UNIVERSITÉ PAUL VERLAINE-METZ
École doctorale Perspectives interculturelles : écrits, médias, espaces, sociétés (ÉD 411)
Centre de recherche sur les médiations (ÉA 3476)

Christelle Mallet

présentera et soutiendra sa thèse en vue de l'obtention du doctorat en sciences de l'information et de la communication

le vendredi 30 octobre 2009 à 14h
Île du Saulcy – UFR Sciences humaines et Arts – Salle D 206

Sur le thème

Entre traduction et négociation : comment se construit le sens des *groupwares* en contexte organisationnel ?

La mise en place de *groupwares* dans les organisations productives souligne quatre traits majeurs de nos sociétés : la mise en avant du savoir comme l'un des moteurs de la compétitivité des entreprises, la profusion de technologies investissant à la fois les espaces domestiques et professionnels, la valorisation de l'urgence et de la mobilité, et une nouvelle définition de l'acteur, entrepreneur de sa vie. Les *groupwares* se présentent comme des catalyseurs de performance : travailler plus vite, mieux, en mobilisant l'intelligence collective.
Comment de tels outils sont-ils appropriés par les acteurs dans les organisations productives ? Comment sont-ils intégrés ou non dans les pratiques de travail ? Comment les acteurs, en leur cherchant un sens, transforment-ils les organisations ? C'est la question des processus cognitifs et communicationnels à l'œuvre qui est placée au centre de cette recherche.
L'hypothèse consiste à envisager les appropriations des *groupwares* comme le produit de deux dynamiques interreliées : une dynamique de création de sens et une dynamique de traduction. L'articulation de la théorie du *sensemaking* développée par Karl E. Weick et la théorie de la traduction proposée par Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour, se révèle fructueuse pour analyser les processus d'appropriation des *groupwares*.
Trois études de cas ont été réalisées : une observation participante dans un centre de recherche et deux recherches-action, au sein d'une banque et d'un organisme d'aide aux entreprises. Elles mettent en évidence le rôle actif que jouent les acteurs lors de l'introduction d'un *groupware* et la dimension communicationnelle à l'œuvre : formulation de projets, négociations des fondamentaux sur lesquels reposent les collectifs de travail, traduction et articulation de logiques contradictoires qui traversent les entreprises. Le rôle du manager se révèle prépondérant et les résultats de la recherche invitent à repenser son action lors de la mise en place des *groupwares*, puisque ces outils, vecteurs de rationalisation cognitive, interrogent les formes de construction identitaire et de relations professionnelles qui se jouent dans les entreprises. Les managers apparaissent désarmés face à ces enjeux.

Mots-clés Appropriation, changement, *groupware*, manager, organisation, négociation, traduction, *sensemaking*.

Membres du jury

Anne Mayère, Professeur, Université Paul Sabatier-Toulouse 3, rapporteur
Brigitte Simonnot, Maître de Conférences, Université Paul Verlaine-Metz, examinateur
Catherine Thomas, Professeur, Université de Nice Sophia Antipolis, rapporteur
Jacques Walter, Professeur, Université Paul Verlaine-Metz, directeur de thèse
Manuel Zacklad, Professeur, Conservatoire national des Arts et Métiers, examinateur