

#### □ Résumé

Le concept d'appropriation sociale est fréquemment employé dans les publications concernant l'implémentation d'une nouvelle technologie dans une organisation, l'innovation socio-technique et l'usage des technologies. Ces études mettent en évidence deux difficultés : l'hétérogénéité des significations associées au concept, et la complexité de sa traduction opérationnelle.

En synthétisant des éléments propres à l'approche structurationniste et à celle des sciences de l'information et de la communication, ce texte présente une grille d'analyse de l'appropriation. L'objectif est de proposer une vision cohérente et enrichie de ce concept et de dégager les dimensions transversales pouvant faire l'objet d'une caractérisation opérationnelle.

Mots clefs :

**Description des mots clés (5 mots-clés maximum).**

#### □ Abstract

The concept of appropriation is frequently used in publications concerning the implementation of new technologies in organizations, socio-technical innovation and technology uses. These studies show two difficulties: the significations associated to the concept are heterogeneous and its operational translation is difficult.

This paper makes a synthesis of findings from the structurationniste approach and from the communication science and it builds a comprehensive analysis grid of appropriation. The goal is to propose a coherent view of the concept and to sketch the transversal dimensions which could guide further operational descriptions.

Key-words:

**Appropriation, innovation, uses, adoption.**

# Pour une grille d'analyse de l'appropriation : du cadre conceptuel élargi à l'opérationnalisation empirique

---

*Roxana Taddei*

*Adrian Staii*

## Introduction

Des approches différentes, s'ignorant parfois, ont enrichi le concept d'appropriation au long du temps. Cependant, si elles partagent souvent les mêmes racines et parfois les mêmes présupposés, elles ne définissent pas toujours le concept de la même manière et elles se mettent encore moins d'accord sur les modalités qui permettraient de le rendre opérationnel. Processus ou état résultant ? Phénomène éphémère ou tendance inscrite dans la durée ? Fait local ou élément d'articulation des (et avec) les pratiques collectives ? L'appropriation a rarement le même visage et elle est rarement étudiée avec les mêmes outils.

Notre principal objectif est de dégager, à travers une revue de la littérature, les différentes facettes de ce concept et de proposer une caractérisation cohérente. Nous commençons par une présentation des origines historiques et de l'évolution du sens du concept. Nous présentons ensuite deux approches centrales dans l'étude de l'appropriation : celle de la théorie de la structuration adaptative, et celle des sciences de l'information et de la communication. Pour conclure, nous faisons une synthèse des dimensions heuristiques identifiées précédemment en proposant une grille d'analyse. Cette caractérisation globale du concept se veut en même temps un socle commun nécessaire pour ses diverses traductions opérationnelles.

L'idée sous-jacente est que, si une véritable traduction empirique du concept ne peut se faire que par rapport à des terrains précis, elle ne saurait être *ad hoc* ni fondée sur une vision limitée et fragmentée des phénomènes étudiés. Les résultats risqueraient d'être difficilement extrapolables, impossibles à comparer à ceux d'autres études ou tout simplement peu pertinents car focalisés sur des éléments superficiels. Si nous ne proposons donc pas ici une caractérisation opérationnelle *stricto sensu* de l'appropriation, nous voulons en revanche définir son cadre conceptuel et indiquer les dimensions qu'il conviendrait d'analyser empiriquement.

## 1. Bref historique du concept

### 1.1 Traces de l'héritage marxiste

L'appropriation est un concept central dans l'anthropologie marxiste (Ollman, 1971). Dans sa conception matérialiste, Marx (Marx, 2007) considère que la production d'objets est un moyen privilégié d'exploration du potentiel humain. La production d'artefacts est une action sur le monde et sur soi-même ; une action de découverte et d'accomplissement, mais aussi d'objectivation, d'externalisation d'un savoir, d'une compétence, etc. L'appropriation des objets produits s'apparente alors à un processus d'apprentissage, à une prise de possession sur une partie de ce savoir, dont l'intégration pousse également à l'enrichissement et à la

découverte de soi-même. Dans un premier temps, l'appropriation revêt ainsi tous les traits d'une vision humaniste.

Cependant, Marx constate que ce processus se produit dans le contexte particulier d'un système socio-économique où les rapports de dépendance et d'exploitation pervertissent les relations entre individus et objets. La production (en série) n'est plus un vecteur permettant à l'homme d'approcher sa propre nature, mais une contrainte et un moyen d'aliénation. L'appropriation devient avant tout un acte de consommation. La marchandisation remplace ainsi l'humanisme.

Cette vision duale jalonne l'évolution ultérieure du concept dans les champs les plus variés. Chez certains critiques du capitalisme, comme Braverman (1974), qui analyse l'évolution de l'organisation du travail au XXe siècle, l'appropriation est avant tout associée à une dépossession des compétences des ouvriers, par le biais de la structuration des procès de travail mis en place pour la production industrielle des objets techniques ; la technologie est ainsi à la fois un facteur de productivité, de contrôle, mais aussi de domination, car elle permet d'enlever aux ouvriers ce qui fait la véritable valeur de leur travail, à savoir leurs compétences.

Chez les chercheurs proches de la sociologie des usages, l'appropriation fait également référence à des oppositions (celles entre les logiques de conception et les logiques d'usages, entre les usages prescrits et les usages effectifs, Perriault, 1989 ; Jouet, 1992, etc.) et à des rapports de domination (ceux qui opposent l'individu et le système chez de Certeau, 2002 - ou ceux qui peuvent opposer les hiérarchies organisationnelles, chez Alter, 1999). Mais, dans cette approche, la connotation négative de l'appropriation (celle qui l'associait à une aliénation) s'atténue au fur et à mesure que l'on met en évidence la force subversive de l'usager et sa capacité à renverser les rapports imposés. On retrouve la même vision chez de nombreux chercheurs qui s'intéressent avant tout à l'insertion des TIC dans les organisations : si la technologie peut être un facteur d'aliénation et de domination, l'usager, qui n'est plus une présence passive, peut la détourner, s'opposer à son instrumentalisation violente, voire à son « esprit » (DeSanctis et Poole, 1994). L'appropriation désigne ainsi davantage le « sens » donné par l'usager à un objet technique, les modalités d'appropriation qui transforment l'objet étranger dans un objet familier, inséré dans le quotidien.

### 1.2 Nuances terminologiques

Ce bref point historique nous a permis d'avoir déjà un aperçu de l'étendue du champ de ce concept. Cette diversité devient encore plus évidente lorsqu'on passe en revue les autres termes associés (et parfois substitués) au terme d'appropriation (pour une présentation étymologique et historique, voir De Vaujany, 2005). En effet, si dans la littérature francophone le terme d'appropriation

semble faire l'unanimité, dans la littérature anglophone il existe une diversité terminologique qui permet de faire ressortir des nuances particulières. Cependant, ce que l'on peut gagner ainsi en opérationnalité, on peut le perdre en force conceptuelle, en raison de l'éclatement des significations.

Même s'il ne s'intéresse pas à l'appropriation *stricto sensu*, le travail de Beaudry et Pinsonneault (2005) fournit un point de départ intéressant pour discuter les différents termes attestés dans la littérature anglophone. Ils y citent, entre autres, les termes suivants : réinvention (Rice & Rogers, 1980) ; adaptation (Leonard-Barton, 1988 ; Tyre & Orlikowski, 1988), ajustement (Ives & Olson, 1984), « coping » (Beaudry & Pinsonneault, 2005), etc.

Une analyse sommaire des définitions associées aux termes listés ci-dessus nous permet de compléter les significations historiques avec quelques nuances particulières. Tout d'abord, on remarque que la plupart des auteurs mettent beaucoup d'accent sur l'action de l'utilisateur, considérant l'appropriation comme un processus dialogique, continu ou pas, où la technologie subit des modifications et les utilisateurs font des efforts d'adaptation. Il nous faut remarquer ensuite l'importance accordée aux dynamiques de groupe, ainsi qu'à l'environnement organisationnel : si cette caractéristique s'explique notamment par le fait que la plupart des auteurs cités se sont intéressés avant tout aux phénomènes d'appropriation au sein des organisations, elle ne saurait se limiter à ce contexte particulier car de nombreuses technologies sont avant tout des technologies de communication qui permettent à l'individu d'interagir avec et de s'insérer dans des groupes ou des communautés. Un autre axe important est celui qui met en avant la complexité des processus psychologiques liés à l'appropriation où se mêlent des représentations collectives, des perceptions individuelles et des mécanismes de réponse et d'adaptation permettant aux individus de gérer les situations complexes et les contraintes. Enfin, il nous faut également retenir le rôle joué par la notion associée de « structure » dans la description des procès d'appropriation ; si elle reste tributaire d'un cadre conceptuel particulier (que nous présenterons ci-après), l'intérêt de cette notion est principalement de permettre une mise en relation entre éléments techniques et actions collectives.

## 2. Théories et champs d'application

Afin de faciliter la synthèse, nous proposons de classer les différentes théories de l'appropriation en deux catégories : celles qui sont focalisées sur les procès d'appropriation au niveau du groupe (dominantes en sciences de gestion et en systèmes d'information), et celles qui analysent l'appropriation dans le contexte plus global de la formation des usages sociaux (dominantes en sciences de l'information et de la communication). Nous

avons choisi ce critère d'organisation car il nous paraît regrouper plusieurs axes (profondeur sociale, temporalité des procès, etc.), mais d'autres critères seraient tout aussi pertinents (comme la dichotomie *processus* – *état*, par exemple).

### 2.1. L'approche structurationniste

Dans la littérature anglo-saxonne, l'appropriation est un concept clé de la théorie de la structuration adaptative (Adaptative Structuration Theory - AST). Notons d'emblée que, si elle s'inspire des théories de Giddens (1984), l'AST s'éloigne sur beaucoup de points des fondements du structurationnisme. Certains auteurs considèrent même que les thèses clés de l'AST (l'idée des structures incorporées dans la technologie, la diversité des sources de structure, ou la dialectique du contrôle entre le groupe et la technologie) sont « contraires aux principes de Giddens » (Jones, 1999, p.124).

La thèse centrale de cette théorie est que les structures sociales, dont les structures incorporées dans les technologies, sont produites et reproduites par les individus membres d'un groupe, en mobilisant et adaptant des règles et des ressources au fil des interactions.

Le cadre épistémologique est celui de l'interactionnisme et du constructivisme social. Pour ces auteurs, les structures sociales sont des structures *de* et *dans* l'interaction, celle des individus dans un groupe. Dans ce cadre théorique, le concept d'appropriation se lit à la lumière de deux phénomènes clés : la structuration et l'appropriation.

#### 2.1.1. Sources structurelles de la technologie : les fonctionnalités et l'esprit

DeSanctis et Poole (1994) sont probablement les auteurs les plus connus ayant contribué à cette théorie. Ils proposent une caractérisation des TIC en termes de structures sociales, qui peuvent être de deux types : les caractéristiques structurelles de la technologie, et l'esprit de cet ensemble de caractéristiques. Par caractéristiques structurelles on entend le type de règles, de ressources, de possibilités d'utilisation, etc. offertes par la technique. Ces caractéristiques sont déterminées par une combinaison de plusieurs critères dont les plus importants seraient le degré de fermeture, le degré de sophistication et la facilité de compréhension.

L'esprit de la technologie désigne l'orientation générale du dispositif, il synthétise les valeurs et les objectifs que les caractéristiques structurelles permettent de mettre en œuvre (DeSanctis et Poole, 1994, p. 126). L'esprit fournit un cadre normatif, en suggérant des comportements adéquats, mais il peut participer également aux procès de domination, parce qu'il indique les types de dynamiques d'influence compatibles avec la technologie, ce qui peut privilégier certains usagers au détriment des autres.

Lorsqu'une technologie est nouvelle, son « esprit » est en cours de définition. Les concepteurs indiquent comment la technologie devrait être utilisée, mais l'adoption de cette technologie en façonne également l'esprit. Avec le

temps, l'esprit est moins ouvert à des interprétations contradictoires et devient plus rigide dès lors que la technologie est stabilisée et utilisée selon des routines. Cette conception de l'innovation technique s'approche ainsi de celle défendue, à une échelle plus large, et dans un autre cadre conceptuel, par Flichy (Flichy, 1995).

Les caractéristiques structurelles et l'esprit des TIC forment son potentiel structurel, que le groupe exploite pour générer des structures sociales, selon le contexte et les interactions à l'oeuvre. L'utilisation et la réutilisation des structures technologiques mènent à terme à leur institutionnalisation.

### 2.1.2. Dimensions et étapes de l'appropriation

Dans ce continuum qui va des usages balbutiants aux usages institutionnalisés, l'appropriation serait la partie émergente, visible du processus de structuration. L'appropriation serait ainsi avant tout l'indicateur que des structures profondes sont en train d'être générées, et, sur le plan de la recherche, l'élément qui permet de comprendre comment une règle, une ressource, une caractéristique de la technologie se transforment en structures sociales.

Dans cette optique, si l'appropriation est le fait d'individus, elle n'en reste pas moins un processus collectif : la structure mise en évidence par l'appropriation est ainsi le résultat d'un choix collectif, qui est lui-même l'expression d'un ensemble de facteurs présents dans la dynamique interne du groupe.

L'appropriation fluctue en fonction de la combinatoire de ces éléments, ce qui explique pourquoi ce processus peut s'avérer différent d'un groupe à l'autre. Afin de caractériser les différentes configurations que l'on peut rencontrer en pratique, DeSanctis et Poole (1994) proposent d'utiliser une grille de lecture qui met à contribution quatre dimensions de l'appropriation :

- les modes d'appropriation,
- la fidélité de l'appropriation (les appropriations « fidèles » sont celles qui concordent avec l'esprit, alors que les appropriations « infidèles » représentent des utilisations détournées),
- les objectifs/ buts explicites, ou le sens, que le groupe attribue à la technologie à mesure qu'il l'utilise,
- les attitudes du groupe à l'égard de la technologie, développées à mesure que les structures de la technologie sont appropriées.

Dans une optique prescriptive, les auteurs précisent également les critères qui doivent être réunis pour augmenter les chances d'appropriation réussie (la fidélité de l'appropriation à l'esprit, le nombre élevé et la diversité des modes d'appropriation, les utilisations instrumentales orientées processus ou tâche, préférables à l'utilisation exploratoire, l'existence d'attitudes positives, etc.).

## 2.2. L'approche par les usages

DeSanctis et Poole (1994) mettent en évidence les appropriations, c'est-à-dire les différentes utilisations de la technologie durant le processus d'adoption. La portée heuristique de cette théorie se révèle dans l'étude des changements et des évolutions au niveau micro-social. Cependant, bien que cette approche permette de décrire également le processus d'émergence de nouvelles structures sociales, son parti pris épistémologique selon lequel ces structures sont directement le résultat des interactions de groupe ne permet pas de distinguer entre structures plus stables et structures « éphémères », dépendantes des caractéristiques particulières du groupe observé. Certes, ces auteurs prennent en compte l'émergence de structures stables, mais uniquement dans l'interaction de groupe. Cette « stabilité » est principalement liée au caractère constant de l'appropriation, donc à la reproduction fidèle des structures.

Cependant, DeSanctis et Poole (1994) indiquent que la reproduction des structures n'est pas leur réplique ; comment faire alors la distinction entre appropriations « inconstantes » et la reproduction des structures ? Par ailleurs, comment identifier les appropriations constantes, plus générales, transversales aux groupes et aux organisations particulières, sans faire pour autant table rase de l'importance du contexte ? Cette question rejoint celle de la distinction entre innovation radicale et innovation incrémentale, de même que celle du lien, difficile à saisir empiriquement, entre les procès micro-sociaux et les tendances sociales de fonds.

Dans un autre courant de recherche développé dans l'espace francophone et notamment dans le champ de la sociologie des techniques et des usages, ainsi que dans celui des sciences de l'information et de la communication, l'appropriation est surtout liée à l'émergence des usages et des pratiques sociales, parfois en tant que processus d'innovation sociale.

Dans cette optique, « *la période d'appropriation est finalement celle qui sépare deux périodes caractérisées chacune par la stabilité de leurs routines. [...] Le processus d'appropriation prend fin lorsque des routines stabilisées incluant (l'outil) sont formées* » (Houzé, 2000).

Dans cette tradition de recherche, on insiste beaucoup sur la stabilité de usages sociaux et sur leur inscription dans des mouvements longs, car ils sont sous-tendus par des logiques sociales (Miège, 1996), ou par des logiques stratégiques d'acteurs (Crozier et Friedberg, 1977). L'étude de ce phénomène doit dès lors s'inscrire elle-même dans la durée et suivre l'évolution des réalités sociales. C'est d'ailleurs pour cette raison que l'analyse des usages sociaux, sous-tendus par des logiques sociales, a été généralement conduite dans une perspective historique, *a posteriori*.

Ainsi, Perriault (1989) avance que la logique du concepteur d'une technologie est de proposer un cadre et de prescrire des usages alors que la logique de l'utilisateur, en

tant qu'acteur autonome, est d'inventer ses propres usages, en fonction de ses représentations, de ses valeurs ou de ses objectifs. L'appropriation est donc avant tout un processus de détournement de l'objet qui s'accompagne d'un double mouvement de diversification et de stabilisation des usages dans le temps. Perriault s'inspire ainsi de l'approche de Michel de Certeau (2002), qui voit dans l'usage une « invention du quotidien », une activité de « bricolage » et de « création » à partir des produits imposés, au travers de « ruses », et d'« opérations de braconnage » qui permettent à des logiques fondamentalement différentes de coexister. Dans le même esprit, Reynaud (1988) situe les processus de négociation à la confluence des logiques de régulation de contrôle et de régulation autonome.

S'intéressant à l'innovation socio-technique, Flichy (1995) illustre *a posteriori* ce processus. La radio, par exemple, a été conçue pour la communication de point à point, alors qu'elle est devenue un média de masse. Cet exemple présente également un intérêt méthodologique, en montrant les limites des études focalisées sur le court terme (par exemple, l'étude des pratiques des groupes de radioamateurs ne permettait pas de saisir l'émergence des usages sociaux qui allaient imposer la radio comme un média de masse).

Cependant, si elle a le mérite de décrire la stabilisation des usages comme aboutissement du processus d'innovation socio-technique, cette approche accorde une place trop importante à la logique d'usage (Perriault, 1989), et elle néglige souvent ou minimise les « trajectoires d'appropriation » (Proulx, 1988) ou les « chaînes d'appropriation » (Gléonnec, 2003). Par ailleurs, la question d'une méthodologie adéquate pour saisir les usages en train d'émerger reste ouverte.

Dans cette tradition théorique, l'appropriation serait le processus qui stabilise l'usage, qui lui donne sens en le reliant au quotidien (Jouët, 1994, 2007). Proulx définit l'appropriation d'une technologie comme « ...la maîtrise cognitive et technique d'un minimum de savoirs et de savoir-faire permettant éventuellement une intégration significative et créatrice de cette technologie » (Proulx, 2001, p.142). Il distingue démarche d'appropriation individuelle et démarche d'appropriation collective (Proulx, 1988, p. 159). La première est centrée sur l'acquisition individuelle de connaissances et de compétences, alors que la démarche collective renvoie à des « stratégies collectives d'appropriation sociale » formulées et réalisées par des acteurs sociaux (un groupe, une catégorie sociale ou la société dans son ensemble). Proulx insiste ici sur la dimension sociale et politique du phénomène d'appropriation et il met en évidence son caractère processuel en parlant de trajectoires d'usage.

Il devient dès lors possible d'identifier trois niveaux d'appropriation (Proulx, 2001) : un niveau minimal de maîtrise cognitive et technique de l'objet technologique, un niveau intermédiaire qui correspond à l'intégration de la signification sociale de l'usage de la technologie dans

la vie quotidienne, et un dernier niveau où la technologie apporte une nouveauté dans la vie de l'utilisateur et donne lieu à une utilisation originale.

Cette conception des usages rejoint celle de De Vaujany (2000), qui distingue deux degrés d'appropriation :

- celui des finalités de la technologie (les buts de son utilisation individuelle ou collective),
- celui des mécanismes stabilisés de production et de reproduction des structures sociales ou techniques *via* les usages.

Selon cet auteur, l'appropriation est un processus long qui commence avant même l'étape d'utilisation et continue après la première routinisation de l'utilisation (De Vaujany 2003, p 33).

Les niveaux d'appropriation identifiés par Proulx et les degrés d'appropriation proposés par De Vaujany peuvent être envisagés comme des distinctions entre les *appropriations*, les *utilisations* et les *usages stabilisés* d'une technologie.

### 3. Vers un cadre d'analyse élargi

#### 3.1. Apports et limites des théories dominantes

Les différentes approches présentées ci-dessous diffèrent notamment sur le niveau d'analyse privilégié et la profondeur du changement observé : dans le cas des théories structurationnistes, il s'agit de changements directement visibles, repérables à travers l'étude des comportements individuels et des dynamiques de groupe, ou de changements plus profonds, enregistrés au niveau des logiques stratégiques d'acteurs, mais qui se produisent sur le court ou le moyen terme.

Dans le cas des théories des usages sociaux, les processus sont nécessairement longs, difficiles à cerner à un moment donné et surtout ancrés dans un maillage d'autres mouvements sociaux qui rendent leur analyse ponctuelle encore plus délicate. Les approches inspirées par la théorie de la structuration adaptative permettent de saisir les actions de bricolage, de détournement, d'invention, de création, etc. mises en œuvre, intentionnellement ou non, par les usagers. Cependant, elles ont du mal à saisir la rupture représentée par l'émergence de nouveaux usages sociaux, en tant que routines et habitudes quotidiennes. Lorsque ces approches s'intéressent à l'utilisation, à l'appropriation et à l'adaptation d'une technologie dans les organisations, elles partent de l'idée que la technologie est nécessairement implémentée par le management, dans une démarche *top-down*. Par conséquent, appropriation et adaptation sont envisagées en terme d'alignement. Or, ce type d'approche ne peut saisir l'hybridation des technologies, les pratiques de « papillonnage » et les « mosaïques » entre technologies imposées par le management et celles mises en place par les employés. Elle ne peut pas saisir non plus les contradictions et les tensions entre logiques ou pratiques différentes (par exemple, entre celles de l'entreprise et celles de la vie privée).

A l'autre extrême, les études centrées sur les usages sociaux permettent d'approcher l'innovation sociale et les

logiques sociales, sans parvenir à les saisir à travers des études empiriques au moment même de leur émergence. Alors que la question posée est très souvent : quelles peuvent être les nouvelles structures sociales en train de se forger et comment peut-on les saisir ?

### 3.2. Une grille d'analyse de l'appropriation

Bien que les théories présentées ci-dessus présentent de nombreuses différences, elles apportent toutes des éclairages particuliers de l'appropriation qui peuvent s'avérer complémentaires. Nous proposons dans le tableau ci-dessous une synthèse de ces différents apports. Comme dans toute synthèse, l'objectif n'est pas de s'inscrire dans la filiation d'une théorie ou d'un auteur en particulier, mais plutôt de dégager les caractéristiques transversales permettant d'avoir une vision élargie et cohérente de l'appropriation.

| Caractéristique  | Définition  |
|--|---|
| Processus dialogique d'adaptation réciproque entre les usagers et la technologie                 | La technologie subit des modifications au fur et à mesure qu'elle est utilisée et elle modifie en retour les activités des usagers (les indicateurs opérationnels peuvent s'inspirer de ceux utilisés par l'AST pour analyser l'adéquation à l'esprit et aux fonctionnalités).        |
| Maîtrise des dimensions techniques et valorisation à travers une utilisation régulière et stable | Degré de connaissance et de maîtrise des fonctionnalités de la technologie, réflexes d'utilisation stables et partagés, capacité à détourner la technologie en fonction de ses propres habitudes et besoins.  |
| Evolution de la dimension cognitive et psychologique   | Assimilation des connaissances nécessaires à l'utilisation de la technologie, réduction des freins psychologiques liés à son utilisation, projections d'attitudes associées à la technologie.   |
| Evolution de la dimension langagière   | Assimilation du vocabulaire de la technologie (celui des fonctionnalités, mais également celui lié à son utilisation dans le cadre d'un groupe ou celui nécessaire pour se faire accepter dans une communauté).   |
| Intégration de la technologie dans les pratiques quotidiennes                                    | Acceptation de la technologie et utilisation prioritaire pour certaines tâches, capacité à positionner la technologie par rapport aux autres technologies du quotidien et à l'utiliser avec pertinence.   |
| Compréhension et exploitation de la dimension collective de la technologie                       | Capacité à synchroniser ses propres usages avec les usages développés par le groupe ou la communauté ; compréhension des enjeux collectifs de la technologie (dans le cas d'une organisation, ces enjeux peuvent être ceux de la performance collective, de la synchronisation, etc.) |
| Evolution des rapports organisationnels  | Impact de la technologie sur les structures organisationnelles (mesurable en fonction des changements engendrés) et impact des structures sur la technologie (mesurable en fonction des modifications apportées)  |
| Utilisation de la technologie comme « modèle »   | Capacité à dégager des modèles et des règles d'utilisation applicables à d'autres technologies ou situations similaires   |
| Hybridation et transfert de compétences  | Capacité à utiliser la technologie de manière conjointe avec d'autres technologies, à hybrider leurs fonctions, à opérer un transfert de compétences  |
| Compréhension et exploitation de la signification sociale de la technologie                      | Capacité à comprendre la place de la technologie dans la société et à situer ses usages par rapport aux usages sociaux  |
| Evolution de la dimension « symbolique » de la technologie                                       | Compréhension et exploitation des valeurs et de l'imaginaire véhiculé par la technologie  |

Tableau 1. Grille d'analyse de l'appropriation.

La synthèse du tableau ci-dessus a pour objectif d'identifier des dimensions suffisamment stables pour garantir une certaine généralité et suffisamment précises pour envisager une traduction opérationnelle et donc une utilisation concrète dans les études empiriques. Même s'il ne s'agit pas d'une caractérisation opérationnelle à proprement parler, l'objectif est de bâtir un cadre de réflexion à visée empirique.

Notre démarche a pour particularité de ne pas s'inscrire dans la filiation d'un cadre conceptuel unique, mais de fédérer des approches et des théories diverses en proposant une grille de lecture élargie qui permet d'avoir vision globale des phénomènes d'appropriation. Les caractéristiques indiquées permettent une lecture gra-

duelle de l'appropriation (au niveau de l'individu, du groupe, ou de la société), l'inscription des faits momentanés dans les tendances de fonds, et, vice-versa, l'impact des tendances longues sur les activités quotidiennes, les filiations et les hybridations à l'œuvre entre technologies et usages différents, le décryptage des mécanismes d'appropriation à différents niveaux (en tant qu'acte cognitif, en tant que savoir-faire, en tant qu'expérience communicationnelle, en tant que facteur normatif au sein du groupe ou de l'organisation), etc.

L'utilisation de cette grille d'analyse lors des recherches empiriques demande certainement d'affiner et d'ajuster les caractéristiques indiquées. Cependant, il nous semble que la définition efficace des indicateurs ne peut se faire que par rapport à des terrains et à des contextes

précis. Prenons un exemple : l'hybridation et le transfert de compétences. La présence de ce processus indique un phénomène d'appropriation, quel que soit le contexte de l'étude. Cependant, il est évident que la définition des indicateurs permettant d'observer le phénomène d'hybridation ne peut pas tenir compte des spécificités de ce contexte (des technologies en place, des procédures de travail, etc.).

Notons enfin que l'opérationnalisation de cette grille demande également une discussion autour des techniques empiriques associées. Les limites de ce texte ne nous permettent pas d'approfondir cette discussion ici, mais il nous faut noter que l'utilisation de cette grille incite à procéder à des études diachroniques et à la fédération de techniques en provenance d'horizons disciplinaires différents (comme l'analyse de discours et les techniques d'enquête sociologique, par exemple).

## Références

- Alter N. (1999), *La gestion du désordre en entreprise*, L'Harmattan, Paris.
- Beaudry, A. et A. Pinsonneault (2005), « Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation », *MIS Quarterly*, Vol. 29, No 3, pp. 493-524.
- Braverman, H. (1974), *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, Monthly Review Press, New York.
- Crozier M. et Friedberg E. (1977), *L'acteur et le système*, Seuil, Paris.
- De Certeau, M. (2002), *L'invention du quotidien. Arts de faire*, réédition, Gallimard, Paris.
- Flichy P. (1995), *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*, La découverte, Paris.
- Gléonnec M. (2003), « Communication et changement organisationnel : le concept de chaîne d'appropriation », *Dixième colloque franco-roumain & Première conférence internationale francophone en sciences de l'information et de la communication*, SFSIC, Bucarest.
- De Sanctis, G. and M. S. Poole (1994), « Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory », *Organization Science*, Vol. 5, No 2, p. 121-147.
- Giddens, A. (1984), *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*, Polity Press, Cambridge.
- Houzé, E. (2000), « L'appropriation d'une technologie: une approche structurale d'un groupe virtuel », *5ème Colloque de l'AIM*, Montpellier, France.
- Ives B. et Olson M.H. (1984), « User Involvement and MIS Success : A review of Research », *Management Science*, Vol. 30, No. 5, pp. 583-603.
- Jones, M. (1999), « Structuration Theory », in *Rethinking Management Information Systems*, Oxford University Press (pp. 103-136).
- Jouet, J. (1992), *Pratiques de communication et changement social*, HDR, Grenoble : Université de Grenoble 3.
- Leonard-Barton, D. (1988), « Implementation as Mutual Adaptation of Technology and Organization », *Research Policy*, No. 17, pp. 251-267.
- Marx, K. (2007), *Manuscrits économique-philosophiques de 1844*, Vrin, Paris.
- Miège B. (1996), *La société conquise par la communication (tome 1) Logiques sociales*, réédition, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble.
- Ollman, B. (1971). *Alienation: Marx's Conception of Man in Capitalist Society*, University Press, Cambridge.
- Perriault J. (1989), *La logique de l'usage*, Paris: Flammarion.
- Proulx, Serge (dir.) (1988), *Vivre avec l'ordinateur : les usagers de la micro-informatique*, Boucherville, Québec.
- Proulx, S. (2001), « Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Gouvernance et usages d'Internet: vers un nouvel environnement normatif?*, Université de Québec à Montréal, Montréal, pp. 139-145.
- Rice R., Rogers E. M. (1980), « Reinventing in the Innovation Process », *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*, Vol. 1, no. 4, pp. 499-514.
- Reynaud, JD (1988), « Régulation de contrôle et régulation autonome dans les organisations », *Revue française de sociologie*, XXIX- 1.
- Tyre M. J. et Orlikowski, W. J. (1994), « Windows of Opportunity: Temporal Patterns of Technological Adaptation in Organizations », *Organization Science*, vol. 5, no. 1, pp. 98-118.
- Vaujany F.-X., de (2000), « Usage des technologies de l'information et création de valeur pour l'organisation : proposition d'une grille d'analyse structurationaliste basée sur les facteurs clés de succès », *IXème Conférence Internationale de l'AIMS*, Montpellier, France, 24-26 Mai.
- Vaujany F.-X, de (2003), Les figures de la gestion du changement sociotechnique, *Sociologie du Travail*, vol 45, pp 515-536.

Vaujany F.-X, de (eds) (2005), *De la conception à l'usage : vers un management de l'appropriation*

*des outils de gestion*, Editions EMS.