



## Système technique et organisation : une question d'apprentissage. Petite revue de littérature

Anne-France Saint Laurent-Kogan (de)

### ► To cite this version:

Anne-France Saint Laurent-Kogan (de). Système technique et organisation : une question d'apprentissage. Petite revue de littérature. Sciences de la société : Les cahiers du LERASS, 2004, 63, pp.113-130. hal-01079295

**HAL Id: hal-01079295**

**<https://imt-atlantique.hal.science/hal-01079295>**

Submitted on 31 Oct 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Système technique et organisation : une question d'apprentissage**

Petite revue de littérature

Anne-France de SAINT-LAURENT-KOGAN\*

**P**our interroger l'articulation entre système d'information et organisation, nous proposons ici de revenir à une dialectique déjà ancienne : celle qui oppose organisation et technologie. Ce retour historique permet de mettre en perspective cette dialectique à deux « moments » différents de la technique et des recherches en sciences sociales qui l'ont accompagnée : celui du machinisme industriel et celui du machinisme intellectuel caractérisé par la diffusion massive des TIC dans le travail de bureau. Dans chacun des cas, la technique est dans un premier temps considérée comme exogène et s'inscrit comme substitut du travail humain : physique dans un cas, intellectuel dans l'autre. Mais devant l'importance et la complexité des transformations que la technique accompagne, et face aux impasses théoriques sur la question du lien entre système technique et organisation, les chercheurs ont du opérer un changement de perspective.

\* Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication, École des Mines de Nantes (4, r. Alfred Kastler, BP 20722, 44307 Nantes cedex 3).

Il s'agit dès lors de mieux comprendre comment ces systèmes techniques, qu'ils soient mécaniques ou informationnels, s'immiscent dans le fonctionnement des organisations et transforment le travail. Dans le cas du machinisme industriel comme dans celui du machinisme intellectuel, la mobilisation d'autres disciplines qui obligent à se situer à un niveau plus fin – l'ergonomie et la psychologie pour l'un, la sociologie des usages pour l'autre – permettent de poser différemment les enjeux de ces transformations. Ceux-ci ne peuvent se comprendre sans considérer, d'une part, les situations sociales préexistantes et, d'autre part, les capacités d'apprentissage individuelles et collectives des acteurs qui se saisissent de ces technologies dans leur travail. Ainsi, la variété des situations et les contradictions vécues sur le terrain permettent de redonner à l'organisation son sens actif. « Elle est activée ou plutôt travail d'organisation parce qu'elle est non un état, mais un processus, non un résultat mais une action » (Reynaud, 2002). Les travaux les plus récents sur le travail de bureau mobilisant l'usage des TIC viennent largement renforcer cette perspective théorique.

## Machinisme industriel et organisation du travail

Marx pose au centre de son analyse de la révolution industrielle le développement de la machine-outil. Ce qu'il appelle le « machinisme » correspond à l'appropriation du savoir-faire ouvrier par la machine : « *La machine-outil est donc un mécanisme qui, ayant reçu le mouvement convenable, exécute avec ses instruments les mêmes opérations que le travailleur exécutait auparavant avec des instruments pareils. Dès que l'instrument, sorti de la main de l'homme, est manié par un mécanisme, la machine-outil a pris la place du simple outil* » (Marx, 1948, 60).

Dans les années 1950 en France, l'approche friedmanienne de la sociologie du travail va s'inscrire dans cette perspective en attribuant une place centrale au système technique, et on peut même dire que cette approche s'est constituée autour de la question du changement technique. Ces systèmes techniques renvoient alors à la mécanisation des usines, à l'automatisation des lignes de production. D'un point de vue organisationnel, ils participent d'un processus de rationalisation du travail et d'un renforcement du modèle taylorien. Ils s'appuient sur les concepts de l'organisation scientifique du travail (OST) qui renvoient à des critères de définition du travail à partir des exigences de la production, autant quantitatives que qualitatives.

Si ce modèle a pu s'imposer avec une telle force, c'est parce qu'il s'appuyait sur « *une conception spécifique de la science de la technique. Les partisans de ce modèle tiennent les objets techniques et les systèmes techniques comme des applications des lois de la science. Ces objets, ces systèmes sont supposés fonctionner conformément aux prévisions de leurs concepteurs, si tant est que l'ensemble des opérateurs enrôlés dans ce travail appliquent les règles scientifiques édictées par des "spécialistes patentés"* » (Dodier, 2001, 296).

Les schémas fondateurs de cet univers productif – l'analyse objectivée du travail, la référence au temps homogène comme mesure de la valeur et comme fondement du calcul technico-économique – offrent dans un même mouvement une représentation simple, robuste et partagée de l'activité sous l'angle de son efficacité technique et de l'activité comme productrice d'efficacité économique (Veltz, 2000).

Ces systèmes s'appuient sur une vision mécaniste de l'individu qui en aucun cas, ne prend en compte ce que cette exécution implique pour l'ouvrier (Léplat, 2002). Ce qui importe c'est d'assujettir les comportements aux rythmes des dispositifs techniques, et pour cela la parcellisation des tâches est apparue comme un moyen efficace. Ainsi, la mécanisation s'est toujours accompagnée d'un accroissement de la division du travail et de sa prescription, réduisant les marges d'autonomie des salariés.

Les thèses de la déqualification inéluctable ou de la polarisation des qualifications des salariés associée au changement technique sont alors largement défendues. Dans les années 1960 et 1970, ces thèses sont soutenues par des auteurs comme Braverman (1976) ou Kern et Schuman (1984) qui tiennent pour acquis que la division capitaliste du travail a pour objectif d'exproprier les travailleurs de leur savoir-faire pour augmenter la plus-value et la concentrer dans un nombre de mains de plus en plus restreint du côté des directions. Les sociologues du travail vont s'atteler à dénoncer les effets du machinisme industriel sur les ouvriers salariés dans le cadre d'une problématique dominante : celle de l'aliénation et/ou de l'extension d'une rationalité instrumentale univoque (Veltz, 2001). Ainsi, que l'on se positionne du point de vue du système ou de l'ouvrier, le machinisme industriel a pu conforter l'idée qu'il y aurait un discours générique sur la technique.

## Instabilité des systèmes techniques, singularité des pratiques

Depuis la fin des années 1970, des évolutions importantes ont marqué la sociologie du travail. Dorénavant, toute idée d'impact univoque de la technique sur le travail paraît révolue. Les recherches les plus significatives ne révèlent pas de déterminisme simple. Au contraire, elles mettent en évidence « *des relations de plus en plus complexes entre la technologie, l'organisation, les relations entre acteurs et les rapports sociaux qui régulent l'entreprise* » (Maurice, 1984, 249). Ces travaux conduisent à une remise en question du modèle de la division du travail et la question de la fin du taylorisme va largement animer les débats de cette époque. Néanmoins, les apports les plus intéressants des années 1980 et 1990, ne se situent pas au niveau des effets globaux des dispositifs techniques sur l'organisation du travail, mais sur celui des salariés qui s'en saisissent et ce, par une meilleure analyse du travail qui en découle.

Ces années sont marquées par une technicisation croissante des activités de travail qui s'appuient sur des dispositifs de plus en plus complexes. Quels que soient les secteurs d'activité industrielle, les innovations dans le domaine des processeurs numériques infiltrent tous les systèmes de production en imposant leur rythme de renouvellement : MCN (machines à commandes numériques), GPO (gestion de la production assistée par ordinateur). Il ne paraît plus possible de substituer la technique à un ensemble de règles formelles prédictibles, car il faudrait alors supposer l'existence d'une stabilité des éléments techniques et de l'activité ouvrière, qui ne résiste ni à l'observation ni à l'analyse de ce que sont ces systèmes techniques en fonctionnement réel.

Ainsi, les dispositifs techniques incluent des zones d'incertitudes, dont la sophistication et l'instabilité sont à l'origine. Ces zones d'incertitude sont liées à la nature complexe de la technique « *parce que la technologie fonctionne sur des paramètres de plus en plus nombreux et complexes et réagit avec un intervalle de temps de plus en plus court, elle produit les conditions de sa perturbation : l'événement aléatoire est avant tout un sous-produit du système technique qui vient s'intercaler comme un résidu compromettant si ce n'est le fonctionnement des automatismes, tout au moins leur efficacité* » (Terssac, 1992, 74). La nature complexe de la technique produit ses propres conditions de perturbations, les panes sont fréquentes. Ces zones sont aussi liées à l'instabilité de la technique du fait de son renouvellement permanent. Les technologies numériques programmables s'imposent dorénavant dans tous les systèmes techniques de production. Elles imposent un rythme de changement beaucoup plus élevé et font parfois de ces systèmes une technique toujours en construction, sujette au bricolage et à l'obsolescence rapide.

Ces recherches remettent en question le déterminisme de la technique en montrant que les machines n'entraînent pas une logique d'utilisation, qu'elles ne définissent pas une façon de travailler et une seule, ce qui revient à dire qu'il existe une flexibilité de l'organisation du travail à l'égard des conditions techniques : la technique devient une variable de ce système (Terssac, 2002).

Sans reprendre l'ensemble des débats qui ont animé le champ, les années 1980 sont marquées par une remise en cause de la thèse de la déqualification inéluctable (Maurice, 1984) car le degré de sophistication extrême du monde des techniques exige pour fonctionner un système cohérent de compétences appropriées. Au-delà de la prise en compte du degré de sophistication des techniques, c'est également une critique du regard posé sur le travail automatisé qui participe à la réfutation de cette thèse : car si cette dernière part d'une comparaison entre les fonctions réalisées par les ouvriers et les fonctions réalisées par les automatismes à différents stades de l'automatisation, « *une telle comparaison paraît inacceptable parce qu'elle procède d'un double réductionnisme : les règles d'utilisation des dispositifs techniques sont rapportées et assimilées à leurs règles de fonctionnement*

*et, du même coup, l'activité réelle est réduite aux tâches prévues ou aux fonctions théoriquement requises...* » (Terssac, Coriat, 1984, 386). La nature prédictible et stabilisée des systèmes techniques ne résiste pas aux observations des chercheurs. En se plaçant du point de vue des personnes, à l'instar des ergonomes et des psychologues du travail, il devient possible d'étudier ce que font réellement ceux qui travaillent, et non ce qu'ils doivent faire. Grâce à l'apport de ces approches qui se positionnent du côté de l'individu face au système, cet autre regard sur le travail dénonce en premier lieu toute idée de stabilité des modalités d'exécution, et *a fortiori* souligne la diversité des pratiques.

Parallèlement à ces travaux, on voit apparaître explicitement le modèle du processus de « déqualification-surqualification ». Pour les ouvriers, l'univers de plus en plus technicisé du travail conduit, d'un côté, à une déqualification car une partie de leur savoir-faire est incorporée dans la machine ; et de l'autre, l'utilisation de nouvelles techniques les incite à acquérir de nouvelles qualifications. Ce modèle révèle une transformation structurelle concrète des rapports de pouvoir – transferts de responsabilités, transferts de tâches – dans un champ de pratiques touché par le processus de changement technologique.

### Des nouvelles qualifications aux nouveaux savoir-faire

De même qu'elles nuancent la thèse d'une marginalisation du rôle des ouvriers, car ces derniers sont amenés à acquérir de nouvelles qualifications pour faire face à la sophistication des dispositifs techniques, les années 1980 participent à remettre en question l'idée d'aliénation en attribuant une part de subjectivité au travail. En allant observer du côté des industries de procédés, des auteurs comme Pierre Naville dans un premier temps et Gilbert de Terssac ensuite, mettent en évidence la complexité du lien entre technique et travail et soulignent l'existence de zones d'autonomie. Non seulement, celles-ci apparaissent dans le refus d'une cadence imposée, dans l'aménagement de l'espace de travail, dans la mise en œuvre de pratiques collectives, mais elles sont même parfois nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation du travail. La sociologie du travail évoque alors l'idée selon laquelle il subsiste un « résidu toujours à l'œuvre », le savoir-faire ouvrier. En effet, l'existence d'un savoir-faire ouvrier montrerait à l'évidence un « reliquat » qui ne s'évanouit pas dans les degrés d'automatisation.

Dans différentes versions de cette thèse, les savoir-faire sont définis comme des « coups de main », des « astuces », relevant de pratiques opératoires concrètes. Le savoir-faire est composé de connaissances pratiques non formalisées qui complètent le savoir incorporé dans le dispositif technique, mais il demeure indispensable au bon fonctionnement du système technique. Il devient même une condition première de son efficacité et de son fonctionnement (Linhart, 1990 ; Terssac, Christol, 1982).

Pour d'autres, en attribuant cette part d'autonomie à l'opérateur dans le fonctionnement du système technique, toutes les pratiques opératoires n'ont pas pour seul objectif le bon fonctionnement de la machine, ou le fait de pallier les incidents ou les pannes. Elles s'inscrivent aussi dans une logique sociale qui apparaît en filigrane lorsque Terssac et Coriat critiquent la thèse selon laquelle l'existence d'un savoir-faire n'est qu'une condition à remplir pour assurer la continuité du processus. Ils affirment qu'en « *réalité les procédures de travail sont variées, elles constituent un tout qui trouve sa cohérence dans une logique d'utilisation des dispositifs techniques qui ne peut être réduite à l'addition de quelques segments des savoir-faire ouvriers toujours à l'œuvre. Ces logiques d'utilisation des dispositifs techniques mettent en œuvre des procédures de travail variables, des processus mentaux complexes et des modalités de régulation particulière* » (Terssac, Coriat, 1984, 395).

En balayant ainsi rapidement l'évolution entre les premières recherches sur le travail qui cherchaient à comprendre ce que les systèmes techniques font aux individus, à celles qui conduisent à regarder ce que ces derniers font face à un système technique, on perçoit mieux les transformations du travail. L'infléchissement du regard du chercheur conduit à souligner la diversité et la spécificité des situations de travail. Le système technique est moins central et apparaît comme une des composantes parmi d'autres. De nouvelles approches théoriques tentent de conceptualiser cette médiation complexe qui lie les différentes composantes des situations de travail.

La théorie de la régulation conjointe s'inscrit dans la réfutation du rôle systématiquement contradictoire de l'organisation formelle et informelle avancé jusqu'ici (Reynaud, 1993). Pour analyser l'articulation entre ces deux formes d'organisation, il est avancé que, dans les pratiques de travail, les règles effectives sont le produit d'une combinaison entre les règles de contrôle, issues de la hiérarchie et les règles autonomes issues des groupes d'exécutants eux-mêmes (Reynaud, 1988). La règle effective apparaît non comme l'imposition de contraintes extérieures, mais comme le résultat d'une dynamique conjointe : une construction sociale dans laquelle chacune des parties trouve son avantage. Cette théorie prend donc en compte, d'une part, le système de contraintes, d'autre part, les comportements des acteurs individuels pour aboutir à un accord à partir de concessions réciproques. Le terme « régulation » traduit à la fois le caractère transitoire et local de la règle qui résulte d'une négociation implicite ou explicite toujours renouvelée. Il exprime également l'idée que cette régulation correspond, non pas à une, mais à un ensemble de règles accepté par chacun.

L'apport de la régulation conjointe est double. D'abord, il permet de mieux articuler les deux groupes de règles coexistant dans la production, non pas indépendamment l'une de l'autre, mais au travers d'une régulation permanente ; ensuite, il permet de situer ce qui est en jeu, et de mettre l'accent sur

la production des règles comme enjeu principal dans le travail. La formation des règles effectives ne préexiste pas aux actions individuelles, mais les accompagne. C'est donc dans l'observation des pratiques professionnelles que l'on peut appréhender ces règles effectives.

Dans les années 1980, le système technique se trouve du côté de l'organisation formelle, puisqu'il intègre des règles explicites qui tendent vers une rationalisation de la production. L'automatisation, par exemple, « *se présente comme un processus de rationalisation visant à maîtriser le comportement de ses composantes et donc à le prévoir comme en témoigne la tentative sans cesse renouvelée de transfert de séquences de travail entièrement réalisées par l'homme vers les dispositifs techniques* » (Terssac, 1992, 46). Mais dans l'organisation, l'activité de régulation peut porter sur bon nombre d'objets : les méthodes de travail, l'accès aux postes, la promotion, les salaires ou encore l'adoption d'une technique nouvelle et le partage des responsabilités qu'elle entraîne. L'apport important est de souligner leur interdépendance (Reynaud, 1988).

Cette perspective qui consiste à aborder le travail comme un « travail de régulation », se retrouve chez d'autres auteurs que le système technique soit au centre de leur analyse ou non. Pour Dodier, cette production collective de règles dans le travail renvoie à l'idée de « *solidarité technique* ». Elle permet de gérer l'incertitude liée inéluctablement au fonctionnement des objets techniques, au fur et à mesure de la survenue des aléas, par des opérateurs considérés comme détenteurs de connaissances hétérogènes, non réductibles à un savoir central (Dodier, 1997). Dans ce modèle, inspiré par la sociologie des sciences, il s'agit de prendre en compte une pluralité de savoirs articulés à des dispositifs plus ouverts. Des acteurs réseaux hétérogènes (humains, objets techniques, etc.) bricolent pour concilier les différentes exigences portant sur la production (Dodier, 2001). Ces approches ne se bornent pas à constater l'interdépendance du système technique et du système social, mais elles mettent en évidence l'existence entre ces deux systèmes, de l'univers de l'organisation. Le système technique, tout en étant très présent, n'est plus une variable exogène du travail. Il apparaît dilué parmi tous les éléments qui structurent les activités de travail.

Ainsi, au sein de ces travaux centrés sur le monde industriel et les dispositifs techniques qui l'équipent, la question lancinante reste celle d'identifier le modèle organisationnel qu'il contient. Mais cette question, par les difficultés qu'elle soulève, permet aussi de faire émerger de nouvelles problématiques. Issues d'un autre positionnement, celui de l'individu face aux dispositifs techniques, les recherches insistent alors sur l'importance de la dimension cognitive, autant individuelle que collective, des activités de travail. La technique ne peut être isolée du système et n'apparaît plus comme une variable pouvant, à elle seule, déterminer un modèle unique d'organisation du travail.

## Informatisation et organisation du travail

De la même manière, avec l'arrivée de l'informatique, on a cherché dans un premier temps à identifier le modèle organisationnel qui y était associé. Face aux difficultés à le saisir, d'autres approches, qui se tournent aussi du côté de l'individu face à la technique, vont conduire à poser d'autres problématiques liées à la diffusion de l'informatique, puis des TIC dans le travail, qui mettront l'accent également sur l'importance de la dimension cognitive. L'informatique a émergé dans les années 1960, mais s'est diffusée surtout à partir des années 1980 dans le monde du travail et de façon massive dans les années 1990.

### Quel modèle d'organisation pour l'informatique ?

Dès les premières recherches la notion d'organisation est intrinsèquement liée au processus d'informatisation, car le processus même passe par une rationalisation de l'organisation (du moins, ce qui peut l'être) en partant des réalités concrètes du travail qui sont analysées et organisées selon un mode de pensée fonctionnaliste, pour en arriver à une réalité épurée, cohérente, d'une plus grande rationalité (Pavé, 1989).

### Qui décide : l'homme ou l'ordinateur ?

Dans cette perspective, l'informatique possède une dimension politique à l'origine de son succès auprès des décideurs. « *La volonté d'organiser la coopération humaine, quel qu'en soit le but, a nécessairement une dimension politique, au sens où elle implique la gestion des choses communes. Or cela est compliqué. C'est pourquoi une tentative permanente consiste à faire sien le programme d'Henri de Saint-Simon : "substituer au gouvernement des hommes l'administration des choses" (...)* » (Pavé, 1995, 87).

La vertu rationalisante de l'informatique est confirmée par Pichault (1993) qui avance que l'informatisation des entreprises, comme toutes les méthodes de changement proposées aux décideurs d'entreprise depuis plusieurs décennies, ont toujours fondamentalement reposé sur des postulats normatifs de rationalisation et de transparence. L'émergence de l'informatique n'aurait fait qu'intensifier et favoriser ces méthodes. Que ce soit la mise en place de « grands » systèmes dans l'objectif d'une centralisation et d'une normalisation de l'information, ou celle de réseaux de micro-ordinateurs pour une déconcentration puis une intégration des pratiques, c'est la rationalisation des procédures, leur simplification et la disparition des contradictions qui restent les objectifs inavoués de ces méthodes de changement, cercle de qualité comme management participatif ne faisant que déplacer vers la base ce souci de rationalisation et de transparence. A propos

des ERP (*entreprise resource planning*) dit aussi « progiciel de gestion » (PGI), resurgit le rêve d'une organisation transparente. Par l'intégration et la centralisation des données qu'il permet, le mythe du panoptique accompagne la diffusion de ces nouveaux systèmes d'information (Segrestin, 2003).

En effet, si l'on prête à l'informatisation des vertus rationalisantes, c'est qu'on espère gagner ainsi en transparence sociale et en maîtrise des systèmes sociaux : « *cette vision, souvent inspirée par la cybernétique "dure", est en fait très proche d'une conception positiviste qui continue à séduire non seulement les ingénieurs, mais aussi les dirigeants. Il y a, en effet, une proximité forte entre l'informatique et une conception naïve du gouvernement des ensembles organisés complexes* » (Pavé, 1989, 87).

L'ambition de transparence sociale qui séduit les décideurs et les amène à investir dans l'informatique professionnelle a toujours participé de l'imaginaire de l'informatique. Pour Philippe Breton, non seulement cet imaginaire a toujours accompagné l'informatique depuis ses débuts, mais il est à l'origine même de la conception de cette technologie. L'ordinateur moderne est « *le produit d'un système de représentation du monde et des valeurs qui en découlent. Les choix techniques qui y sont faits, loin d'obéir à une stricte rationalité interne à la technique, sont déterminés par un système de pensée (...). Cette nouvelle machine, de ce point de vue, est bien le cheval de Troie de l'utopie de la communication dans la société moderne au double sens de la transparence sociale qu'il permet d'obtenir (un monde informatisé est un monde entièrement explicite) et de la rationalité qu'il injecte dans les processus humains, notamment ceux de la décision* » (Breton, 1995, 107).

Cette vision de l'informatique qui permet de substituer une machine à l'homme et dont les performances proviendraient des réductions d'effectifs reste présente dans les réformes informatico-organisationnelles des années 1990. Les argumentaires basés sur une performance obtenue par la réduction de l'initiative humaine, de la suppression attendue des effectifs sont encore largement repris pour convaincre de la nécessité d'informatiser. C'est, pour Lojkine et Malétras (2002) « *un usage pervers de l'informatique (confondre avec la chaîne des usines Ford ou la filature de coton d'il y a un siècle) qui en dit long sur la force des normes gestionnaires qui prétendent faire entrer le travail humain de traitement des informations dans le moule rigide de la production industrielle de grande série* ». Il permet ensuite de justifier une politique de suppression ou de déqualification des emplois administratifs.

L'informatique est vue comme une simple évolution technique offrant l'opportunité d'aller plus avant dans la substitution du capital au travail. Cette orientation a eu des conséquences majeures sur l'ensemble des catégories de personnel, dans la mesure où le travail administratif et une partie importante de la gestion courante ont été transférés sur les ingénieurs et les techniciens « opérationnels ». Nous touchons ici à la racine même de l'intensification du travail informationnel.

### Quels liens entre informatique et organisation ?

Le projet d'informatisation s'accompagne donc d'une volonté d'organiser les hommes et les choses. Mais rapidement, le modèle organisationnel sous-jacent n'apparaît pas de façon univoque, et encore moins déterminé par la technique informatique. En reprenant les différentes approches qui articulent la relation technologie-organisation, Alsène montre que le déterminisme technologique est une position impossible à tenir, et que la question des impacts de la technologie sur l'organisation est une fausse question. Il existe bien une logique organisationnelle portée par la technique, puisqu'elle n'est pas neutre, mais « *il s'agit d'un design, car cette logique inscrite dans une technologie n'est pas quelque chose de figé une fois pour toutes. L'organisation qui se dote d'une nouvelle technologie n'est pas systématiquement condamnée à subir le design organisationnel implicite accompagnant cette dernière* » (Alsène, 1990, 328).

Il est possible de « jouer » sur les contraintes et les opportunités organisationnelles qui constituent le *design* implicite porté par la technologie. Avec ce type de technologie, les acteurs qui s'en saisissent dans leur travail peuvent prendre des « libertés » par rapport à la logique incluse dans la technologie lorsque ceux-ci ré-agencent leur organisation. Et ce jeu est plus facile avec les technologies informatiques car il est possible d'intervenir sur le *soft*, la partie logicielle, ce qui rend ces technologies plus flexibles. Néanmoins, le *design* organisationnel implicite accompagnant une technologie reste relatif au type d'organisation dans laquelle celle-ci s'insère ; les effets par lesquels il se manifeste sont eux-mêmes relatifs, « spécifiques » ces « effets spécifiques » restent liés aux différents modes de gestion du changement technologique.

Une autre approche consiste à montrer qu'il existe des modèles organisationnels propres aux différents « moments » du développement de la technologie informatique. Ainsi, on peut les présenter comme des « idéaux-types » qui se sont succédés dans le temps pour déboucher actuellement sur un « quatrième moment » de l'informatique, caractérisé par un principe général d'ouverture de l'infrastructure technique (interconnexion des réseaux, conception « ouverte » de l'informatique) et de l'organisation du travail (dissociation des frontières organisationnelles, recours accru à l'externalisation de l'activité de l'informatique). Le tableau suivant reprend ces différents moments et leurs principales caractéristiques techniques et organisationnelles. Les auteurs précisent que si ces moments sont apparus séquentiellement dans l'histoire des techniques et des modes d'organisation des entreprises, cela ne signifie pas qu'il s'agit d'étapes successives nécessaires au développement des systèmes d'information. Au contraire, la réalité empirique montre le plus souvent des situations de juxtaposition, voire de superposition, ce ces différents moments. (Pichault *et al.*, 2002)

|                                       | Centralisation<br>(1960-1970)                                         | Déconcentration<br>(1980)                                       | Intégration<br>(1990)                                                            | Ouverture<br>(2000)                                                                               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Base technique</i>                 | unité centrale avec <i>pool</i> de saisie ou terminaux distribués     | mini et micro-informatique                                      | réseaux locaux, Intranet, gestion intégrée de bases de données, systèmes experts | Internet, EDI, commerce électronique, <i>groupware</i>                                            |
| <i>Mode d'organisation du travail</i> | modèle taylorien (forte division verticale et horizontale du travail) | modèle scandinave (autonomie locale, enrichissement des tâches) | modèle japonais (qualité totale, culture d'entreprise, polyvalence)              | modèle californien (entreprise virtuelle [NFO], entreprise-réseau gestion de la chaîne de valeur) |

Les études de cas ne résistent pas à ces modèles car les différents moments ne se substituent pas les uns aux autres, mais s'hybrident pour proposer un système technique souvent bricolé et difficilement réductible à un modèle technico-organisationnel. A partir des années 1990, la convergence des technologies informatiques et de celles de la communication devient si forte au sein de ces dispositifs que le terme même d'informatique tend à disparaître pour laisser la place à celui de TIC autant chez les professionnels que chez les chercheurs.

L'une des raisons qui conduisent à laisser cohabiter différents dispositifs techniques est la co-existence de plusieurs modes de lancement des TIC dans les organisations. L'initiative locale a souvent pour origine une initiative individuelle, qui peut perdurer sous une forme informelle mais pose souvent problème à la hiérarchie qui doit laisser jouer tout en contrôlant la main. L'initiative peut aussi venir de responsables intermédiaires qui mobilisent des méthodes plus formalisées : elle s'inscrit dans une démarche pragmatique. Enfin, il y a l'initiative centrale qui associe choix techniques et organisationnels. Les TIC sont alors analysées comme un levier du changement organisationnel. Bien souvent, il s'agit au sein même de l'organisation de gérer une dialectique entre ces trois niveaux (Benghozi *et al.*, 2000).

### Quels effets de l'informatique ?

Devant la difficulté à saisir le lien entre informatisation et organisation, des chercheurs, en s'appuyant sur de nombreuses études de cas parues entre 1988 et 1994, ont tenté de repérer les liens entre informatisation, évolution de l'organisation, organisation du travail et performances des entreprises. Dans un *survey* (Gollac *et al.*, 1999), il est montré la diversité des effets et surtout la co-existence d'effets contradictoires d'une organisation à l'autre, voire au sein d'une même organisation. Parmi les effets largement partagés, les auteurs mentionnent la réduction des délais d'élaboration ou de transmission de l'information. L'informatique permet aussi d'amplifier l'acquisition de



l'information et de générer de nouveaux flux. Concernant plus précisément les liens avec l'organisation, ce texte précise qu'un résultat possible de l'informatisation est le passage à une organisation moins centralisée et à une plus grande autonomie des unités et des personnes : le partage des données facilite un fonctionnement en réseau, la remontée et la synthèse aisée des renseignements permettent aux dirigeants un mode de contrôle plus souple. L'information introduit une redistribution de l'information et offre un accès plus direct aux données dont ils ont besoin. Néanmoins, en pratique, les évolutions observées sont indécises et contradictoires.

Il apparaît donc que l'informatique permet de concilier un fonctionnement interne régularisé par des normes, des standards, etc., et une organisation vers le marché. Dans la mesure où la plupart des entreprises sont organisées au départ sur un mode peu ou prou industriel, la principale évolution observée est un fonctionnement plus proche de la demande. Cette évolution est relevée dans environ la moitié des études de cas. L'orientation vers la demande peut revêtir des formes variées : une formalisation des liens entre l'offre et la demande, un meilleur ajustement de l'offre à la demande et une réduction des délais de réponse.

Ce qui conduit à dire que l'informatisation favorise la pénétration du marché dans l'organisation. Néanmoins, les auteurs indiquent que les études de cas présentent des situations contrastées où plusieurs effets peuvent coexister. Les effets de l'informatisation sont donc souvent ambigus et contradictoires et la performance apparaît surtout lorsque la cohérence de l'organisation est renforcée.

Autrement dit, les TIC accompagnent l'émergence de nouvelles formes d'organisation qui hybrident des mécanismes de division et de coordination du travail jusqu'à présent considérés comme incompatibles, tels que centralisation/décentralisation, formalisation/relationnelles interpersonnelles, standardisation/flexibilité, *business units*/logique de process, hiérarchie/réseaux (Pichault *et al.*, 2002).

### Que fait-on des TIC ?

Le type de questionnement en termes d'effets de l'informatique reste quelque peu mécaniste et se trouve aujourd'hui contesté par des approches plus constructivistes. Celles-ci ont, par exemple, montré comment la prescription d'usages des technologies s'articule avec les représentations des utilisateurs pressentis. La question est alors inversée et on s'interroge sur ce que les usagers font des nouvelles technologies. Les premières études d'usages s'articulent à la problématique de l'autonomie sociale : on tente de repérer la façon dont les TIC s'insèrent dans la dynamique des pratiques d'autonomie dans un contexte d'innovation sociale (Jouët, 2000). L'analyse du sens et des enjeux que donnent les utilisateurs à leurs pratiques est ainsi un moyen

essentiel pour révéler les modèles sociaux émergents. Elle permet de comprendre comment et pourquoi les individus et les groupes s'approprient (ou non) les technologies en les mettant au service de leurs intérêts et de leurs besoins de sociabilité, d'autonomie ou d'échange, participant ainsi à la transformation des rapports sociaux ou à celle de leurs institutions (Brousseau, Moatty, 2003).

Dans les années 1990, avec la diffusion massive des TIC dans les entreprises et les limites d'une approche déterministe, l'étude des usages en entreprise, enrichie des cadres théoriques de la sociologie du travail et/ou des organisations, cherche à interpréter les pratiques de travail mobilisant les TIC dans leur environnement professionnel (Jouët, 2000). Dès les premiers travaux, l'accent est mis sur les procédures de contournement des usages prescrits, des formes d'inventivité des pratiques ordinaires. Le processus d'appropriation est perçu comme une démarche singulière de l'utilisateur lors de sa rencontre avec l'objet technique. L'appropriation, avec tout ce qu'elle sous-entend, apparaît même comme la condition nécessaire à l'insertion sociale des nouvelles TIC, ou des nouveaux services associés. En contexte professionnel, les individus n'ont pas les marges d'autonomie dont ils peuvent bénéficier dans le champ domestique. On constate néanmoins un décalage systématique entre les usages prévus, et ceux développés par ceux qui s'en saisissent.

Pour la sociologie des usages, les processus d'appropriation participent du processus de construction identitaire. Dans des secteurs d'activité marqués par des logiques professionnelles fortes, comme celui de la santé, ou de la presse, les usages participent de la construction identitaire des différentes professions. Par exemple, dans un quotidien régional, s'il y avait de la part de la direction la volonté de mobiliser les TIC pour rapprocher les métiers, créer de la coopération, les différentes modalités d'appropriation collectives révéleraient, au contraire, la volonté de restaurer les cloisonnements professionnels propres à ce secteur (Saint-Laurent, 2000). Ces différentes modalités d'appropriation sont largement marquées par la différence de statut que l'usager donne à la technique. Pour Gollac *et al.* (1999), c'est dans cette diversité même des statuts, et donc des relations que les utilisateurs entretiennent avec l'informatique qu'il faut distinguer l'informatisation des autres révolutions industrielles. L'ordinateur peut autant être considéré comme un outil de travail qu'un objet culturel. Il permet de se distraire, de produire, d'être créatif (Gollac, Kramarz, 2000).

### Usages et apprentissages des TIC

Dès lors, il existe un continuum de modalités d'apprentissage des TIC avec, d'un côté, ceux qui s'intéressent aux techniques en tant qu'objets de connaissance et qui acquièrent des notions théoriques, et de l'autre, les usagers qui ont une approche purement instrumentale de leurs appareils qui restent, pour eux, une boîte noire. Ces différentes formes d'apprentissage ne



sont jamais figées et se répondent parfois. Par exemple, la démarche pragmatique de l'usage favorise l'expérience de la matérialité de la technique, l'acquisition de savoir-faire opératoires, voire même parfois de certaines connaissances théoriques (Jouët, 1993).

Dans le travail, les TIC en brouillant les frontières entre métiers, bouleversent les identités professionnelles. Les différences de statut donné aux TIC participent de la distinction nécessaire à la reconstruction de ces identités. La question des apprentissages récurrents qu'exigent les TIC se pose pour chacun à l'aune de son métier défini comme l'horizon donnant sens à l'expertise de son travail (Osty, 2000). Cette évaluation se fait également au regard des professions connexes dont on cherche à se distinguer pour mieux exister : le journaliste vis à vis de l'ouvrier du livre, le médecin vis-à-vis de l'infirmière, etc... Dans le cas de la presse, ces différents apprentissages restent étroitement marqués par la définition ancienne des métiers, qui résistent inégalement aux tentatives de réorganisation menées à l'occasion de l'informatisation. Les usages des journalistes dépendent de leur capital « journalistique » : un capital élevé peut autoriser à négliger le « technique ». A l'opposé, l'appropriation de l'informatique par les ouvriers du Livre passe par l'acquisition d'un savoir-faire technique qui articule des compétences liées à la mise en page et à la maîtrise de l'outil informatique. Ils revendiquent cette compétence liée à l'outil informatique qui apparaît comme un moyen de rester les seuls garants d'une qualité professionnelle inscrite dans la culture de métiers des professionnels du Livre (Saint-Laurent, 2000).

Quoiqu'en disent les acteurs de l'offre en matière de TIC, le processus d'appropriation passe par un effort intellectuel important. Les formations dans ce domaine sont rares et les compétences s'acquièrent en partie par tâtonnement, mais surtout en sollicitant ses collègues et son propre réseau social (Gollac, 1996). Dès lors, tous les acteurs professionnels ne sont pas égaux pour produire de nouveaux usages. Si l'informatique s'est diffusée par le haut (Gollac, Kramarz, 2000), c'est parce que les cadres et les professions intellectuelles supérieures sont favorisés à deux niveaux : ils ont acquis les capacités intellectuelles pour mener une réflexion abstraite et sont donc plus aptes à appréhender la manipulation symbolique de l'information propre aux TIC ; en même temps, les compétences et les savoir-faire à acquérir pour développer de nouveaux usages se trouvent dans l'environnement social. Le capital social est ainsi mobilisé pour permettre les évolutions de l'activité professionnelle rendues possibles et exigées par les TIC.

Le savoir nécessaire à la mise en œuvre de l'informatique au travail s'acquiert essentiellement par des relations d'entraide car pour l'essentiel il s'apprend peu à l'école, « il s'apprend sur le tas, par la pratique. Cet apprentissage se fait souvent sous forte contrainte de temps. Le but principal de l'informatique dans les entreprises est en effet de combiner la régularité industrielle et la flexibilité marchande. Dans le monde marchand, le temps est compté : les problèmes qui surviennent dans l'usage de l'informatique

*doivent être traités rapidement, et ils sont beaucoup plus rapidement résolus en recourant à l'aide d'autrui qu'à travers un apprentissage strictement personnel* » (Gollac, 1996, 52).

Ainsi, les usages en contexte professionnel dépendent largement de la nature de l'apprentissage que les utilisateurs font ou peuvent faire. Tous les salariés ne sont pas égaux devant les TIC car les apprentissages font largement appel aux compétences intellectuelles et à l'autonomie des salariés, apanage des cadres essentiellement. Pour les salariés peu qualifiés, les TIC laissent peu d'autonomie, participent à la prescription du travail et peuvent être considérées comme des outils de production au sens le plus classique du terme. Les transformations les plus originales liées à leur diffusion dans l'entreprise se situent ailleurs, sur le versant intellectuel du travail où les conséquences sociales sont les plus profondes et les plus nouvelles (Baudelot, Gollac, 2000).

Cela nous amène aux travaux plus récents qui mettent l'accent sur les usages collectifs des TIC dans le travail. Usages qui passent par la construction de nouvelles règles, procédures, conventions et participent à l'émergence de nouvelles formes organisationnelles du travail. On délègue à la technique (téléphone, email, etc...) une fonction de mise en contact, et on augmente les potentialités d'être en relation avec d'autres interlocuteurs. Il faut donc connaître les subtilités des règles sociales d'adressage pour maîtriser ces outils correctement. De plus, la technique fait disparaître de nombreux éléments propres à la rencontre physique, et impose de réapprendre et de reconstruire des codes de civilité (Dubey, 2001). Ainsi, quand un directeur d'auto-école met à la disposition de ces élèves/clients, une adresse électronique pour prendre et décommander les rendez-vous, ils se trouvent rapidement face à des demandes qui ne sont pas recevables socialement. La flexibilité permise par la technique impose un rythme qui n'est pas en phase avec celui des pratiques concrètes de travail : le temps social n'est pas celui de la technique. Dès lors, des règles d'usage socio-technique sont mises en œuvre, intégrant un délai minimum pour considérer une demande recevable.

Les TIC offrent la possibilité de réaliser une commutation socio-organisationnelle. En reprenant le principe de commutation défini par Marc Guillaume, comme étant la capacité de chercher des liaisons convenables, de les établir et d'exploiter les interactions qui en découlent, on peut considérer que l'usage des TIC favorise une organisation fondée sur la capacité du système – technique et organisationnel – à établir les bonnes liaisons aux bons moments (Craipeau, 2001). Par exemple, la mise en œuvre des organisations par projets reposent essentiellement sur cette capacité de commutation.

Les TIC, quand elles sont faiblement prescrites, favorisent la création de règles autonomes. Ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui construisent leurs règles de travail. En formalisant peu à peu ces règles dans les dispositifs techniques,

on peut créer, stabiliser, faire évoluer de nouvelles règles d'organisation du travail (Craipeau, 2001). Ce processus de construction et de mise en commun de règles pratiques et de règles du jeu participe du travail d'organisation. Celui-ci exige une analyse cognitive des situations afin d'évaluer les règles inefficaces et de reconstruire de nouveaux savoirs pour les déposer dans des règles (Terssac, Lalande, 2002). Pour d'autres auteurs, cela renvoie au phénomène d'intégration des méthodes et du travail de conception intégration qui participe largement au phénomène d'intensification du travail vécu par les salariés (Lojkine, Malétras, 2002).

Dès lors, les TIC permettent de produire de l'information sur l'organisation qui est ensuite traitée par l'encadrement pour fournir une connaissance sur le fonctionnement même de l'entreprise, et favoriser ainsi les interventions nécessaires à son pilotage. De la sorte, certains usages des TIC permettent un mode de management privilégiant le changement permanent de l'organisation (Craipeau, 2001), et balayent du même coup l'hypothèse d'un modèle univoque d'organisation du travail qui se cacherait derrière les outils de communication.

Malgré l'inclination à rechercher un modèle d'organisation derrière chaque système technique, les travaux les plus récents sur les TIC dans le travail soulignent comment elles participent au renouvellement incessant des organisations dans lesquelles elles se diffusent. Feu le modèle, l'organisation serait à construire en permanence. Elle « *n'est alors plus un état mais un processus, non un résultat mais une action* » (Reynaud, 2003). Les TIC viendraient amplifier ce phénomène. Autrement dit, l'organisation est une forme qui se déforme et les TIC ne font qu'accélérer cette mutation permanente.

Mais ces évolutions sont largement déterminées par la capacité et l'effort cognitif toujours renouvelé des acteurs qui se saisissent de ces artefacts informationnels dans le travail. Ces apprentissages permanents, individuels ou collectifs, s'ils s'inscrivent dans une démarche autonome des acteurs au travail, n'en sont pas moins guidés par un cadrage cognitif cristallisé dans l'artefact. Ainsi la propension à évacuer le passé au profit de l'urgence, à promouvoir des modalités d'échanges distants traduit-elle sans doute la nécessité de développer d'autres rapports au temps, à l'espace et aux autres. Quand le management implore un « *savoir-être* » au travail, cela ne traduit-il pas cette volonté d'adapter l'individu aux nouvelles normes de la performance du monde professionnel portées en partie par les TIC ? Il ne s'agit plus, dès lors, de se demander quelle organisation ces technologies déterminent, mais plutôt, dans une perspective anthropologique, quel homme et quelle société contribuent-elles à produire ? La question du déterminisme technique chassée par une porte ne cesse de revenir par une autre.

## Références bibliographiques

- BAUDELOT (C.), GOLLAC (M.), 2000, « L'informatique au travail », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°134, 3.
- BRAVERMAN (H.), 1976, *Travail et capitalisme monopoliste*, Paris, Maspéro.
- BRETON (P.), 1995, *L'utopie de la communication*, Paris, La Découverte.
- BROUSSEAU (E.), MOATY (F.), 2003, « Perspectives de recherche sur les TIC en sciences sociales. Les passerelles interdisciplinaires d'Avignon », *Sciences de la Société*, n°59, 3-32.
- CRAPEAU (S.), 2001, *L'entreprise commutante. Travailler ensemble séparément*, Paris, Lavoisier, coll. Hermès science.
- DODIER (N.), 1995, *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié.
- DODIER (N.), 2001, « La nouvelle donne « technique » de la sociologie du travail », in *Sociologie du travail : quarante ans après*, Paris, Elsevier, 295-307.
- DUBÉY (G.), 2001, *Le lien social à l'ère du virtuel*, Paris, PUF.
- FREYSSINET (M.), 1984, « La requalification des opérateurs et la forme sociale actuelle de l'automatisation », *Sociologie du Travail*, n° 4/84, 422-433.
- GOLLAC (M.), 1996, « Le capital est dans le réseau. La coopération dans l'usage de l'informatique », *Travail et Emploi*, n° 3/96, 39-60.
- GOLLAC (M.), MANGEMATIN (V.), MOATY (F.), SAINT-LAURENT (A.-F. de), 1999, « A quoi sert donc l'informatique ? Revue d'études de cas », in Foray (D.), Mairesse (J.), *Innovations et performances : approches interdisciplinaires*, Paris, Éditions de l'EHESS, 77-130.
- GOLLAC (M.), KRAMARZ (F.), 2000, « L'informatique comme pratique et comme croyance », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 134, 4-21.
- JOUËT (J.), 1993, « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n°60, juillet/août, 99-120.
- JOUËT (J.), 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol.18, n°100, 489-521.
- KERN (H.), SUCHMAN (M.), 1984, « Vers une déprofessionnalisation du travail industriel », *Sociologie du Travail*, n° 4, 398-406.
- LINHART (D.), 1990, « Quels changements dans l'entreprise ? », *Réseaux*, n°41, 75-92.
- LOJKINE (J.), MALETRAS (J.-L.), 2002, *La guerre du temps. Le travail en quête de mesure*, Paris, Éditions sociales, 1967.
- MARX (K.), 1948, *Le Capital. Critique de l'économie politique*. Livre premier, tome II., Paris, Éditions sociales, 1967.
- MAURICE (M.), 1984, « Avant-propos », *Sociologie du Travail*, n°4, 379-383.
- MAURICE (M.), 1994, « La question du travail technique et la sociologie du travail », in COSTER (M. de), PICHIAULT (F.), *Traité de sociologie du travail*, 235-251.
- NAVILLE (P.), 1963, *Vers l'automatisme social ? Problèmes du travail et de l'automation*, Paris, Gallimard.
- OSTY (F.), 2003, *Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*, Rennes, PUR.
- PAVÉ (F.), 1989, *L'illusion informatique*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales.
- PAVÉ (F.), 1995, « Les nouvelles technologies de l'information et l'organisation de l'entreprise » in Freeman (C.), Mendras (H.), dir., *Le paradigme informatique. Technologie et évolutions sociales*, Paris, Descartes & cie, 77-99.

- PICHAULT (F.), 1993, *Ressources humaines et changement stratégique, vers un management politique*, Bruxelles, de Boeck Université.
- PICHAULT (F.), RORIVE (B.), ZUNE (M.), 2002, *TIC et métiers en émergence*, Rapport DIGIMP, Liège. LENTIC.
- REYNAUD (J.-D.), 1988, « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome », *Revue Française de Sociologie*, vol 29, n°1, 5-18.
- REYNAUD (J.-D.), 2002, « Préface » in TERSAC (G. de), Lalande (K.), *Du train à vapeur au TGV. Sociologie du travail d'organisation*, Paris, PUF, 5-16.
- SAINT LAURENT (A.-F. de), 2000, « Qui fait quoi ? Pratiques de l'informatique et résistance des métiers dans un quotidien régional », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n°134, 56-61.
- SEGRESTIN (D.), 2003, « Les nouveaux horizons de la régulation en organisation : le cas des progiciels de gestion intégrés » in TERSAC (G. de), dir., *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud. Débats et prolongements*, Paris, La Découverte, 61-76.
- TERSAC (G. de), CHRISTOL (J.), 1982, « Division du travail et savoir-faire ouvrier », *Culture et Technique*, n°8, 141-145.
- TERSAC (G. de), CORLAT (B.), 1984, « Micro-électronique et travail ouvrier », *Sociologie du Travail*, n°4, 384-397.
- TERSAC (G. de), 1992, *Autonomie dans le travail*, Paris, PUF.
- TERSAC (G. de), LALANDE (K.), 2002, *Du train à vapeur au TGV. Sociologie du travail d'organisation*, Paris, PUF.
- VELTZ (P.), 2000, *Le nouveau monde industriel*, Paris, Gallimard, coll. Le Débat.
- VELTZ (P.), 2001, « La sociologie du travail peut-elle encore parler de la technique ? », *Sociologies du travail : quarante ans après*, Paris, Elsevier, 309-321.

A l'heure où les disciplines semblent de plus en plus marquées par la réaffirmation de leurs distinctions et de leurs frontières, *Sciences de la Société*, revue scientifique avec comité de lecture, s'efforce de promouvoir une recherche interdisciplinaire maîtrisée dans le champ des Sciences humaines et sociales.

*Sciences de la Société* publie des travaux inédits de jeunes chercheurs et de chercheurs confirmés relevant de deux genres : articles présentant et discutant des résultats scientifiques, et articles procédant à l'analyse critique de l'état des connaissances dans un domaine particulier (*surveys*).

La revue aborde les phénomènes sociaux contemporains dans leurs multiples dimensions (politique, économique, culturelle, communicationnelle...), et valorise la réflexion sur l'articulation entre les différents domaines de l'activité humaine. Elle propose, dans des numéros thématiques, la confrontation d'approches disciplinaires et transversales, théoriques et appliquées, à travers un **Dossier** consacré à une question significative des mutations de la société (recomposition des territoires, montée en puissance de la communication...) et des organisations publiques et privées. Des **Chroniques** commentent des travaux récents ou anciens révélateurs de l'évolution et de l'état actuel de champs particuliers du savoir. Enfin, *Sciences de la Société* rend compte de publications (**Notes de lecture**), et de manifestations (**Colloques et congrès**) françaises et étrangères qui contribuent au débat scientifique.