hauteur sur la situation (grâce, notamment, au tableau panoramique) et d'élargir notre champ de vision pour y percevoir une situation plus globale et complexe (Szafrajzen, 2011).

2.3 Terrain d'étude

Notre terrain d'étude était l'ambassade de France à Kaboul, en Afghanistan, durant une période s'étendant du 1er juin au 2 septembre 2016. Nous avons mené notre expérimentation sur un échantillon de 53 personnes (sur les 82 que compte l'ambassade), dont un effectif de 34 policiers, les autres étant des fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères.

En partant d'un problème que nous avons identifié et cerné à travers l'analyse de David Amos, c'est-à-dire celui du kidnapping des expatriés – qui, par ailleurs, était en forte progression durant notre mission –, nous avons mis en place une solution numérique de géolocalisation. Nous avons présenté cet outil et procédé aux vérifications nécessaires afin d'être certains de sa fiabilité. Cette mise en place n'était en fait qu'un prétexte pour étudier le comportement des acteurs d'une organisation en milieu hostile, face à une technologie de sécurité de géolocalisation.

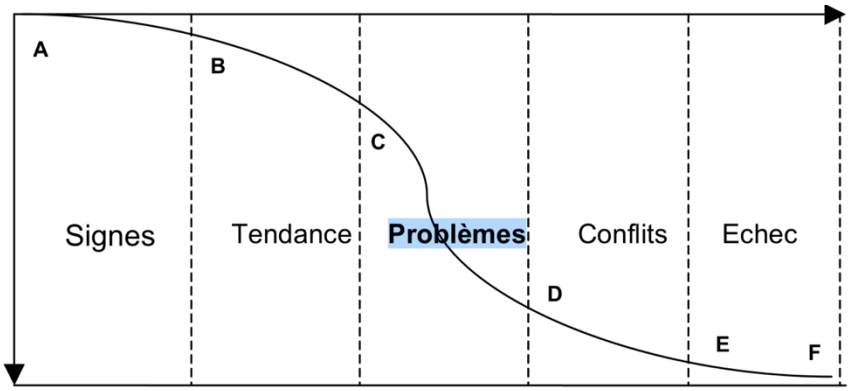
3 Conception d'une solution numérique de géolocalisation : application de prévention sécuritaire pour expatriés et voyageurs d'affaires (APSEV)

3.1 Avant la phase de conception d'APSEV

Dans les étapes préliminaires à la conception d'APSEV, nous avons mobilisé les connaissances issues de l'intelligence économique, notamment, pour analyser le problème. Le problème initial était celui du kidnapping contre rançon des expatriés de l'ambassade de France en Afghanistan. Ce problème

décisionnel a suivi le cycle de vie d'un problème, tel que schématisé par Christian Bourion (Bourion, 2001).

Notre analyse s'est alors basée sur la représentation schématique de l'évolution d'un problème dans le temps, conçue par Christian Bourion et proposée par David Amos (Bouaka & David, 2003) dans le cadre de ses recherches. Il considère, en effet, que tout problème passe normalement par cinq étapes.



Les cinq étapes d'un problème décisionnel
Source : Bouaka et David, « Modèle pour l'explicitation d'un problème décisionnel : un outil d'aide à la décision dans un contexte d'intelligence économique », 2003

Tout d'abord, le signal qui correspond au segment [AB] dans la figure ci-dessus veut dire que le problème est flou et que la lecture des signes reste difficile. Ici, le kidnapping n'était initialement qu'un fait social rare et sans importance, avant que nous ne schématisions de façon scientifique l'arrivée d'APSEV au sein de l'ambassade.

Ensuite, le segment [BC] représente la tendance des signes, c'est-à-dire leur persistance. C'est à ce niveau que la détection de ces signes est possible. Mais, à ce stade, le problème du kidnapping n'avait pas encore eu d'effet au sein de l'ambassade. Nous pensons que le problème n'avait pas encore atteint l'organisation.

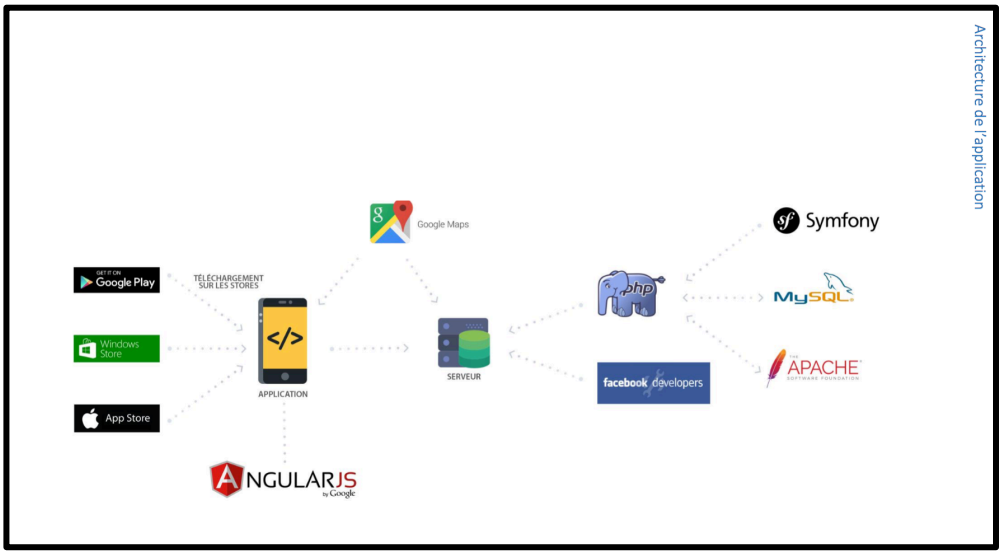
Enfin, le problème s'est manifesté et le fonctionnement de l'ambassade a été directement affecté lorsque les cas se sont multipliés. C'est à partir de ce moment que la peur s'est installée au sein de l'ambassade : des expatriés ont demandé à revenir en France, et les tensions entre employés se sont accentuées. Nous étions alors dans le segment [DE], qui représente les conflits qui peuvent surgir entre les acteurs impliqués dans la tâche de résolution du problème, en cas de difficulté pour trouver une solution adéquate. Nous n'avons pas connu le segment [EF], qui représente la fin logique d'un échec de résolution d'un problème dont les conséquences sont inévitables, car nous sommes intervenus au sein de l'ambassade pour proposer notre outil numérique.

3.2 Conception d'APSEV

Afin de contrecarrer ce risque de kidnapping, une solution numérique a été créée par nos soins. L'objectif de cette application est de réduire le risque de kidnapping par le biais de la géolocalisation. Celle-ci a été construite avec l'aide d'un programmeur professionnel. Notre apport dans la conception de cet outil a consisté à le penser en situation, car lors de cette phase, nous nous trouvions en Afghanistan et lui en France.

Nous y avons injecté toutes les connaissances de terrain que nous pouvions rassembler : connaissances théoriques sur le kidnapping contre rançon, politiques de prévention du risque et ingénierie informatique des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Cette solution numérique se compose d'une veille sécuritaire sur les zones à risques et d'une traçabilité par la géolocalisation, reliée par un *back-office* et une application.



Architecture de l'application APSEV

3.3 Fonctionnement d'APSEV

APSEV est une application mobile qui permet à l'utilisateur d'être suivi et géolocalisé en cas de danger. Il est également informé des zones à risques et peut signaler immédiatement sa position au moyen d'un bouton « danger » présent sur le téléphone. Le bon fonctionnement de cette application a été validé durant une phase d'expérimentation lors d'une mission en Afghanistan. Une attestation nous a été délivrée par l'ambassadeur, M. François Richier, en poste durant cette période.

3.4 Exploitation des résultats par une analyse sémio-situationnelle

3.4.1 Outil d'analyse

Acteurs	Communica-tions généralisées significatives	Contextes						
		Spatial	Physique et sensoriel	Temporel	Enjeux	Normes	Positions	Relations
Acteur(s) A								
Acteur(s) B								
Acteur(s) C								

Grille sémio-situationnelle et tableau panoramique d'Alex Mucchielli

Les résultats issus des méthodes susmentionnées ont été nombreux, divers et variés. Nous les avons explicités par le biais des cadres d'analyse sémio-situationnelle adéquats.

3.4.2 Le cadre culturel et normatif des acteurs concernés

En utilisant le cadre culturel et normatif, nous pouvons analyser et comprendre le sens donné à cette situation, grâce à notre positionnement d'observateur participant dans un cadre constructiviste et interprétatif.

Les diplomates travaillant au ministère de l'Intérieur disposent d'une culture et de normes différentes de celles partagées par les autres effectifs. Les diplomates des Affaires étrangères développent, même s'ils vivent au sein de l'ambassade, une culture individualiste. Ce sont des civils qui n'ont pas intégré la notion de danger à leur quotidien. Par conséquent, et malgré les interdictions, ils sortent de l'enceinte et trouvent des subterfuges pour aller se divertir le soir, au sein des autres ambassades. Ils passent outre l'interdiction des autorités en charge de la sécurité des diplomates.

À l'opposé, les membres du ministère de l'Intérieur, qui sont tous des policiers, ont une culture du danger liée à leur formation professionnelle. Nos entretiens informels auprès des acteurs de ce ministère montrent qu'au regard du contexte de menace élevée, un tel dispositif est perçu comme nécessaire et susceptible d'être obligatoire.

Le cadre culturel et normatif permet également d'appréhender un autre aspect lié aux effectifs du ministère de l'Intérieur. Les membres des équipes de sécurité proviennent de services différents. Par conséquent, la dynamique d'entente est difficile en raison des méthodes et de l'organisation de travail, qui diffèrent. L'ambassade est protégée par trois services distincts émanant de la police nationale, chacun ayant des tâches spécifiques. Les effectifs du RAID et du SDLP ont pour mission la protection

de l'ambassadeur. Les autres effectifs issus des services généraux (brigade, CRS, compagnie d'intervention) ont pour missions l'escorte ponctuelle des diplomates jusque dans leur lieu d'habitation et la protection des bâtiments de l'ambassade. Cela implique que certains, comme le RAID, ont davantage tendance à travailler en groupe et ont donc développé un esprit d'équipe. De même, les décisions sont également prises collectivement, même si chacun conserve son libre arbitre. Les effectifs du SDLP travaillent soit en groupe, soit en binôme. Ils ont donc plus de facilité à s'adapter. De l'autre côté, les effectifs du service général travaillent souvent seuls. Les CRS vivent en collectivité, mais dans leur mission de garde, ils sont seuls, ce qui favorise ici un esprit individualiste.

Nous sommes donc dans une situation où, en raison de normes et de cultures différentes, les acteurs n'ont pas la même vision de l'intérêt d'APSEV. D'un côté, nous avons un point de vue sécuritaire, et de l'autre, un point de vue de surveillance. Cela alimente une méfiance, notamment concernant la sauvegarde des libertés individuelles au sein de l'ambassade, où la présence policière est assez forte à cause du contexte sécuritaire.

3.4.3 Le cadre des positionnements ou de la qualité des relations entre les acteurs

À l'intérieur de l'ambassade, les divers entretiens réalisés nous permettent d'affirmer que les relations entre individus jouent un rôle important dans la perception d'APSEV. Un esprit individualiste s'est développé parmi les diplomates, et chacun d'eux a des activités qu'il tente de protéger du regard de l'autre. La liberté que chacun s'octroie « en secret ne doit pas se savoir ». C'est pour cette raison que les liens entre les individus sont assez sélectifs.

Le cadre des positionnements nous permet de comprendre les raisons de ce comportement. En effet, il est possible d'émettre l'hypothèse que la qualité des relations entre les individus dépend de leur positionnement les uns par rapport aux autres. On observe rapidement que des alliances et des oppositions se sont mises en place entre les diplomates et les membres de la sécurité. Nos entretiens suggèrent, pour corroborer notre analyse, qu'une forme de hiérarchie pourrait s'instaurer par l'utilisation d'APSEV, du fait que la traçabilité permettrait aux forces de sécurité de connaître en permanence la localisation des diplomates. Ceci, à leurs yeux, est un aveu de faiblesse dans la mesure où les diplomates considèrent les forces de sécurité comme des « pièces rapportées », puisqu'elles travaillent pour eux tout en ne faisant pas partie de leur ministère. Les policiers sont, en effet, sous le régime administratif du détachement.

Au-delà de ces comportements rivaux, on constate, hormis le positionnement entre individus à l'origine du refus d'APSEV, une autre forme de posture qui est celle de la hiérarchie. Les diverses

réunions concernant la mise en place d'APSEV ont laissé passer le message que seuls les responsables avaient leur mot à dire. Or, la liberté est un droit pour tous. Le positionnement hiérarchique qui s'est installé dans l'information de la mise en place d'APSEV est également un facteur ayant desservi son installation future permanente.

Le rapport avec la hiérarchie montre des relations biaisées puisque, pour « se faire bien voir », il est important de suivre les recommandations de l'ambassadeur. Une fonctionnaire du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, avec qui nous avions tissé des liens d'amitié forts, nous a expliqué à quel point cette relation était précieuse et stratégique (cadre des enjeux) pour la suite de sa carrière : elle attendait de lui une aide pour une éventuelle promotion. L'argumentation de cette secrétaire allait donc systématiquement dans le sens de l'ambassadeur et de son adjoint, contrairement aux autres fonctionnaires qui entretenaient des liens médiocres avec elle. La qualité des relations établies avec cette personne était donc nécessaire dans la mise en place d'APSEV.

Ce cadre nous permet également de faire ressortir et de comprendre la nécessité du décryptage d'un pouvoir informel(Mintzberg, 2003) qui pousse au constat d'un organigramme différent au sein de l'ambassade.

En effet, afin de faciliter les négociations permettant l'acceptation d'APSEV, il aurait aussi été nécessaire de prendre en compte, de façon approfondie, l'ensemble des jeux d'acteurs (buts, positionnements…) et des réseaux informels constitués dans l'ambassade (franc-maçonnerie, réseau homosexuel, réseau patriarcal, etc.), dont l'influence est très présente au sein de l'organe décisionnel. Il aurait été utile, en complément, de faire ressortir davantage les jeux d'influence et de contre-influence au sein de l'organisation.

Conclusion

- ✓ **Une hypothèse vérifiée**

Les nouvelles technologies peuvent pallier le risque sécuritaire, notamment concernant le kidnapping contre rançon, auquel sont confrontés les salariés des entreprises. Comme nous l'avons démontré, dans notre situation, la présence de l'humain reste indispensable. Nous sommes dans un contexte « d'ambivalence technologique » défendu par Jacques Ellul. Une réflexion sur l'humain et sa complexité reste nécessaire lors de l'implémentation de cette TIC de sécurité au sein de l'ambassade.

Il est donc évident que la prévention des risques de kidnapping contre rançon pose des problèmes de gestion. Elle suppose des efforts d'accompagnement pour permettre l'appropriation d'outils

technologiques de gestion de l'information, mais aussi, elle soulève des questions qui sont résolument communicationnelles.

- ✓ **Un impact majeur au sein de l'organisation**

L'installation de notre solution numérique APSEV nous a permis d'analyser et de comprendre l'impact de ce type de technologie au sein d'une organisation. Pour ce faire, nous avons utilisé en partie la grille de lecture situationniste d'Alex Mucchielli dans le champ des sciences de l'information et de la communication. Nous l'avons complétée par les travaux de Laëtitia Schweitzer, qui s'inscrivent dans ce même champ disciplinaire. Une analyse « macro » vient en complément de ses travaux.

De façon objective, nous avons constaté que la géolocalisation est une « technologie de confort » (Claverie, 2010 b). En effet, elle permet d'établir aisément un contrôle de l'individu. Cela est d'autant plus vrai qu'APSEV est une technologie de géolocalisation de sécurité qui, grâce à son introduction rapide dans la vie quotidienne (ce qui est le propre des technologies de sécurité, selon Ceyhan), participe « à la modélisation des comportements et attitudes des acteurs » au sein de l'ambassade (Ceyhan, 2006).

Le problème qui est apparu lors de notre expérimentation a concerné différents aspects : les liens entre les individus, le contrôle de l'individu, la surveillance dans l'espace et le temps par la géolocalisation et la notion de traçabilité qui s'en dégage, occasionnée par APSEV. En effet, notre rapport et notre positionnement en tant que participant observateur nous ont permis de constater que la hiérarchie de l'ambassade n'effectuait pas une surveillance, mais un contrôle de l'individu. Nos entretiens informels nous ont ainsi confortés dans l'idée qu'au-delà du phénomène de responsabilité, l'envie de connaître les activités de chacun se dévoile progressivement, comme en témoignent, par exemple, les demandes d'accès personnalisés et d'options de plus en plus particulières. C'est là un élément que nous avons rectifié en bornant la géolocalisation aux frontières de l'Afghanistan. La question du « bon usage » de ces technologies de géolocalisation a donc été au centre d'une nouvelle problématique, dans la mesure où le besoin sécuritaire ne devait pas se transformer en un besoin de surveillance.

En tout état de cause, la traçabilité liée à l'usage d'APSEV, c'est-à-dire le fait de pouvoir reconstituer un parcours par le biais des données de l'application, a été un élément qui nous a permis, dans un contexte sécuritaire, d'établir une surveillance et un contrôle de l'individu en cas de danger. Nous avons constaté que la vision négative des sociétés de contrôle, liée à la traçabilité, ne s'applique que par rapport à un environnement précis. Dans notre cas, même si le contrôle et la surveillance de

l'individu doivent avoir des limites, le contrôle et la surveillance par la géolocalisation sont cependant une nécessité dans un contexte sécuritaire hostile. D'ailleurs, comment serait-il possible de retrouver un individu kidnappé sans cette masse d'informations, dans un environnement où le kidnapping contre rançon de ressortissants étrangers, selon la DGSE, est un phénomène grandissant ?

De plus, au vu des analyses effectuées au travers de la grille de lecture d'Alex Mucchielli, portant sur les effets d'APSEV sur l'humain au sein de l'ambassade, nous avons rejoint l'idée selon laquelle notre outil est une technologie de l'information et de la communication à caractère politique (Foucault, 1993). En effet, APSEV est une solution numérique de géolocalisation dont l'installation a amené des changements d'organisation sociale au sein de l'ambassade et a « opérationnalisé des normes dont elle neutralise *a priori* la dimension politique » (Schweitzer, 2011).

La transparence obtenue par la traçabilité des employés de l'ambassade s'est donc avérée nécessaire dans la mesure où elle a été limitée dans l'espace, d'où la nécessité de borner la géolocalisation à l'Afghanistan. Au-delà de l'interdiction juridique, quel aurait été l'intérêt de connaître les déplacements d'un employé en repos en France, par exemple ?

De plus, l'observation et le croisement des entretiens formels et informels nous permettent de dire que l'esprit de la hiérarchie de l'ambassade était soupçonneux ; celle-ci interdisait aux employés de sortir pour des raisons de sécurité. Cependant, le budget disponible n'était pas suffisant pour déployer, à l'instar de l'ambassade des États-Unis voisine, un système de géolocalisation de sécurité coûteux.

Tout ceci s'ajoute au fait que l'ambassade est comparable au panoptique de Bentham, soit le « fantasme d'une prison dont l'architecture intègre le principe de contrôle, rationalise l'usage du regard du surveillant et témoigne d'un souci particulier porté à l'organisation de réseaux internes de communication » (Schweitzer, 2011). Le panoptique est une machine qui forme les acteurs à un comportement docile. Ceux-ci, grâce à la constance de la surveillance, finissent par se surveiller eux-mêmes, entraînant un autocontrôle des acteurs qui favorise les décideurs.

Aujourd'hui, certains parlent de « panoptisme assisté par ordinateur » (SPEARS & LEA, 1994), et d'autres de « post-panoptique » (Bauman, 2013). Si l'on devait caractériser APSEV comme un instrument qui permet, par la traçabilité des acteurs, de contrôler les conduites des individus par le biais des informations dans un but de contrôle social, on pourrait alors dire que dans l'enceinte de l'ambassade, il existe une sorte de « panoptisme assisté par ordinateur ». Ici, l'objet premier est de minimiser les coûts pour plus d'efficacité au sein d'une hiérarchie qui souhaite davantage de pouvoir sur ses employés.

Les informations que nous avons recueillies au sein de l'ambassade nous permettent d'affirmer qu'APSEV, technologie de géolocalisation de sécurité, est vue par les décisionnaires comme une solution de surveillance nouvelle et économique (puisque expérimentale). Ils pensent qu'il faut la présenter aux acteurs comme une solution de sécurité afin qu'ils ne la perçoivent pas comme un outil de surveillance et qu'ils l'acceptent, allant même jusqu'à en demander volontairement l'essai, sans l'imposer. D'ailleurs, ce mécanisme fonctionne, puisque vingt-et-une personnes sont venues se présenter à nous spontanément pour tester APSEV.

Il est intéressant de constater que pour accéder à APSEV, il faut télécharger un logiciel puis s'inscrire. L'utilisateur ne se rend donc pas compte qu'il est victime d'un « double informationnel » (Schweitzer, 2011c). En effet, pour bénéficier d'APSEV, l'utilisateur donne spontanément deux types d'informations : d'une part, des données liées à son identité et, d'autre part, des éléments concernant ses déplacements dans l'espace (géolocalisation) et dans le temps (traçabilité), ce qui nous permet de reconstituer son train de vie (trajets, habitudes). Nous constatons que personne n'est encore venu nous demander ce que nous faisons des informations personnelles collectées. Or, de nos jours, celles-ci donnent lieu à de nombreuses infractions.

Au nom de la sécurité, l'utilisateur est donc, de façon invisible, soumis à un certain contrôle social sans qu'il en soit conscient, pensant uniquement qu'il est géolocalisé pour sa sécurité. Cet « œil sécuritaire »(Lemaire, 2019), qui a été installé et présenté de façon ludique et qui incite à la curiosité, participe ainsi à une « invisibilisation » des logiques de pouvoir au sein de l'ambassade.

En tout état de cause, il apparaît difficile de lutter contre un pouvoir qu'on ne perçoit pas. Les utilisateurs sont alors dans une logique sécuritaire et, dans cette situation, comparables à des objets réduits à subir les effets invisibles d'APSEV.

Dans la vision de Bernard Claverie, APSEV est une technologie « pervasive » qui, au sens d'Ulrich Beck, trouve sa place dans « une société du risque ». Il est possible d'augmenter l'homme pour prévenir sa sécurité, mais les limites de cette course à l'insécurité pourraient donner des idées qui défieraient l'éthique : une nanopuce sur une chemise qui porterait atteinte à l'intimité, une puce sous la peau pour plus d'efficacité. Il s'agit donc de préserver la sécurité, mais en trouvant un équilibre, une sorte de point optimum entre sûreté et efficacité, tout en conservant l'éthique. Il semblerait que notre solution numérique réponde à ce besoin d'équilibre. En effet, à ce jour, le téléphone portable, dont « la pervasivité » (Claverie, 2010) est omniprésente, est le support adéquat pour nos recherches dans le cadre de la protection des personnes. Mais, même s'il ne viole aucune éthique, force est de constater que sa pervasivité est de plus en plus profonde. La géolocalisation en est la preuve.

- ✓ **Limites de notre étude**

  - **D'un point de vue technique**

D'un point de vue technique, on constate que lorsqu'il n'y a pas de 3G, les points sont stockés sur le serveur puis réactivés dès lors qu'une connexion 3G ou wi-fi est établie sur le cellulaire.

Cette particularité technique donne un sens différent à APSEV, qui se veut être une technologie préventive ; mais, puisqu'elle agit après coup, elle devient une technologie de contrôle. Pour être plus précis, lorsqu'elle agit à proximité, le temps réel est respecté ; nous sommes alors dans une stratégie de protection. Mais, dès lors qu'elle s'éloigne, nous sommes dans une stratégie de contrôle, car l'information transmise subit un décalage de temps.

  - **Le positionnement scientifique**

    - ***Le constructivisme***

On observe un manque de scientificité dû à son côté « contextuel et subjectif » et « technique et normatif » (Bertacchini, 2009), lié parfois à des dérives de « contextualisations extrêmes », même s'il est évident qu'une abondance de détails n'est pas forcément synonyme de qualité (Becker, 2004).

La subjectivité de la connaissance, qui est une des bases du constructivisme, utilise des méthodes diverses. On lui reproche alors son manque de rigueur dû à des méthodes que certains qualifient d'« anything goes », voire « d'anti-méthodes » (Martinet, 1990).

    - ***Notre méthode de recueil de données et le choix de la participation observante***

Il est possible de reprocher à notre méthode de recueil une certaine liberté qui pourrait s'assimiler à un manque de rigueur scientifique remettant en cause son contenu et l'interprétation des données. « Selon cette logique, l'analyse doit donc se faire par un aller-retour permanent entre l'appartenance et la distanciation. » (Laplantine, 1996).

De plus, au vu de notre situation en immersion, il y a un risque de créer une trop grande part de subjectivité vis-à-vis de nos recueils de données et de l'interprétation que nous en faisons. En effet, on pourrait craindre un problème d'adaptation du comportement des interviewés, entraînant des réponses viciées. Mais, il y a lieu de souligner que cette méthode se caractérise justement par une immersion profonde, permettant de s'adapter totalement à notre objet d'étude et à sa complexité, comme l'ont déjà rappelé de nombreux chercheurs tels que Favret-Saada (1977), Rocheford (1991) et

Wacquant (1996) (Lalonde, 2013a). Cette méthode est donc particulièrement adaptée à notre recherche, dans le sens où le chercheur est en immersion totale, avec un but identique aux autres acteurs.

Enfin, l'interprétation des résultats liée à cette méthode pose question, dans la mesure où on ne peut pas les généraliser. Il s'agit de résultats spécifiques découlant de cas tout aussi spécifiques. Cet argument est recevable, mais nous postulons que « la participation observante suppose que l'on recherche la compréhension, et non pas nécessairement la généralisation » (Lalonde, 2013).

- ***Notre outil d'analyse : la sémiotique situationnelle***

La méthode de la sémiotique situationnelle en tant qu'outil d'analyse peut susciter des interrogations. Bien des critiques ont été émises à son égard.

Pourtant, nous rejoignons l'argument selon lequel, « pour critiquer de façon objective la sémiotique situationnelle, il faut la critiquer par rapport au résultat qu'elle obtient et avec une autre sémiotique ou système interprétatif, en montrant qu'elle est plus adéquate, car plus rapide et plus efficace, avec des résultats plus précis » (Mucchielli, 2010 c).

✓ **Perspective future de recherche**

Le contexte sécuritaire auquel nous avons été exposés nous a incités à mettre en place une solution numérique de géolocalisation de sécurité. Utilisée dans un contexte adapté, celle-ci a accompagné la création d'un écosystème, nous permettant d'analyser ses effets sur des acteurs (des fonctionnaires) provenant de ministères différents (Affaires étrangères et Intérieur) au sein d'une organisation (l'ambassade de France) en milieu hostile (Afghanistan).

Les résultats issus de notre expérimentation ont permis de comprendre la réaction des acteurs face à une technologie de géolocalisation de sécurité, en mettant en perspective deux principaux cadres dérivant de la méthode de la sémiotique situationnelle. Mieux encore, ils ont permis d'expliciter le sens des situations par le biais de ce cadrage, qui a été complété par les travaux de divers chercheurs.

Il aurait été opportun d'enrichir notre analyse avec une notion mise en évidence par Erving Goffman : la perspective sociologique interactionnelle. En effet, la question de la théâtralisation de la vie par les acteurs et les concepts développés par cet auteur auraient pu nourrir, voire approfondir, notre propre recherche.

BIBLIOGRAPHIE

Adler, P., & Adler, P. (1987). *Membership Roles in Field Research*. SAGE Publications, Inc. https://doi.org/10.4135/9781412984973

Bauman, Z. (2013). *La vie liquide*. Fayard/Pluriel.
Beck, U., Latour, B., & Bernardi, L. (2008). *La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité*. Flammarion.

Bertacchini, Y. (2009). *Petit Guide à l'usage de l'Apprenti-Chercheur en Sciences Humaines Sociales ESSAI Epistémologie Méthodologie de Recherche en Sciences de l'Information de la Communication*. 157.

Bouaka, N., & David, A. (2003). *Modèle pour l'explicitation d'un problème décisionnel : Un outil d'aide à la décision dans un contexte d'intelligence économique*. 8.

Bourion, C. (2001). *Le processus de décision*. Editions Eska.

Bouzon, A. (2001). Risque et communication dans les organisations contemporaines. *Communication et organisation*, *20*. https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2548

Charaudeau, P. (2010). Pour une interdisciplinarité « focalisée » dans les sciences humaines et sociales. *Questions de communication*, *17*, 195-222. https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.385

Dacheux, E. (2009). *Les SIC approche spécifique d'une recherche en communication mondialisée*. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00531493

Delcambre, P. (1996). Anthropologie de la communication, de la théorie au terrain. WINKIN Yves 1996, De Boeck Université, Bruxelles, 240 pages. *Études de communication. langages, information, médiations*, *19*, 143-145.

Diaz, F. (2005). L'observation participante comme outil de compréhension du champ de la sécurité. Récit d'un apprentissage de l'approche ethnographique pour tenter de rendre compte de la complexité du social. *Champ pénal/Penal field*, *Vol. II*. https://doi.org/10.4000/champpenal.79

Goncalves, M. (2011). Les évolutions jurisprudentielles récentes sur le contenu de l'obligation de sécurité de résultat : Quel impact pour les salariés envoyés en mission à l'étranger ? *Sécurité et stratégie*, *7*(3), 55-60. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/sestr.007.0055

Hughes, E. C. (1997). *Le regard sociologique. Essais choisis*. Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.

Jones, R. A., Burnay, N., & Servais, O. (2000). Chapitre 2. L'observation participante. *Methodes en sciences humaines*, 45-74.

Lalonde, J.-F. (2013). *La participation observante en sciences de la gestion : Plaidoyer pour une utilisation accrue*. 20.

Lemaire, É. (2019). *L'œil sécuritaire*. La Découverte. https://www.cairn.info/l-oeil-securitaire--9782348036491.htm

LOLLIA, F. (2014). *L'entreprise face au risque d'enlèvement contre rançon dans les pays à risques securitaires*. mémoire de Master 2 intelligence économique et analyse du risque 2013/2014, 136 p .

Marpsat, M. (2005). *Associer les méthodes quantitatives et qualitatives : L'étude du journal en ligne d'Albert Vanderburg, cybernaute et sansdomicile. XXVe Congrès International de la Population, organisé par l'Union Internationale pour l'Etude Scientifique de la Population, Tours, 18-23 Juillet.*

Meyer, V. (2006). De l'utilité des recherches-actions en SIC. *Communication et organisation*, *30*, 89-108. https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3455

Mintzberg, H. (2003). *Le pouvoir dans les organisations : Les références* (Nouvelle). Editions d'Organisation.

Mucchielli, A. (2010). *Situation et communication*. Les Editions Ovadia.

Olivier Hassid , Alexandre MASRAFF, Frederic Pechenard. (2010). *La sécurité en entreprise : Prévenir et gérer les risques* (Maxima).

Quéré, L. (1999). Action située et perception du sens. Raison Pratique. In M. de Fornel, & L. Quéré (Eds), La logique des situations. Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales. *Édition de l'EHESS*, 301-338.

Schweitzer, L. (2011). Surveillance électronique. *Communications*, *88*(1), 169-176. Cairn.info. https://doi.org/10.3917/commu.088.0169

Soulé, B. (2007). *Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales*. 14.

SPEARS, R., & LEA, M. (1994). Panacea or Panopticon? : The Hidden Power in Computer-Mediated Communication. *Communication Research*, *21*(4), 427-459. https://doi.org/10.1177/009365094021004001

Szafrajzen, B. (2011). Réflexions autour de la méthode dite de la sémiotique situationnelle fondées sur une recherche en communication des organisations. *Communication et organisation*, *39*, 183-194. https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3130