

2008

Revue de thèse: "Comprendre pour aider: analyse réticulaire de projets de mise en œuvre d'une technologie de l'information: le cas des Espaces Numériques de Travail" (Par S. Missonier)

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 (2008) "Revue de thèse: "Comprendre pour aider: analyse réticulaire de projets de mise en œuvre d'une technologie de l'information: le cas des Espaces Numériques de Travail" (Par S. Missonier)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 13 : Iss. 4 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol13/iss4/7>

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.

REVUE DE THÈSES

Stéphanie MISSONIER

Comprendre pour aider. Analyse réticulaire de projets de mise en œuvre d'une technologie de l'information : le cas des Espaces Numériques de Travail

Thèse soutenue le 26 juin 2008,
à l'université Sophia-Antipolis, Nice
sous la direction de
Jean-Fabrice LEBRATY

L'objet de la recherche est de comprendre le déroulement et l'issue des projets de mise en œuvre d'une technologie dans les établissements scolaires : **les Espaces Numériques de Travail** (ENT). On s'intéresse alors aux interactions entre la technologie et des **acteurs hétérogènes**, publics et privés : Comment les prestataires privés peuvent-ils contribuer à la mise en œuvre d'une Technologie de l'Information ENT dans les établissements publics du secondaire, afin de favoriser sa généralisation ?

L'approche méthodologique est **qualitative** et repose sur **l'étude longitudinale** de deux projets ENT aux trajectoires opposées : un échec et une généralisation. Il s'agit de comprendre ces projets à travers **la dynamique des controverses** (telles que définies dans la théorie de l'acteur-réseau) et leurs impacts sur **l'évo-**

lution des réseaux. L'analyse se présente donc comme réticulaire, à la fois morphologique (liens dans le réseau) et dynamique (évolution du réseau au cours des différentes phases).

La thèse est divisée en trois parties et huit chapitres. Dans le premier chapitre, on présente les limites des approches causalistes (déterminisme technologique et déterminisme organisationnel) et des approches interactionnistes (approche sociotechnique, *Social Construction Of Technology* et sociologie de l'innovation). Ceci permet de présenter en deuxième chapitre **l'approche de l'acteur-réseau** (ANT : Actor-Network Theory) et ses application dans les travaux en systèmes d'information. L'ANT est considérée ici en tant que « lentille » interprétative et le concept de Réseau Technico-Economique permet de retracer la formation et la dynamique du réseau. Le troisième chapitre s'inscrit dans une perspective de gestion de projets, et sa transposition problématique dans le domaine public. Cette première partie se conclut alors avec le cadre conceptuel de la recherche puis une grille d'analyse des réseaux : pôles, intermédiaires, dispositifs d'intéressement, controverses, stratégies des acteurs.

La seconde partie est consacrée à la méthodologie et aux deux monographies. Le chapitre 4 justifie un positionnement épistémologique « aménagé », une méthodologie **d'observation participante**, un mode de collecte de données « multi-angulé » et un codage à deux niveaux. Le chapitre 5 propose une présentation du contexte national des projets ENT, puis une monographie de chacun des deux cas étudiés. La première étude a été conduite en tant qu'observateur participant pendant 20 mois au sein de l'entreprise chargée **du projet « Pupitre Virtuel »** dans l'enseignement secondaire. Pour le second cas la société retenue

pour une deuxième observation complémentaire et confirmatoire de 6 mois était chargée du développement et de l'implantation de **PENT « Image »**.

La troisième partie présente les résultats de la recherche, puis reprend et approfondit les concepts développés. Dans un premier temps, une analyse réticulaire intra-cas est menée afin de décrire et comprendre chaque projet. A l'aide de quatre cartographies successives le chapitre 6 expose l'analyse réticulaire menée sur le projet Pupitre Virtuel, soldé par un échec. L'analyse fine de cinq controverses montre la détérioration irréversible des interactions : de la convergence... au délitement. Le chapitre 7 porte sur le projet Image qui fut une réussite pour le prestataire : quatre controverses stabilisées et quatre cartographies successives montrent comment l'acteur-clé chef de projet a initié les compromis nécessaires. Le chapitre 8 propose alors une analyse des résultats inter-cas, orientée autour des trois questions de recherche : les **stratégies des prestataires privés** (simplification, complexification, évitement, attachement) pour pérenniser leur position dans ces projets et se déployer vers d'autres projets, la construction de **la convergence dans le réseau** entre des actants hétérogènes, et enfin les facteurs **d'affaiblissement de cette convergence**. Une discussion précise de ces résultats est proposée au regard de la littérature, et

des implications managériales sont dégagées :

- la convergence et la stabilité d'un projet émergent des interactions entre les entités (les acteurs et la technologie), que ce soit en phase de développement, d'implantation ou de déploiement ;
- les raisons de la réussite ou de l'échec d'un projet ne peuvent être identifiées que dans la compréhension globale du processus depuis le lancement jusqu'à l'achèvement ;
- les prestataires privés n'ont qu'une autonomie apparente, quelque soit leur contrat, et l'issue du projet dépend de leur investissement dans les compromis nécessaires pour stabiliser les controverses (et ce dès le début du projet, car il s'agit de signaux forts pour la suite du projet).

On conclura ici en disant que ce travail constitue une réflexion approfondie **sur la dynamique des réseaux**, en explicitant la construction de la convergence entre la technologie et des acteurs hétérogènes, et qu'il présente en même temps un guide **pour la gestion des grands projets**, permettant d'identifier s'il convient de continuer ou de suspendre un projet en suivant la trajectoire des controverses et l'évolution de la convergence.

Par Bernard FALLERY