

2009

Revue de thèses: "Le contrôle organisationnel et les systemes d'information mobiles: un approche foucaldienne" (Leclercq, 2008)

Bernard Fallery

Université de Montpellier, bernard.fallery@univ-montp2.fr

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

Recommended Citation

Fallery, Bernard (2009) "Revue de thèses: "Le contrôle organisationnel et les systemes d'information mobiles: un approche foucaldienne" (Leclercq, 2008)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 14 : Iss. 2 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol14/iss2/7>

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

Aurélien LECLERCQ

***Le contrôle organisationnel
et les systèmes d'information
mobiles : une approche
foucauldienne***

Thèse soutenue le 14 mai 2008,
à l'université de Paris-Dauphine
sous la direction de H. ISAAC
et M. KALIKA

**Prix de thèse AIM-FNEGE
Robert Reix 2009**

**Prix de thèse transversale
FNEGE 2009**

L'objet de la recherche est de comprendre comment l'utilisation des **systèmes d'information mobiles** modifient les systèmes de **contrôle** dans les organisations et comment se déroulent les logiques d'**appropriation**.

Ces technologies (terminaux, téléphones, ordinateurs portables, agendas, tablettes...) sont à l'origine d'une mobilité physique mais aussi sociale des acteurs, car elles sont fréquemment utilisées dans d'autres contextes que celui de l'entreprise. Cette recomposition du rapport au temps et à l'espace, cette culture de la mobilité, de l'accessibilité permanente et de la nomadisation, modifient alors aussi bien la notion de travail (flexibilité, traçabilité, fragmentation...), que celle de management (ubiquité, coordination...) et celle de fonctionnement des entreprises (réactivité, performance...). Un paradoxe émerge ainsi autour des S.I. mobiles, tour à tour considérés comme des instruments d'autonomie ou de

contrôle, de libération ou d'asservissement. La thèse propose alors de fonder l'analyse sur **l'articulation pouvoir-savoir**.

L'approche méthodologique est fondée sur la **méthode des cas**, Dans une perspective « dialogique (Deetz, 1996) et abductive », on réalise ici une analyse intra-cas puis inter-cas de quatre monographies. La thèse est divisée en deux parties incluant chacune trois chapitres.

La première partie développe le cadre théorique du travail et aborde trois thématiques : le contrôle, les S.I. et le pouvoir, l'adoption et l'appropriation des S.I., enfin la construction du cadre conceptuel à partir des travaux de Michel Foucault.

Le chapitre 1 propose une revue de littérature sur le contrôle organisationnel avec une reprise des courants de recherche sur la relation organisation-technologie. La prise en compte de la **dimension politique**, intrinsèque aux relations sociales, permet d'affirmer l'importance des enjeux de pouvoir, des conflits et des luttes, des négociations et des jeux d'acteurs dans les relations entre les S.I. mobiles et l'organisation.

Le chapitre 2 fait alors une revue critique de la littérature sur l'**usage de technologies** : depuis l'acceptation et l'adoption (perspective diffusionniste, approche socio-technique) jusqu'à l'appropriation (théorie de l'acteur-réseau, théorie de la structuration). Pour rendre compte des relations entre individus, organisation et SI mobiles, il a alors paru nécessaire d'explorer un autre cadre conceptuel, sous l'angle du contrôle et incluant la dimension politique et émergente de ces relations.

Le chapitre 3 présente donc la pensée de Foucault sur l'articulation **savoir-pouvoir-éthique**. L'insistance sur le Panoptique, devenue habituelle en S.I., ne donne qu'une image limitée de la pensée du philosophe. Le premier ensemble conceptuel concerne le caractère relatif de la vérité et des « discours »,

le deuxième ensemble conceptuel inclut le savoir, le pouvoir et « la discipline », le troisième ensemble conceptuel rend compte de « l'éthique de soi » et de la libération. La perspective foucauldienne invite à comprendre et dépasser les discours sur les technologies mobiles, pour comprendre comment elles sont utilisées dans les systèmes de contrôle et comment interagissent les individus et la technologie. Un pré-modèle conceptuel est alors présenté en trois propositions (1) sur les conditions de l'émergence des relations de pouvoir-savoir, (2) sur de la constitution des discours concernant la mise en discipline des individus et leurs réactions individuelles, (3) sur les transformations de la réalité, des subjectivités, des identités et des relations de pouvoir-savoir.

Dans la deuxième partie, le chapitre 4 reprend les grands cadres épistémologiques possibles, avant de trancher pour l'interprétativisme. Les données, systématiquement enregistrées dans le **logiciel NVivo**, reposent sur 12 entretiens exploratoires, 73 entretiens semi directifs, 6 journées d'observation sur le terrain, l'analyse des documents internes, la participation à des réunions... Le codage de ces données est détaillé, entre les codes issus de la littérature et certains codes qui ont émergé.

Le chapitre 5 développe les **quatre études de cas**, aboutissant à des résultats contrastés. Le premier cas Technoplus décrit la conduite d'itinérants que l'entreprise n'a pas la possibilité de gérer physiquement. La technologie mobile apparaît au cœur de nombreux processus de contrôle : culture de l'urgence, disciplinisation, déresponsabilisation... Le cas ABCConstruction décrit le processus d'autonomisation de chefs de chantier, autonomie permise au prix d'un renforcement de la surveillance et de l'individualisation des pratiques. Le cas GammaCom conduit à l'identification de différents types de contrôle en fonction des populations concernées (techniciens, commerciaux, employés) et met avant la discipline par le temps : les technologies mobiles

peuvent être autant un facteur de contrôle qu'un facteur d'imprévisibilité et de désordre. Enfin le cas Eurobank fait apparaître les mécanismes de contrôle qui sont exercés par des pairs : émergence d'un contrôle insidieux et invisible sous l'effet des discours et de la mise en usage de la technologie (devoir d'implication, pression temporelle...).

Le dernier chapitre 6 expose l'analyse comparative inter-cas à partir des trois questions de recherche relatives aux discours, aux systèmes de contrôle et aux réactions individuelles. Dans la discussion des résultats, la **flexibilité interprétative** des technologies mobiles est confirmée et analysée : paradoxe lié à une décision d'introduction qui à la fois unilatérale et participative. L'une des principales évolutions est l'émergence d'une **discipline par le temps**, qui permet de contrôler des personnes qui sont par définition mobiles dans l'espace. Les discours unanimes sur la culture de la transparence et la délégation ne sont pas sans contrepartie, et ils s'appliquent au comportement même de l'individu : **l'efficacité est devenue un devoir**, le contrôle et la discipline peuvent se libérer des moyens de la force. Enfin, et conformément à la méthode généalogique initiée par Foucault, ces résultats obtenus sont replacés dans un contexte historique dont les origines remontent à la révolution industrielle : épistémè de l'efficacité, sophistication des mécanismes disciplinaires, surveillance à l'échelle de la société...

On conclura ici en disant que le modèle foucauldien appliqué aux S.I. contribue effectivement au développement d'un **modèle politique** du changement technologique. Les S.I. mobiles sont le catalyseur d'une réorganisation du travail qui touche aux fondements de l'action collective : construction des systèmes de contrôle à distance, socialisation des individus à l'heure de l'entreprise virtuelle... en dépendent à la fois la qualité de vie des salariés et l'utilisation efficace des outils à leur disposition.

Par Bernard FALLERY