

2010

## Revue de thèse: Appropriation des technologies de l'information et de la communication dans les organisations: le cas NotePlus (Par A. Hussenot)

Bernard Fallery

IAE - Université Montpellier 2 - Montpellier Recherche Management, [bernard.fallery@um2.fr](mailto:bernard.fallery@um2.fr)

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

---

### Recommended Citation

Fallery, Bernard (2010) "Revue de thèse: Appropriation des technologies de l'information et de la communication dans les organisations: le cas NotePlus (Par A. Hussenot)," *Systemes d'Information et Management*: Vol. 15 : Iss. 2 , Article 7.  
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol15/iss2/7>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systemes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

**Anthony HUSSENOT**

**« Appropriation  
des technologies  
de l'information et  
de la communication  
dans les organisations :  
le cas NotePlus »**

Thèse soutenue le 27 juin 2008,  
à l'université Nice-Sophia-Antipolis, sous  
la direction de Catherine THOMAS

L'objet de la recherche est de suivre dans le temps l'appropriation par les acteurs d'une technologie d'information et communication, dans une double dynamique : celle de traduction et celle de la structuration. Sur le terrain, il s'agit plus précisément de suivre sur trente mois une relation d'appropriation qui se construit entre des enseignants et un outil mis à leur disposition pour l'évaluation des élèves.

L'usage des TIC, notamment lorsqu'il est contraint, fait évoluer les organisations mais aussi les pratiques quotidiennes : organisation du travail, temps et espace. La thèse est une étude de ces relations dynamiques entre le collectif et l'outil de gestion : comment modéliser cette dynamique de l'appropriation dans le temps ?

Pour répondre à cette problématique, le cadre théorique est ancré dans la perspective appelée ici celle de l'interaction, mobilisée à travers deux axes : la dyna-

mique de traduction sociotechnique (théorie de l'acteur-réseau) et la dynamique de la structuration.

L'auteur développe donc en premier lieu les propositions de Latour et de Akrich, qui proposent d'étudier l'appropriation d'une technologie à travers la série d'éléments que constituent les controverses, les compromis, les portes paroles, les objets de médiation, les boucles itératives. La thèse propose d'utiliser ces éléments pour identifier le déplacement et les associations des « actants » du réseau, qu'ils soient acteurs ou objets.

Le second axe théorique est issu de la théorie de la structuration de Giddens et des travaux d'Orlikowski, où l'interaction est contextualisée et récursive : les organisations ont une histoire, des règles, des normes... et les propriétés structurelles (dont la technologie) sont produites et reproduites par les acteurs dans leurs pratiques sociales. La thèse propose de comprendre la dynamique de structuration à travers la mobilisation des concepts d'enactment et de modes d'appropriation.

La recherche se place dans le champ des épistémologies constructivistes (plus particulièrement celle appelée ici téléologique), en accordant une attention aux discours, aux vécus des acteurs, aux instruments de gestion, et en conduisant l'exploration par des allers-retours entre la théorie et la pratique.

La méthodologie est celle l'étude de cas en observation participante, en endossant le rôle d'assistant informatique auprès des enseignants de collègues : une analyse intra-cas puis inter-cas de quatre monographies.

Les résultats de l'étude sont présentés en quatre parties :

- Le premier résultat montre comment se déploient trois controverses à propos du bien fondé de la technologie, de la gestion des éléments d'évaluation, et du choix du lieu de travail. Des compromis satisfaisants stabilisent les pratiques entre les enseignants et l'administration.
- Le second résultat met en évidence la dynamique de la structuration en définissant quatre formes d'enactment de NotePlus par les enseignants : les « essentiels », les « cultivés », les « indifférents » et les « acharnés ».
- Le troisième résultat analyse l'évolution de ces formes d'enactment au cours de cinq boucles itératives : un regroupement final autour des « essentiels » et des « cultivés ».
- Le quatrième résultat analyse les deux modes d'appropriation des enseignants à propos des processus de notation et d'utilisation de NotePlus : l'inertie (maintenir les règles et les ressources antérieures) et le changement (nouvelles règles et ressources).

Les apports théoriques s'articulent alors autour de trois axes :

- une mise en pratique des éléments de la théorie de l'acteur-réseau. La controverse (explicite ou implicite, faible ou fortement structurante) se définit à partir du déploiement, de ses conséquences et de la présence de médiateurs. Le compromis (faible ou fortement structurant) se définit par ses conséquences : l'intéressement à la technologie et son irréversibilité. L'objet de médiation est l'entité, matérielle ou virtuelle, qui définit le territoire sur lequel s'ancre la controverse. Les boucles itératives représentent des périodes précises : ici

la période du fichier sur la disquette, celle du début de NotePlus Web, etc. L'expression de « moteurs à l'appropriation » est proposée pour traiter de l'enchaînement des controverses et des compromis dans le réseau socio-technique ;

- une mise en pratique des éléments de la théorie de la structuration. L'enactment de la technologie est une incarnation par l'acteur de sa relation avec la technologie et le collectif (modalités, actions situées et récurrentes, rôle des objets dans l'enactment, formes d'enactment). Le cas NotePlus met en évidence deux modes d'appropriation (l'inertie et le changement) : compromis après compromis, les formes d'enactment évoluent ;
- la modélisation du processus d'appropriation repose sur cinq points d'articulation entre la dynamique de la traduction et la dynamique de la structuration : enactment/controverses, enactment/objet de médiation, enactment/porte-parole, enactment/boucles itératives, et enfin compromis/modes d'appropriation. Le concept de « démarche itérative d'appropriation » est alors proposé.

On conclura ici en disant que ce travail sur la théorie de l'acteur-réseau et la théorie de la structuration a permis de justifier six propositions pour une approche managériale de l'appropriation TIC :

- faire émerger les controverses, les déployer, les accompagner, ne pas les étouffer ;
- choisir son ou ses porte-parole et identifier les porte-parole légitimes désignés par les différentes parties prenantes ;

- apprécier les modalités de la controverse en identifiant les objets de médiation ;
- apprécier l'écart entre les règles relatives à l'activité concernée par l'implémentation de la solution TIC et le mode d'appropriation souhaité ;
- saisir et accompagner les périodes de l'implémentation ;
- sceller des compromis satisfaisants, autant pour les intérêts de l'organisation que pour les usagers.

*par Bernard FALLERY*