

Appel à contribution :

Séminaire « **Approches croisées en sciences de l'information et de la communication pour aborder les enjeux contemporains** » sur le thème :

Transition numérique et innovation collaborative : une approche info-communicationnelle ?

Organisé par les laboratoires en SIC le 26 mars 2019 au CNAM :
Dicen-IdF (Paris), CIMEOS (Dijon), IMS-Rudii (Bordeaux), Préfics (Rennes)

Coordonné par les Professeurs.es Manuel Zacklad, Sylvie Alemanno, Madjid Ihadjadène

Présentation

La « transition numérique » des organisations est une tendance lourde depuis plusieurs années. Elle ne se confond pas avec le long procès d'informatisation de la production industrielle et tertiaire qui se poursuit en parallèle. Elle correspond à une triple transformation des filières, du management et du travail :

- Au niveau des filières de production, l'irruption des nouveaux acteurs du numérique dont les fameux GAFAM, impose un repositionnement stratégique à de très nombreuses entreprises privées, publiques, sociales et solidaires. Celle-ci doivent transformer leurs modèles d'affaire et repenser leurs relations au sein de nouvelles dynamiques servicielles exploitant les réseaux numériques.
- Au niveau du management - entendu ici comme relatif à l'organisation des entreprises et aux modalités de coordination, de contrôle, de régulation et d'incitation des salariés et des partenaires - la généralisation des dispositifs info-communicationnels numériques et les transformations culturelles associées ont changé la donne comme en témoignent les nombreuses publications professionnelles sur les « nouvelles générations » et l'agilité. Le management doit aujourd'hui s'appuyer sur des agencements collectifs explicitement revendiqués, réseaux, communautés d'intérêt, de pratique ou d'action (Galibert 2016), groupes de travail en mode agile, qui utilisent ces dispositifs pour renouveler les formes d'influence et de coopération (Alemanno 2015, Zacklad 2015).
- Enfin, au niveau du travail et de l'activité, médiatisés sur les plans cognitif et affectif par des dispositifs info-communicationnels mêlant des aspects liés à la tâche et les aspects sociaux, de nombreuses évolutions apparaissent. Elles mettent l'accent sur les dimensions créatives et relationnelles des performances professionnelles via des médiations sensibles ancrées dans des dispositifs transmédia de plus en plus sophistiqués (espaces collaboratifs, laboratoires d'innovation, etc.) qui articulent outils numériques et ancrage dans les espaces des milieux d'activité (Zacklad 2018). C'est aussi à ce niveau que se lisent les enjeux d'acceptabilité située (Bobiller-Chaumon & Clot 2016) et que l'on peut évaluer ce que les dispositifs numériques apportent à l'activité mais aussi ce qu'ils empêchent et défont.

Les sciences de l'information et de la communication sont idéalement placées pour rendre compte des bouleversements introduits par la transition numérique et ce à différents niveaux. En effet, la généralisation du numérique rend totalement inséparables les enjeux qui étaient traditionnellement ceux de l'information, de la mise en forme du savoir, de son classement, de la découverte de nouveaux domaines et ceux de la communication, de l'engagement des interlocuteurs, de la compréhension réciproque, de la diffusion à large échelle de systèmes de représentation au service de messages politiques, citoyens, commerciaux. Mais il ne s'agit pas que d'une juxtaposition des problématiques. Nous pensons que l'époque actuelle offre l'opportunité de nouvelles articulations conceptuelles entre ces deux courants qui permettent d'offrir un éclairage original sur les phénomènes étudiés.

Par exemple, dans le cadre théorique de la sémiotique des transactions coopératives (Zacklad 2013, 2016, Cordelier 2016), les communications interpersonnelles sont considérées comme créatrices d'artefacts médiateurs, des œuvres et de l'identité individuelle et collective des sujets, les selfs, qui sont transformés sur les plans cognitif et affectif. Ces transactions sont au cœur de la performance de l'action collective et notamment de celle des entreprises. En effet, les transactions communicationnelles sont l'occasion d'une confrontation des points de vue peuvent permettre d'ajuster les représentations grâce à leur externalisation et de synchroniser les attitudes dans une logique collaborative ou antagoniste. C'est le cas dans les phases de conception amont, d'organisation des activités, de co-production des services ou de distribution des produits auprès des bénéficiaires.

Si l'on considère, par ailleurs, que les dispositifs info-communicationnels numériques prolongent la communication de face à face, à l'aide de différents dispositifs d'écriture, d'enregistrement et d'organisation des connaissances permettant la documentarisation et l'éditorialisation, on comprend le lien intime qui existe entre les performances transactionnelles et dispositifs numériques. Ce lien peut d'ailleurs être exploité de différentes manières, soit pour accroître la participation et l'inclusion des bénéficiaires soit, au contraire, pour prolonger l'automatisation basée sur des procédés de standardisation définis de manière unilatérale, cherchant à contourner le temps de co-construction collective en imposant ex-post des solutions à l'aide de techniques de persuasion.

Enfin, pour de nombreux professionnels du management et de l'analyse travail, il n'est pas possible de « réussir » la transition numérique des organisations sans engager de manière active et horizontale les parties prenantes tant les enjeux cognitifs, affectifs et culturels sont déterminants. Cette question est souvent abordée à travers la notion « d'innovation collaborative », le terme d'innovation renvoyant dans ce contexte à des projets de transformation ou de conception véhiculant, dans l'esprit des porteurs, une valeur économique ou sociétale objectivable et pérenne. Dans ces processus, où les enjeux du numérique sont souvent critiques, de nouveaux acteurs et de nouvelles démarches se font jour faisant appel à des combinaisons originales de design de concept (ergonomie, UX, graphisme...) et de design de relation (design thinking, design participatif...) (Zacklad 2017).

Les contributions à ce séminaire pourront aborder, de manière non limitative, les thèmes suivants en articulant une approche informationnelle et communicationnelle :

1. Analyse des démarches de conception et de conduite du changement faisant appel à la participation, au design, à l'agilité, aux nouveaux espaces collaboratifs, etc.
2. Régimes de coopération sous-tendus par les dispositifs info-communicationnels à différentes échelles : plateformes, espaces documentaires organisationnels, réseaux socio-numériques, etc.
3. Impact de la transition numérique sur le contenu du travail (abstraction, gestion temporelle, surcharge d'information, etc.) (par exemple, Lahlou, 2012) et dimensions affective et culturelle des dispositifs info-communicationnels numériques.
4. Articulation entre les systèmes d'organisation des connaissances permettant de nouvelles formes de documentarisation et d'éditorialisation et les modalités de coopération et de gestion des connaissances (par exemple Hommet 2018, Zacklad 2018).
5. Analyse de l'impact de la transition numérique sur les conditions de travail et conditions d'acceptabilité : renouvellement des collectifs de travail, renforcement du contrôle des activités, augmentation des dispositifs traçabilité, intensification du rythme du travail (par exemple, Gomez & Chevallet, 2011, Bobillier-Chaumon & Clot 2016, Alemanno et Mayère 2017)
6. Approches croisées sur la transition numérique et l'innovation collaborative entre sciences de l'information et de la communication, sciences de gestion, psychologie du travail et ergonomie, sociologie du travail, des organisations, des entreprises, informatique, etc.
7. Perspectives sémiotiques sur les dispositifs info-communicationnels dans la logique de leur articulation dans des environnement transmédia complexes (par exemple, Fontanille 2008).

Merci d'envoyer vos propositions d'intervention (titre et quelques lignes avec courte bibliographie) avant le 18 mars à :

Manuel.zacklad@lecnam.net, sylvie.parrini-alemanno@lecnam.net,
madjid.ihadjadene@univ-paris8.fr

Le séminaire aura lieu **le 26 mars** au CNAM Paris 3eme, 292, rue St Martin, salle 21.2.23 de 10h00 à 16h00

Ce séminaire est l'occasion de susciter des propositions de communication pour le premier numéro de la revue **ATIC (Approches Théoriques en Information Communication)** à paraître fin 2019, qui seront évaluées en double aveugle

Bibliographie

- Parrini-Alemanno, S. (Éd.). (2015). *Communication organisationnelle, management et numérique*. Paris, France : l'Harmattan, DL 2015.
- Alemanno, S., & Mayère, A. (Éds). (2017). *Communication organisationnelle : formes et transformations contemporaines*. (S.l.) : L'Harmattan. (ill. 24 cm. Notes bibliogr. et webliogr. Résumés.).
- Bobillier Chaumon, M.-É., & Clot, Y. (2016). Clinique de l'usage : Les artefacts technologiques comme développement de l'activité: Synthèse Introductive au dossier. *Activites*, 13(2).
<https://doi.org/10.4000/activites.2897>
- Cordelier, B. (2016). Retour sur le concept de transaction. De la sociologie à la communication des organisations en France. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (9).
<https://doi.org/10.4000/rfsic.2078>
- Davenport, T. H., & Kirby, J. (2015, 1 juin). Beyond Automation. *Harvard Business Review*, (June 2015). Repéré à <https://hbr.org/2015/06/beyond-automation>
- Galibert, O. (2015). Le Community management : une instrumentalisation de l'espace public, de la lutte pour la reconnaissance et de la logique de don. *Communication management*, Vol. 12(2), 67-80. Repéré à <https://www.cairn.info/revue-communication-et-management-2015-2-page-67.htm>
- Gomez, P-Y., & Chevallet, R. (2011). Impacts des technologies de l'information sur la santé au travail : hypothèses et interprétations à partir d'une observation expérimentale. *Revue française de gestion* (214), pp. 107-125.
- Hommet, J. D., Ihadjadene, M., & Grivel, L. (2018). Web 2.0 et partage de l'information. *Les Cahiers du numérique*, Vol. 14(1), 145-166. Repéré à <https://www-cairn-info.proxybib-pp.cnam.fr/revue-les-cahiers-du-numerique-2018-1-page-145.htm>
- Fontanille, J. (2008). *Pratiques sémiotiques*. Presses Universitaires de France. Repéré à <https://www.cairn.info/pratiques-semiotiques--9782130569848.htm>
- Lahlou, S., Nosulenko, V., & Samoylenko, E. (2012). *Numériser le travail: Théories, méthodes et expérimentations*. Lavoisier.
- Zacklad, M. (2013). Le travail de management en tant qu'activité de cadrage et de recadrage du contexte des transactions coopératives. *Activités*, 10(10-1). <https://doi.org/10.4000/activites.650>
- Zacklad, M. (2015). Régimes de coopération dans les comportements collectifs médiatisés. Dans S. Alemanno, *Communication organisationnelle, management et numérique* (L'Harmattan, pp. 153-158). Paris.
- Zacklad, M. (2016). Diversité des ontologies de la communication et de l'action collective. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (9). <https://doi.org/10.4000/rfsic.2419>

Zacklad, M. (2017). Design, conception, création : vers une théorie interdisciplinaire du Design. Repéré à https://www.academia.edu/35516081/Design_conception_cr%C3%A9ation_vers_une_th%C3%A9orie_interdisciplinaire_du_Design

Zacklad, M. (2018). Nouvelles tendances en Organisation des Connaissances. *Études de communication. langages, information, médiations*, (50), 91-108. <https://doi.org/10.4000/edc.7566>

Zacklad, M. (2018). Vers une permaculture des milieux d'activité partagés. Repéré à https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01958320/document