

Interroger l'organisation à la lumière des systèmes d'information

par DURAMPART Michel, GUYOT Brigitte, « michel.durampart@iutv.univ-paris13.fr, guyot@cnam.fr »
labsic, Elico - Paris XIII, CNAM

Cette communication vise à montrer en quoi la catégorie de système d'information se révèle opératoire pour comprendre les changements organisationnels. Partir de l'activité informationnelle et communicationnelle constitutive du travail (qui concerne le dire, le savoir et le faire) en la reliant aux processus et dispositifs d'information, permet de mettre à jour les dynamiques de transformation : transformations dans les façons de mobiliser des outils, de s'intégrer dans des espaces collectifs, transformation des pratiques sociales et transformation du mode de management. Sur le plan méthodologique, c'est porter une attention à la fois aux discours sur le changement, aux représentations et aux pratiques quotidiennes, que ce soit ceux du personnel d'encadrement, des consultants ou des opérationnels. Un exemple illustre en quoi l'observable que constitue le(s) système(s) d'information le montre souvent porteur d'injonctions paradoxales. Il révèle alors les limites et les impasses du changement lorsqu'il est porté par des modèles d'organisation utopiques car déconnectés des situations.

Mots-clés : communication organisationnelle, changement, système d'information, pratiques d'information

The category of information system is useful to understand organizational change. Studying together communication activity (dealing with saying, knowing and doing), information devices and processes, shows transformation in mobilizing tools, in social practices and in management. Speeches, representations of change and daily practices, (from managerial staff, consultants and operationals) are to be studied together. An example illustrates paradoxal injunctions given to an information system.

Keywords : organizational change, information system, information activity,

Interroger l'organisation à la lumière des systèmes d'information

B. Guyot, M. Durampart[\[1\]](#)

Les Sciences de l'information et de la communication, lorsqu'elles étudient les systèmes d'information (S.I.), se situent nécessairement dans une posture interdisciplinaire tout en affirmant une spécificité. Il n'est jamais évident de traduire cette particularité qui entend aussi bien un SI comme un outil informatisé que non informatisé, à la conjonction du local et du global, entre coopération au travail à partir d'un support ou de la traduction d'une activité qui identifie des acteurs et des relations à l'information.

Dans cet article, nous étudions certaines caractéristiques de cette catégorie *système d'information* qui justifient qu'elle puisse être prise comme point d'entrée pour étudier la vie quotidienne d'une organisation mais aussi son évolution, voire sa transformation. A la différence des sciences de gestion qui imputent au système d'information une double dimension structurante (dimension technique et processuelle), il nous semble que partir de

l'activité de travail d'un acteur le montre engagé dans un ou plusieurs systèmes d'information. Cela rend alors visibles les procédures qui fondent un cadre d'usage des objets mobilisés dans l'action. Usages et procédures constituent eux aussi un système de gouvernance, dirait-on aujourd'hui pour parler des principes d'organisation ou plus généralement du management, et, par conséquence renvoient aux visions organisationnelles des décideurs.

Nous commencerons par définir ce que nous entendons par système d'information en précisant les références théoriques qui nous permettent d'étudier sa pertinence pour le prendre comme révélateur non seulement de l'état mais aussi de la dynamique d'une organisation à travers les activités d'information des acteurs au travail. Cela va de pair avec notre définition d'une organisation comme ensemble de processus et non comme un état stabilisé. Dans cette position, il ne saurait être question de considérer l'interdépendance entre évolution du système d'information et la conception de l'organisation comme allant de soi ou comme une réalité établie. Ensuite, nous rendrons compte des méthodes que nous mobilisons pour appuyer cette démarche avant de donner un exemple d'une recherche pour la rendre plus concrète.

Fondements théoriques

La littérature gestionnaire [\[2\]](#) analyse les activités du point de vue stratégique et fonctionnel, considérant un système d'information comme un outil de pilotage basé sur le traitement informatique des données représentant les activités, au service de la planification, de la décision, du suivi et de la transmission. C'est donc avant tout un outil structurant et le prendre comme observable renseigne sur les modes d'organisation. Nous allons plus loin en y rapportant les façons dont les acteurs s'en saisissent au quotidien, ce qui est une façon de voir comment les choix dont il procède (tant techniques et surtout organisationnels) sont actés.

De même, les économistes ont défini l'information comme un capital immatériel, comme une valeur ajoutée et comme un intrant à gérer, faisant de la valeur supplétive de l'information un facteur de différenciation dans le positionnement concurrentiel, notamment avec la montée en puissance de la gestion des connaissances [Foray 2000]. Ils insistent sur les coûts de production et de maintenance des systèmes dévolus à la gestion de l'information interne et externe. Ici aussi, nous prolongeons la réflexion en portant attention à l'activité informationnelle et à la place qu'elle occupe dans l'activité principale (en termes d'usages, de pratique cognitive, de production et de gestion).

D'autre part, la sociologie du travail s'intéresse à l'action située, aux processus de travail, aux collectifs et, pour la sociologie des organisations, aux rapports qu'ils entretiennent entre eux, notamment en termes de pouvoir. Les TIC sont, pour elles, à la fois des instruments de travail et des outils d'encadrement de l'activité. Cette position est centrale pour nous, à condition de lui ajouter une attention aux contenus comme révélateurs non seulement de l'action mais aussi des modes de management qui y sont associés.

Ainsi, les gestionnaires partent « du haut » en privilégiant les processus de structuration. Les sociologues, eux, se focalisent sur l'acteur au travail confronté à l'usage des systèmes mis en place à son intention ou pour le contrôler. Constatons cependant que ces deux disciplines convergent sur la place centrale occupée par la coordination, élément essentiel de la conduite d'une performance collective.

Notre démarche cherche à considérer ensemble tous ces éléments, en mettant l'accent sur les interactions, sur les espaces qui se créent aussi bien du côté de leur mise en place que de l'usage d'objets regardés comme communicants (documents ou plate-forme), ce qui est le propre de l'approche info-communicationnelle [\[3\]](#).

Cela explique notre choix de définir un système d'information de façon extensive : il regroupe des acteurs (dont il est important alors de préciser la place et les rôles), un système de représentations (parfois contradictoires) et un système de règles (avec, éventuellement un système technique), résultant d'une stratégie (d'un projet et de jeux d'acteurs) [Guyot]. Il donne lieu à des modes d'organisation (agencement des moyens) étroitement dépendant des décisions prises. Nous considérerons un système d'information comme une forme d'expression particulière qui renseigne sur une forme spécifique d'organisation des collectifs qui la composent. Il identifie, traduit et formalise une organisation en mouvement, dans laquelle les dynamiques des acteurs au travail laissent voir les règles qui les entourent. C'est bien un système qui tout à la fois désigne, régule, encadre, tout en étant produit par les relations entre des acteurs situés à des places différentes.

Articuler information et communication

Cela explique au moins trois types d'articulations. La première s'établit entre information et communication : en effet, on ne peut réduire l'information à des documents ou la communication à leurs modes de circulation. Le couplage est nécessaire si l'on veut embrasser l'ensemble des conditions de production (production de sens et mise en forme) et de circulation, qui traduisent la corrélation entre discours et documents et qui constituent une part tout à fait importante du travail. Cette activité est d'autant plus importante que s'accroissent les pressions pour dire ce qu'on fait, ou faire ce qui est dit.

S'intéresser aux façons de « dire » et de « faire » induit d'étudier comment s'articulent les formes expressives, et d'explicitier le rapport entre l'information et l'action en train de se dérouler (c'est-à-dire l'activité et ses processus). Cela nous met en proximité avec les sociologues du travail [\[4\]](#) pour qui le discours est une forme d'action. Lorsqu'une organisation se constitue, elle se donne à voir (se représente) et son système d'information contribue à rassembler et à structurer une partie de ses moyens, créant alors de nouvelles visibilitées.

Articuler TIC et processus

Il s'agit alors de penser une seconde articulation, entre technologies numériques, système et organisation sociale, en rapprochant la catégorie de système d'information de celle de *processus* rapporté sans cesse à l'action. Celle-ci se concrétise par des opérations effectuées en coordination, ce qui est la définition même d'un processus, lequel formalise ce déroulement en y associant des consignes et des procédures censées fluidifier leur enchaînement. Ces suites d'action sont généralement représentées sous forme d'informations ou de documents qui constituent alors un second niveau, celui de l'accompagnement immatériel de l'activité. Les acteurs s'entendent entre eux de façon informelle, encore que, aujourd'hui, ces modes de coordination soient intégrés dans des dispositifs censés les réguler. Cette perspective nous pousse à considérer un processus comme une concrétisation des rationalisations successives en le définissant comme une

rencontre obligée entre une communauté d'acteurs et un système informationnel structurant. La recherche se situe alors dans un va-et-vient constant entre le niveau de l'acteur et celui de l'organisation. Ces deux niveaux s'articulent au sein d'un système d'information, représentation « méta » de ce qui a été imaginé, conçu, défini, et traduit en choix, sans qu'on se réfère nécessairement à un outil.

Cette approche par le SI prolonge l'approche systémique classique du fait qu'elle regarde plus finement comment une organisation se structure et mobilise les acteurs autour de ses projets et, à l'inverse, comment ils s'arrangent, aménagent leurs espaces et leur temps de travail ou de collaboration. C'est étudier comment se traduit, dans les faits, l'imaginaire organisationnel dans plusieurs niveaux de structuration qui s'interpénètrent.

Observer conjointement le micro et le macro social permet de confronter, par exemple, le type d'intégration du SI recherché par l'encadrement avec les attitudes et réactions des usagers au sein des services. Ce que le management définit comme un outil de travail coopératif censé faciliter la venue d'une information globalisée, partagée, structurer le travail en équipe et décloisonner les services, peut devenir, pour un collectif d'acteurs, l'incarnation de nouvelles contraintes s'insérant difficilement dans la réalité de l'activité telle qu'il la vivent (dimension microsociale). Ce type d'analyse, réalisée au plus près des acteurs, aux interstices entre une utilisation dépendante des intérêts du collectif et une appropriation individuelle, soulève la question de l'efficacité réelle des procédures et des stratégies de légitimation des SI par l'encadrement.

Articuler système d'information et modèle organisationnel

La troisième articulation se réalise, notamment, sous l'angle de la rationalisation. En effet, il faut pouvoir situer les points d'achoppement entre une injonction globale (un nouveau modèle pour agir avec l'information) et une appropriation locale. Celle-ci dépend d'une représentation de ce modèle chez les salariés en fonction d'une intériorisation de la proposition (convergente ou non) dans le cadre d'une activité dont l'acteur a défini le cadrage. Il s'agit de rendre compte de l'affrontement entre différentes rationalisations globales et locales. Cette analyse de l'activité et de la façon dont elle se formalise ou se stabilise, rend compte du fait que l'agir individuel est sous l'étroite dépendance d'un agir collectif mais aussi que l'organisation collective ne peut contenir à elle seule l'ensemble des interactions individuelles corrélées à une panoplie complexe de représentations différenciées. De fait, cette posture s'écarte du déterminisme social sans mésestimer le poids des interactions sociales. Elle soulève ainsi la contradiction entre le mouvement de stabilisation que suppose la mise en place d'un système d'information et l'évolution permanente de l'activité soumise aux pressions d'une permanente redéfinition.

Car les changements résultant de l'intégration des SI ne sont jamais stabilisés ni équivalents. Dans cette perspective temporelle et stratégique, se posent les questions d'induction, de mesure de l'incertitude liée à la centralisation de l'information et à l'indétermination des mutations réelles ou supposées. On peut risquer le postulat que les changements techniques et ceux de l'organisation du travail n'évoluent pas conjointement. Ils sont polyvalents et diversifiés selon les situations et ne se situent pas au même niveau d'étude selon qu'on se place du côté du management, de la conception, du côté du temps long de l'usage et de l'appropriation, des interactions. C'est là que se justifie avec le plus d'acuité une telle approche communicationnelle.

Ces trois indicateurs ne sont peut être pas les seuls pour juger de ces intrications. Pourtant, en tant que système vivant et évolutif, producteur de relations entre système physique et réseau d'acteurs, transmettant une traçabilité des actions et des démarches de l'organisation informationnelle, le SI nous paraît emblématique du questionnement développé ici. Le prendre comme un construit signifiant nous permet de révéler les conceptions en vigueur dans une organisation. Le mouvement pris par celle-ci devient alors autre chose qu'une vérité abstraite ou une simple posture.

Des méthodes prenant le système d'information comme observable

Ces réflexions proviennent de plusieurs recherches, terrains, groupes de travail, analyses et observations. Elles s'appuient, par exemple, sur l'exploration que nous menons depuis 2004 sur l'évolution de l'utilisation des systèmes d'information d'un groupement professionnel de la branche automobile, considérés, dans la politique du groupe, comme l'un des leviers du développement et du changement organisationnel [\[5\]](#).

Il s'agit d'étudier comment sont mobilisées les connaissances dans le cadre des dispositifs de travail, comment les systèmes et outils d'informations sont impliqués dans la structuration des formes organisationnelles. L'observation se réalise sous différents angles : l'activité des acteurs en fonction des rôles qu'ils occupent ; les relations entre l'évolution du travail, les représentations des TIC et les façons de faire. S'y ajoutent des rencontres et l'analyse des productions écrites de l'entreprise.

Une recherche immergée et contributive

Ce n'est ni une recherche-action ni une approche compréhensive stricte mais plutôt une recherche immergée dans le contexte et qui propose aux acteurs de l'organisme une grille d'intelligibilité sur ce que nous avons observé. Les réunions de restitution devant le collectif d'acteurs ou/et la sphère managériale, permettent de confronter les acteurs (décideurs, concepteurs, chefs de service, utilisateurs) avec nos analyses. Cela les met en position de prendre du recul sur le processus en cours et de dépasser le cadre des enjeux stricts du contexte pour réfléchir plus globalement sur des questions comme la traduction des politiques managériales, la gestion de projet ou le temps de l'usage et de l'appropriation. Parallèlement, les chercheurs confrontent théorie et littérature aux réalités du terrain en construisant le cadrage scientifique approprié à la situation. La recherche devient donc médiation car elle opère un mouvement de dissection et de délimitation des discours et de l'agir des acteurs tout en offrant à ceux-ci un retour conceptuel (« une grille d'analyse et d'intelligibilité » dira l'un des managers) sur les opérations qu'ils mettent en œuvre. C'est une constante de nos recherches que d'intégrer l'observation et le discours scientifique dans le terrain afin d'apporter un éclairage aux acteurs tout en faisant évoluer la méthode selon les éléments du contexte. Ce mouvement circulant et réciproque est issu d'un souci de traduction de la recherche vers le terrain et d'une ré-orientation de la recherche par le terrain. Elle s'accorde avec l'idée de s'éloigner d'une posture unilatérale en reconnaissant que l'insertion des SI dans les organisations définit une problématique spécifique pour des chercheurs en information-communication. Cette spécificité tient au fait de considérer le SI

comme un élément que ses concepteurs veulent rendre stabilisant et qui peut, pourtant, traduire un état instable du collectif au travail. A priori, de nombreuses recherches dans notre discipline et du côté des approches constructivistes par exemple, auraient tendance à privilégier l'action formatrice et édifiente de l'information dans un collectif d'acteurs. A rebours, notre posture tendrait à considérer que la rencontre entre un ensemble d'informations et un groupe d'acteurs peut produire l'émergence complexe d'un arrangement entre acteurs. Le SI et les différentes représentations qu'il suscite vont alors révéler ce phénomène. Autrement dit, la fameuse figure de style « *l'information forme l'organisation qui la forme* » [Le Moigne, 1994] se trouve modifiée (ou retraduite) et devient « l'information (à travers un modèle de recueil ou de saisie proposé par l'organisation) déforme le collectif d'acteurs qui se reforme » autour d'un arrangement. Celui-ci entre en vigueur dans un SI qui le matérialise en traduisant une dysharmonie possible entre l'activité d'information et l'activité des acteurs. Cette position soutient une démarcation théorique qui ne se situe pas prioritairement du côté d'une analyse de l'organisation comme un construit global mais bien du côté de « l'anthropologie » d'un collectif en action et en réaction.

C'est ainsi que, dans l'exemple dont il va être question, nous avons suivi cette voie en proposant à des acteurs de réfléchir avec eux à leurs contraintes. Cela nous a permis de souligner que les clivages apparents se manifestaient plutôt autour de référents culturels (métiers, conception des rôles, attribution des fonctions) que sur des oppositions frontales ou des fractures liées à l'apport des outils à la fonction. Cela nous a permis d'avancer des notions telles que la « cité par projets », « les convenances », « le cadrage » en pointant par exemple l'absence d'une culture documentaire homogène qui s'avérerait un frein puissant à la volonté de traçabilité des processus de travail coopératifs. La recherche mettait en évidence des pratiques différenciées issues de références forgées dans l'expérience vécue des acteurs, dans leur positionnement identitaire et culturel. Elle contribuait à réaffirmer l'importance de la place et du point de vue de chaque acteur [Charasse 1992]

Utopie organisationnelle et système d'information

L'exemple de l'IFA[6] constitue depuis trois ans un terrain d'études privilégié pour notre équipe qui peut ainsi mobiliser une recherche sur un temps long tout en diversifiant ses modes d'approche afin d'articuler un regard sur le changement ou la recomposition de l'organisation et la mobilisation des acteurs dans (et face) aux SI. Il montre l'intérêt d'articuler une approche de la *réorganisation sociale managériale* avec l'approche technique pour constater combien est délicate leur cohabitation. Cet organisme, aux prises avec la redéfinition de ses objectifs et des façons de les atteindre, mène une réflexion sur ses processus et compte sur l'appui des TIC pour assurer leur fluidité. Cette orientation exprimée par l'encadrement veut fixer la place et le rôle de chaque acteur au moyen de procédures intégrées au système, qui agit alors comme prescripteur de nouvelles pratiques de travail.

Un modèle idéal face au modèle en situation

Nos observations montrent que la direction et son comité de projet (dans lequel sont enrôlés les directeurs de département : financier, commercial, logistique et technique) développent une vision idéale de leur organisation, partagée quelque peu par les salariés du fait de leur culture commune (accord sur le fait qu'il faut une réorganisation pour se mettre en adéquation avec de nouvelles contraintes économiques). Cependant, en privilégiant un fort degré de généralité, la Direction ne paraît pas prendre en compte la réalité du travail à intégrer dans un outil pourtant défini clairement comme prescripteur de nouvelles normes d'action. Une troisième catégorie d'acteurs, les concepteurs du nouveau système (proches des opérationnels dont ils sont issus), semble déconnectée des réflexions organisationnelles tout en étant sommés de mettre en place l'outil avant même la finalisation de la réflexion stratégique. Il en résulte de nombreuses interrogations à tous les niveaux de l'entreprise. Ce qui semblait à première vue comme une réorganisation rationnelle apparaît de plus en plus comme une démarche *top down* classique qui fait fi des opérationnels, alors même que ceux-ci étaient prêts à apporter leur concours pour exprimer ce qui leur serait profitable dans leur nouvel environnement de travail. Cela correspond bien à l'ambivalence inhérente à la perception du changement : même s'il est vécu comme une nécessité, il peut se révéler source de difficultés dans son application concrète. [Perret, 1996] On touche ici à une forme de nocivité propre à une utopie organisationnelle *en soi*, extérieure et difficilement traduisible dans la réalité du contexte. Cette opération consiste, en quelque sorte, à introduire du symbolique, voire de l'idéologique, là où une démarche concrète soumise à la négociation est attendue.

Quel regard la recherche peut-elle poser sur une telle situation ? En premier lieu, considérer que l'approche processuelle fixée par l'organisation (décomposition des activités, définition des rôles, points de convergence entre métiers et activités et recomposition des statuts et postes à partir de cette exploration) révèle l'importation d'un modèle de changement. Mais, tout en étant présenté comme une innovation porteuse d'amélioration et tout en semblant répondre à l'attente des acteurs, le changement s'affirme en réalité comme une vraie rupture. En effet, la Direction ne propose pas aux acteurs de partir de leur réalité pour dépister les soubassements du changement à conduire mais plaque une réalité idéale (un modèle d'ingénierie managériale) afin de faire évoluer une organisation de service (de type groupement professionnel) vers une organisation privée axée sur une productivité accrue. L'approche processuelle est donc une approche modélisante, si l'on accepte qu'un processus représente une activité dans sa matérialisation et son effectivité (articulant à la fois l'action et sa représentation). La recherche met en évidence que l'enrôlement des opérationnels et cadres intermédiaires dans cette démarche processuelle repose sur une certaine mystification dont les acteurs ne sont d'ailleurs pas dupes. L'encadrement se livre ici à un détournement de ce que pourrait être une *véritable* (en tout cas plus fondée) démarche de rationalisation processuelle à la fois terminologique et stratégique. Terminologique, puisqu'elle superpose un modèle de changement idéal à une démarche processuelle qui supposerait de réfléchir à ce que l'on est et à ce que l'on fait (en faisant dire à chacun ce que l'on ne fait pas et ce qu'il faudrait faire) et en utilisant une terminologie propre au vocabulaire d'une consultance importée. Détournement stratégique, ensuite, qui tend à minimiser l'existant quotidien pour mettre en œuvre un changement déjà rationalisé et pré-défini de façon intellectuelle et dont la conception s'affirme, par là même, modélisatrice.

Le système d'information, révélateur des limites ou des impasses du changement

Sur le même mode, les objectifs fixés au système technique intégrant les processus de travail sur une plateforme collaborative, traduisent à la fois la manifestation du changement tout en évoluant conjointement avec lui. Ici aussi, la recherche révèle une double désarticulation : d'une part, les modules sont conçus en dehors des réflexions managériales (dichotomie apparemment assumée par les dirigeants) ; d'autre part, la place du SI dans le changement et son articulation avec les processus n'ont été que très peu évoquées lors des réunions du comité de projet. Il a alors suivi une forme de vie propre, se trouvant modifié en fonction des représentations de ses concepteurs ou de leur connaissance de l'activité des opérationnels. Cela conduit de fait l'encadrement à se déjuger lui-même et à considérer que le SI trouvera naturellement sa place dans la nouvelle organisation, ce qui traduit une conception de l'efficacité technique particulièrement vive.

Ainsi, ceux qui conçoivent le SI travaillent à l'aveugle, mettant en place des procédures et des fonctionnalités sans savoir si elles vont correspondre à la ré-organisation en cours. Les tests se font avec des acteurs engagés mais dubitatifs, qui ne sont pas certains de retrouver dans les nouvelles applications l'expression de leur activité alors que celle-ci sera modifiée dans la nouvelle organisation du travail. Les techniciens mettent au point des modules en sachant qu'il leur faudra les refaire en partie ou les modifier. Pour autant, pris dans le piège de cette conception du changement, ils supportent que leur démarche soit finalement déniée. L'encadrement propose un modèle qui prend le risque de perdre une certaine richesse de l'existant et plonge les acteurs dans l'indiscernement. On peut interpréter cette manière de faire comme une stratégie de négation de la réalité alors même qu'on veut la modifier.

Cette non correspondance entre l'évolution du SI et le changement organisationnel est donc révélatrice d'une désarticulation entre l'activité réelle et l'organisation idéale érigée en modèle. Les paradoxes et tensions révélées par l'évolution du SI au sein de l'activité deviennent ainsi des indicateurs des mouvements de l'organisation que le management méconnaît ou ne sait prendre en compte. Cette forme d'utopie organisationnelle positionne le SI comme l'indicateur premier du processus de changement alors même que certains choix contribuent à le disjoindre de l'activité quotidienne dont il fera pourtant intimement partie.

Conclusion

Cet exemple aide à comprendre une démarche qui prend en compte chaque type d'acteurs en fonction de la place qu'il occupe dans la chaîne fonctionnelle du travail, indispensable si l'on cherche à pointer les incohérences et contradictions qui s'expriment entre une vision générique et son incarnation dans l'activité journalière. Le SI apparaît bien à la fois comme un espace de représentations de la structure organisationnelle projetée et comme une mise en scène des choix réalisés. Le fait que ce soit des acteurs différents qui définissent les objectifs, les traduisent en consignes opératoires qui seront insérées dans le système lui-même (modèles de documents, circuits de validation des données) montre qu'un SI est un système complexe qui engrange des représentations, prescrit des actions, stocke des données, aide à l'action. Outil d'information, outil de travail, porte-parole du management, il apparaît comme une concentration de stratégies d'acteurs de nature différente. Il constitue de ce fait un analyseur de choix pour étudier une organisation en train de travailler et en train de se dire. Mais il reste toujours une part qu'il n'engrange pas : les réflexions

projectives sur l'avenir de l'organisation. Source précieuse de questionnement, on ne peut donc pas tout faire dire à un système d'information.

Références :

Besson P., Mahieu C, « politiques du changement stratégique en entreprise : l'approche par le programme d'organisation », [consulté le 20 mars 2008], disponible sur :

<http://www.strategie-aims.com/actes02/Fichiers/Besson-Mahieu.pdf>

Hermès n° 25, 1999, « le dispositif entre usage et concepts »

Benghozi P.-J. « [L'organisation de la production et de la décision face aux « TIC »](#) » in E. Brousseau E A.

Borzeix A, Fraenkel B Eds, 2001, *langage et travail, communication, cognition, action*, éd CNRS

Charasse (D), 1992, "L'usine, l'écriture et la place" Genèses n° 7

Conein (B), et L. Thévenot Eds 1994, *Cognition et information en société*, Raisons pratiques 8, Paris, EHESS
[Delcambre P., Ed, 2000, Communications organisationnelles : objets, pratiques, dispositifs, Presses Universitaires de Rennes](#)

Durampart M., 2004, « Informations et services : de l'usage des systèmes d'information aux services informationnels », *Revue Sciences de la société : systèmes d'information organisationnels*, Presses universitaires du Mirail, n° 63, pp 151-164.

Guyot B, Durampart M, 7-9 juin 2001, « Le cas des systèmes d'information : une problématique méthodologique en communication des organisations », in : Communication organisante et organisation communicante : confrontations et dynamiques, Actes journées d'études Org&Co, Castres, Toulouse, LERASS, pp.86-92.

Guyot B, 2006, *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Hermès-Lavoisier

Le Moigne J-L, 1994, « l'information forme l'organisation qui la forme », *Sciences de la société*, n°33, pp. 14-24.

Mahieu C. 2004, « Pratiques stratégiques et construction de l'acteur manager : une perspective de recherche sur le changement stratégique et le leadership de transformation », ASAC, Association des Sciences Administratives du Canada, Québec, Canada, 5-8 juin [consulté le 20 mars 2008] disponible sur <http://luxor.acadiou.ca/library/ASAC/v25/articles/Mahieu.pdf>

Mayère, A., 2001, *Mutations organisationnelles et évolutions des systèmes et activités d'information-communication*, HDR, Toulouse, LERASS.

Perret V. 1998, « la gestion ambivalente du changement », *revue française de gestion*, n°120, pp. 88-97

Rowe F. Ed, 2002, *faire de la recherche en systèmes d'information*, Vuibert

[1] MCF CNAM, guyot@cnam.fr, MCF IUT Bobigny, michel.durampart@iutv.univ-paris13.fr

[2] Telle qu'elle s'exprime, par exemple, dans la revue française de gestion avec des auteurs comme Reix, Frantz Rowe, Pierre Jean Benghozi, Alain Rallet (économiste), ou encore dans le n° 61 de la revue Sciences de la Société : le mythe de l'organisation intégrée, 2004.

[3] les premières études en communication des organisations [3] étudiait des objets médiateurs comme le journal interne, la fonction de communication interne ou externe, s'intéressant au jeu des acteurs dans, autour et avec les dispositifs mis en place. L'organisation y apparaît comme un cadre contextuel relativement peu analysé en tant que tel.

[4] Notamment le groupe langage et travail, notamment Anni Borzeix, Sophie Pène, ou Bernard Conein

[5] Ces travaux interdisciplinaire en sciences humaines et sociales s'insèrent dans le cadre d'un Programme *Approche Communicationnelle des organisations* (2007-2010) hébergée à la Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord.

[6] Cette recherche consiste à observer l'évolution des systèmes de gestion de l'information au sein d'un groupement professionnel de la branche automobile. Le système d'information, composante de la politique groupe de l'IFA, est analysé comme l'un des leviers et du changement organisationnel en cours et revendiqué. Il s'agira ensuite de suivre le déploiement des systèmes et des nouvelles procédures de travail associées, au sein des structures opérationnelles.