



HAL
open science

L'agentivité des artefacts dans les interactions comme observable du changement organisationnel

Marine Gout

► **To cite this version:**

Marine Gout. L'agentivité des artefacts dans les interactions comme observable du changement organisationnel. Communiquer dans un monde de normes. L'information et la communication dans les enjeux contemporains de la " mondialisation ", Mar 2012, France. pp.102. hal-00835842v1

HAL Id: hal-00835842

<https://hal.univ-lille.fr/hal-00835842v1>

Submitted on 19 Jun 2013 (v1), last revised 22 Jul 2013 (v2)

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.

L'agentivité des artefacts dans les interactions comme observable du changement organisationnel

Gout Marine 1
1 : CertoP (Centre d'études et de recherche travail organisation Pouvoir) - Site web
Chrs : UMr5044
Université de toulouse III - Paul Sabatier - IUT de Tarbes - France

Rationalisation des activités médicales : l'organisation sous tension la proposition s'inscrit dans un programme de recherches visant à analyser et comprendre les processus de rationalisation à l'œuvre dans les activités médicales. La démarche d'observation de ces processus de rationalisation vise particulièrement les dispositifs technologiques qui les équipent, dans une approche communicationnelle de l'organisation au sein d'un collectif de travail. L'objet de la présente proposition sera de décrire et analyser comment se manifestent les processus de rationalisation tels qu'ils émergent des pratiques des professionnels dans l'activité de soins infirmiers, en resserant la focale sur la mobilisation d'artefacts de natures diverses. L'accent sera mis sur les pratiques professionnelles participant à la performance de l'organisation émergeant de l'introduction des outils informatiques dans les activités de soins pratiquées par les personnels infirmiers. Ce recours aux outils dans le cadre de l'activité sera discuté de façon à catégoriser les processus de transformations sociales à l'œuvre. À l'aide des données rassemblées par l'équipe lors de sessions d'observation de type ethnographique dans différents services d'un même institut de soins hospitalier, et d'entretiens avec des professionnels de santé, nous montrerons comment la reconstitution de l'organisation dans les interactions permet de questionner la négociation des normes par les médiations socio-techniques observables. Les approches communicationnelles des organisations pour penser le changement organisationnel. Étudier les processus de rationalisation de l'activité productive, dans le secteur de la santé et plus particulièrement des structures hospitalières, revient à s'interroger sur la traduction des logiques d'orientation économique - dont l'élaboration repose sur des décisions politiques à l'échelle d'un pays - en procédures et en pratiques, dans le quotidien des soignants. Un tel projet implique un appareillage théorique permettant d'analyser les reconfigurations organisationnelles par l'identification d'observables, en particulier, les approches communicationnelles des organisations (Bouillon et al., 2008) proposent d'étudier la dynamique organisationnelle en articulant trois perspectives, trois niveaux qui traversent et permettent d'explicitement l'organisation « en train de se faire ». La dimension idéologique (production de discours), la dimension processuelle (mise en procédures de l'activité), et la dimension située (les situations de communication) ouvrent autant de points d'entrée méthodologiques permettant, par l'étude des phénomènes de communication, de saisir l'organisation et le changement organisationnel. Il sera proposé ici de rentrer dans l'organisation par la dimension située des interactions, en effectuant une restriction supplémentaire dans celle-ci, où l'on donnera une place centrale aux « non-humains » et à leurs capacités d'action. Les approches communicationnelles des organisations et les normes la question de l'apparition de nouvelles normes dans l'organisation peut être étudiée de différentes façons. Une des entrées possibles dans cette problématique repose sur l'interrogation des modalités d'apparition des normes dans les situations de négociation que constituent les pratiques d'écriture. Les traces produites lors de ces situations sont à retenir, « comme éléments majeurs à observer pour saisir la fluctuation

et l'instabilité des normes sociales dont l'installation passe par la communication et des phénomènes de construction de la réalité sociale. » (Bouillon et al., 2007). Les auteurs invitent à observer les objets professionnels comme des objets de recherche, et à étudier leur déclinaison en actions. Observer les objets, leur agentivité et les modalités d'assemblage du collectif socio-technique Donner une place de choix à l'étude des non-humains dans les Sciences Humaines et Sociales, c'est faire droit aux tenants de la sociologie de l'acteur-réseau, en reconnaissant que ce que l'on nomme le « social » est matériellement hétérogène, et que « les entités qui composent les collectifs sont le résultat de mises en relation, d'associations de matériaux hétérogènes » (Callon et Law, 1997, p.104). les acteurs humains, dans ce cadre théorique, reconstruisent le collectif localement dans l'interaction, avec d'autres entités hétérogènes (humains, artefacts, textes, ...). L'entrée méthodologique choisie, à savoir l'observation des situations de communication, donne à voir comment les individus ajustent et actualisent individuellement et collectivement les connaissances permettant la réalisation de l'organisation, et donc du collectif. C'est dans les situations que sont réalisées les traductions contribuant à la formation du collectif, par l'actualisation tacite des cadres de l'organisation lors de la mise en pratiques de l'activité prescrite, et constitue ainsi le préalable permettant l'action. notre objet d'étude s'attache à éclairer les interactions médiatisées, et la mobilisation de différents objets dans la réalisation de l'action, tout en tentant de tracer les agentivités traversant et formant l'organisation. Écrire pour les autres : programmation de l'activité collective et objets agissants Dans les trois ordres de réalité recouverts par les situations de communication (Bourdin, 2008), distingués conceptuellement mais nécessairement intriqués, nous pouvons déterminer différentes classes d'observables de terrain permettant de saisir l'intervention des non-humains dans le cours de l'action. Équipés d'un tel prisme d'analyse, nous avons pu souligner la mobilisation importante d'artefacts aux ontologies variées, participant de la mise en actes de l'organisation, entendue comme un « plénum d'agentivités » (Cooren, 2010). Sous la forme de pratiques d'écritures à même les objets mobilisés dans l'action, nous assistons à une programmation collective commune des actions. Cette catégorie de pratiques d'écriture nous semble particulièrement intéressante dans ce qu'elle crée un canal de programmation de l'action collective parallèle à celui inscrit dans l'application dédiée à cet usage. Ces pratiques constituent une médiation permettant d'utiliser l'environnement matériel de l'action comme canal de communication et constituent une performance de l'organisation dans les interactions. Les objets ainsi équipés d'un surplus informationnel contextualisé dans les cadres communs de l'action des infirmiers permettent de projeter le travail d'inscription dans des performativités prévues lors de ces inscriptions. L'analyse des traces de ces situations de communication nous semble pertinente pour rendre compte des processus de transformation à l'œuvre dans l'organisation entendue comme un « niveau intermédiaire de structuration du social » (Bourdin, 2008).

Observing artifacts' agency inside interactions to study organizational change

The present proposal is part of a wider research program to analyze and understand rationalization processes at work in medical activities. The approach to observing these processes concerns those technological devices that equip them in a communicational approach of the organization within a work group. The purpose of this proposal is to describe and analyze how rationalization processes appear as emerging practices of professional nursing activity, strengthening the focus on the mobilization of artifacts of various kinds. emphasis will be placed on professional practices involved in the performance of the organization emerging from the introduction of information technology tools in the care activities performed by nurses. We will discuss the recourse to these artifacts in the activities, in order to describe social transformation processes operating. our team collected data from ethnographical observation sessions in different departments of the same hospital, and from interviews with health care professionals. From this data, we will show how the reconstruction of the organization through interactions can question the negotiation of norms by observing socio-technical mediations. Communication approach of organizations to think organizational change To study the processes of rationalization of productive activity in the health sector and, more particularly, in public hospitals, is to question the translation of economic policy – including the development based on political decisions to scale of a country – in procedures and practices in the lives of the caregivers. Such a project involves a theoretical apparatus to analyze organizational restructuring, especially by determining access points to observation. Communication approach of organizations (Bouillon et al., 2008) propose to study organizational dynamics by linking three perspectives, three levels which intersect, and allow the organization to clarify « in the making », i.e. « organizing ». The ideological dimension (production of speech), procedural dimension (setting procedures of the activity), and situational dimension (communication situations) open corresponding methodological access points for the study of communication phenomena, to better understand organizing and organizational change. We propose in this contribution to access organizing by the situational dimension of interactions. We will operate a further restriction in this dimension by giving a central place to « non humans » and their capacity to contribute to action, in other words, their agency. Communication approach of organizations and norms The question of the emergence of new norms in the organization can be studied in different ways. one possible way of viewing this issue is based on questioning the terms of appearance of norms in negotiation situations that are writing practices. traces produced during these situations should be viewed « as key elements to look to capture fluctuation and instability of social norms in which the installation requires communication and phenomena of social construction of reality. » (Bouillon et al., 2007). the authors invite us to view

professional objects mobilized in activity as research objects, and to study how these translate into actions. observing the objects, their agency and assembling the socio-technical collective By giving prominence to studying non-humans in social sciences, we follow the proponents of the actor-network sociologists. in so doing, we recognize that what we call « social » is materially heterogeneous, and that « the entities who compose collectives are the result of linking, of associations of heterogeneous materials. » (Callon and law, 1997, p.104). Human actors, in this theoretical framework, reconstruct the collective locally through the interactions, with other heterogeneous entities as humans, artifacts and texts, for example, the methodological entry point that we choose, namely the communication situations observation, let us see how actors adjust and actualize the knowledge individually and collectively to achieve organization performance, and therefore, performance of the collective. it is in these communication situations that translations which contribute to the molding of the collective are performed. This occurs by the tacit actualization of organization's surroundings during transformation into practices of prescribed activity, constituting thereby precondition for action. our study aims to clarify mediated interactions, and the mobilization of various objects in the implementation of action, by attempting to trace the agencies intersecting and forming the organization. Writing for others : the collective activity programming, objects' agency in all three orders of reality covered by the communication situations (Bourdin, 2008), each conceptually separate but necessarily interlinked at the same time, we can determine different classes of field observations. We keep these observable field elements as they allow us to understand non-human's intervention in the course of the action. With such an equipment for analyzing, we are able to highlight the significant mobilization of artifacts with various ontologies, participating to put organization into action, where organization is understood as a « plenum of agencies » (Cooren, 2010). In the form of writing practices on objects mobilized through action, we witness a collective programming of common actions. this category of writing practices seems particularly interesting for us, in that it creates a modality of collective programming of action, parallel to the one scripted in the dedicated software, for this purpose. these practices are constituting a mediation to use the physical environment as a communication way. They also contributes to the organization performance into interactions. these objects are equipped with an extra informational layer, which is contextualized within the « framework of the joint action » of the nurses (Bourdin, 2008), and allows them to project this inscription work into performativities that has been planned during these inscriptions. the analysis of traces of these communication situations seems relevant to reflect the transformation processes at work in organization understood as an « intermediate level of social structuration » (Bourdin, 2008).

L'agentivité des artefacts dans les interactions comme observable de la dynamique organisationnelle

Rationalisation des activités médicales : l'organisation sous tension

Cette contribution s'inscrit dans un programme de recherches visant à analyser et comprendre les processus de rationalisation à l'œuvre dans les activités médicales. La démarche d'observation de ces processus de rationalisation vise particulièrement les dispositifs technologiques qui les équipent, dans une approche communicationnelle de l'organisation au sein d'un collectif de travail. Il s'agit de qualifier la rationalisation à l'œuvre en mettant à jour la façon dont ces dispositifs visent à structurer l'activité. L'objet de la présente contribution sera de décrire et analyser comment se manifestent les processus de rationalisation tels qu'ils émergent des pratiques des professionnels dans l'activité de soins infirmiers, en resserrant la focale sur la mobilisation d'artefacts de natures diverses, et particulièrement dans la façon dont ils contribuent à l'action, leur agentivité. L'accent sera mis sur les pratiques professionnelles participant à la performance de l'organisation émergeant de l'introduction des outils informatiques dans les activités de soins pratiquées par les personnels infirmiers. Ce recours aux outils dans le cadre de l'activité sera discuté de façon à qualifier les processus de transformations sociales à l'œuvre. La question des normes est présente en filigrane de cette contribution, puisque nous l'approcherons dans la perspective de la théorie du travail d'organisation (De Terssac, 2011). Reconnaisant avec De Terssac que prescrire n'est pas inscrire dans l'action, la question des normes nous préoccupe dans la dialectique instaurée entre les prescriptions présentes dans les dispositifs techniques sous la forme d'inscriptions hétéronomes et les règles autonomes mises en place par les acteurs qui se manifestent aux yeux du chercheur sous la forme d'inscriptions d'une autre nature, à la marge des espaces initialement prévus lors de la conception des dispositifs. La négociation autour des règles définissant le programme d'action collective est sous-jacente aux situations de communication observées. Les traces produites lors de ces situations sont à retenir, « comme éléments majeurs à observer pour saisir la fluctuation et l'instabilité des normes sociales dont l'installation passe par la communication et des phénomènes de construction de la réalité sociale » (Bouillon et al., 2007). Nous retenons l'invitation faite par les auteurs à observer les objets professionnels comme des objets de recherche, et à étudier leur déclinaison en actions. À l'aide des données rassemblées par notre équipe lors de sessions d'observation de type ethnographique dans différents services d'un même institut de soins hospitalier, et d'entretiens avec des professionnels de santé, nous montrerons comment la reconstitution de l'organisation dans les interactions permet de questionner la négociation des normes par les médiations socio-techniques observables, dans sa dimension spécifique de la programmation de l'action collective.

Les approches communicationnelles des organisations pour penser le changement organisationnel

Étudier les processus de rationalisation de l'activité productive, dans le secteur de la santé et plus particulièrement des structures hospitalières, revient à s'interroger sur la traduction des logiques d'orientation économique - dont l'élaboration repose sur des décisions politiques à l'échelle d'un pays - en procédures et en pratiques, dans le quotidien des soignants. Un tel projet implique un appareillage théorique permettant d'analyser les reconfigurations organisationnelles par l'identification d'observables, en particulier. Les approches communicationnelles des organisations (Bouillon et al., 2008) proposent d'étudier la dynamique organisationnelle en articulant trois perspectives, trois niveaux qui traversent et permettent d'explicitier l'organisation « en train de se faire ». La dimension idéologique (production de discours), la dimension processuelle (mise en procédures de l'activité), et la dimension située (les situations de communication) ouvrent autant de points d'entrée méthodologiques permettant, par l'étude des phénomènes de communication, de saisir l'organisation et le changement organisationnel.

La logique d'imbrication de ces trois dimensions permet d'approcher un objet d'étude organisationnel, comme le changement induit par l'implantation d'une technologie dans l'activité de travail, en l'observant de façon communicationnelle, c'est-à-dire : « en l'observant de manière systématique à partir des activités de production de sens par les différents acteurs en situation de travail, des logiques techniques et économiques dans lesquelles ils s'insèrent ; et enfin des discours et légitimations qui les accompagnent à différents niveaux. » (Bouillon et al., 2007, p.13). C'est l'articulation de ces trois niveaux – local, intermédiaire et global – qui permet de saisir la dynamique organisationnelle d'un point de vue communicationnel.

Le niveau d'observation que nous avons choisi est celui des situations de communication, où notre attention se portera sur les phénomènes de communication locaux et situés de l'organisation. Ces situations de communication sont « au cœur des relations de travail et participent de la réalisation de ce dernier » (Bouillon et al., 2007, p.11). Ce sont ces échanges constituant les relations et l'activité de travail qu'il s'agira d'analyser afin de saisir le fonctionnement des collectifs de travail, en tant qu'activité mais également dans leur dimension organisante – structurant et constituant l'organisation. Ici encore, il s'agit de décrire comment le social est localement reconstruit dans les interactions. S. Bourdin relève cependant que « la naturalisation de l'expression, « situation de communication », la constitue en boîte noire » (Bourdin, 2008, p. 133) qu'elle se propose donc de décrire de façon à rendre la notion opératoire. L'auteur distingue trois ordres de réalité complémentaires constituant les situations de communication : les cadres communs de l'action, les espaces d'interaction et les espaces d'argumentation.

Les cadres communs de l'action

Ils « impliquent la constitution d'un « collectif » reconnu par les différentes parties en présence, donc l'émergence d'une culture partagée minimale et d'une entente sur la relation elle-même avant même d'évoquer des tensions, des accords ou des désaccords. » (Bourdin, 2008, p. 133). Dans la perspective de l'étude du changement organisationnel, les situations de communication en tant que cadres de l'action constituent des « modalités d'ajustement et de compensation du changement en cours ». (Bourdin, 2008, p.134) Lorsqu'il est question de cadres communs de l'action, rappelons brièvement qu'est impliquée la constitution d'un collectif, permettant a minima l'entente sur la relation elle-même. Dans le cadre de notre étude, et plus particulièrement des éléments observables, cet ordre de réalité désigne l'activité de travail elle-même. En effet, la situation de travail est spécifique en ce qu'elle met en présence plusieurs individus qui ne se trouvent pas pris dans cette situation par hasard. Les individus ont un rôle, une fonction, et coordonnent leurs actions en vue de l'accomplissement d'objectifs communs. L'existence du collectif de référence étant subordonnée à cette forme d'activité spécifique, nous soulignons donc que, dans une approche communicationnelle, l'émergence de connaissances et pratiques partagées à l'occasion de l'exercice de l'activité professionnelle constitue ce cadre commun de l'action auquel nous nous intéressons.

Au cours de nos observations, nous avons pu identifier différentes situations constituant le cœur du travail infirmier, participant à construire des cadres communs aux actions. La première catégorie d'activité qui s'offre à notre regard est nommée le « tour » dans le langage indigène. Le « tour » désigne l'effectuation des soins par les infirmiers, en faisant le tour des chambres des patients du service. Chaque chambre est visitée, et les soins apparaissant dans le planning sur le logiciel sont effectués et renseignés sur le poste informatique, avec éventuelle adjonction de remarques. Une autre situation de travail impliquant un cadre collectif à l'action se rapporte à ce que les différents personnels soignants appellent les « transmissions ». Il s'agit dans les faits observés d'une réunion permettant le passage de relais entre les équipes se partageant des plages horaires différentes. Lors de ces « transmissions », les différents corps professionnels des personnels soignants sont représentés. L'évolution de l'état des patients est discuté de façon collégiale, et des décisions sur l'ajustement des soins sont prises. Le dernier type d'activité faisant le quotidien des infirmiers est l'effectuation des soins à proprement parler. Nous ne le mentionnons que rapidement, puisque pour des raisons évidentes de respect des patients, de leur anonymat et de leur intimité, nous n'avons pas observé cette facette de l'activité. Nous retenons donc comme cadres de l'action les deux types d'activités cités, qui constituent ce que nous avons pu observer de l'activité professionnelle des personnels infirmiers, que nous envisageons dans une approche communicationnelle, c'est-à-dire que nous retiendrons plus particulièrement dans notre analyse la mobilisation et la production de savoirs et de pratiques liés à l'activité.

Les espaces d'interaction

Ils sont inscrits dans le cadre de l'action, et « mettent aux prises des individus dans un cadre interpersonnel et où les pratiques de communication prennent forme, qu'elles s'inscrivent dans le registre du non verbal, de l'oralité, de l'écrit, qu'elles soient directes ou différées, qu'elles se déroulent en co-présence ou à distance en faisant l'objet de médiations techniques » (Bourdin, 2008, p.133). Il s'agit ici des interactions à proprement parler, en tenant compte de leur dislocation. Dans notre perspective, il est à souligner que l'introduction de technologies au cœur de l'activité redéfinit et remodèle les espaces d'interaction.

C'est à l'intérieur de ces espaces d'interaction que les pratiques de communication sont mises en œuvre. Elles peuvent être verbales, non verbales, écrites, mais également « disloquées » et « dislocales » dans le temps et l'espace (Cooren, 2010), en particulier lorsqu'interviennent des non-humains dans l'interaction. C'est la médiation du logiciel de planification des soins, rendu présent par le chariot informatique avec lequel interagissent les personnels infirmiers, qui permet de faire agir des acteurs non présents dans la « scène interactionnelle » (Hémont, 2011), par l'effectuation de la prescription indiquée, par exemple. Pour reprendre les termes de Latour (Latour, 2006) il est ici impossible de déterminer une origine, un point de départ de l'action. L'état du patient, la pathologie, le dispositif technique, la conception de la planification de l'activité de soins, le chariot et ses spécificités physiques, la machine faisant fonctionner le logiciel, les prescriptions entrées par le médecin traitant, entrent en jeu, et constituent ce « plénum d'agentivités » (Cooren, 2010) qui participe à l'organisation en train de se faire, dans l'interaction.

C'est pour cela que nous soulignons ici la nécessité d'étudier la dimension physique, matérielle des artefacts, sur laquelle nous souhaitons resserrer la focale. Les acteurs humains que nous avons observés dans leur environnement de travail sont aux prises avec un véritable écosystème artefactuel, pour reprendre les mots d'Hutchins, qui nous invite à étudier comment se distribue la cognition entre les différents actants. Nous nous intéressons alors à la mobilisation des connaissances et pratiques en prenant cet écosystème hybride comme unité d'analyse. Il s'agit d'étudier comment les différentes dispositions inscrites dans l'environnement matériel constituent des inscriptions et dans quelles mesures celles-ci prolongent, participent, contribuent à l'action.

Les espaces d'argumentation

Ils désignent les espaces de « construction collective du sens, où des connaissances sont mobilisées, où différentes alternatives sont examinées, débattues, sélectionnées » (Bourdin, 2008, p.133). Dans le cadre de l'observation du changement dans l'organisation, ces espaces permettent la mise en discussion de l'organisation. Les situations de communication en tant qu'espaces d'argumentation « sont des lieux d'acclimatation et d'accommodation du changement, des espaces d'explicitation collective, de négociation du sens. » (Bourdin, 2008, p.134).

Nous désignons ici les espaces dans lesquels il y a construction collective de sens et mobilisation de connaissances partagées. C'est donc un espace de débat et d'argumentation, où les différents acteurs vont prendre la parole, et qui donnera lieu à des prises de décisions, et à des inscriptions. Dans le cadre de notre observation, cet ordre de réalité relatif aux situations de communication désigne plus particulièrement les « transmissions », ces réunions où les états des patients du service sont discutés à chaque changement de quart. C'est un moment particulier, que nous pourrions qualifier de moment charnière dans le quotidien des équipes, où un véritable travail de l'information est à l'œuvre. En effet, l'injonction du « zéro papier » portait en germe une vision de l'outil qui tiendrait le rôle de dépositaire central de l'information, dont la mission serait, par l'accessibilité du dossier patient mis à jour en temps réel, d'assurer cette continuité informationnelle. Le pas à franchir vers une suppression de ces temps collectifs de discussion et de mise en récit des parcours singuliers des patients pourrait sembler aisé. Cependant, comme le relève l'équipe de chercheurs dans leurs observations de ces transmissions, la mise en récit de la trajectoire des patients au sein des services est une action indispensable à la construction collective de sens au sein des équipes de soignants. (Mayère et al., à paraître)

La dimension collective et principalement verbale de ce type d'interaction peut effectivement conduire à une analyse des conversations tenues lors des « transmissions », mais notre propos portant sur la dimension matérielle des supports de l'interaction, nous concentrerons notre attention sur les divers objets mobilisés dans les transmissions que nous avons pu observer. Il s'agira ici également de décrire comment ces objets permettent à la construction de connaissances élaborée collectivement de perdurer dans le temps et dans l'espace, de quelle manière ils peuvent prolonger l'interaction, et quelles sont les modalités de leur construction au cours de ces situations.

Observer les objets, leur agentivité et les modalités d'assemblage du collectif socio-technique

Donner une place de choix à l'étude des non-humains dans les Sciences Humaines et Sociales, c'est faire droit aux tenants de la sociologie de l'acteur-réseau, en reconnaissant que ce que l'on nomme le « social » est matériellement hétérogène, et que « les entités qui composent les collectifs sont le résultat de mises en relation, d'associations de matériaux hétérogènes » (Callon et Law, 1997, p.104). Les acteurs humains, dans ce cadre théorique, reconstruisent le collectif localement dans l'interaction, avec d'autres entités hétérogènes (humains, artefacts, textes, ...). La notion d'agentivité sur laquelle nous travaillons ici désigne la capacité des objets à contribuer à l'action. L'entrée méthodologique choisie, à savoir l'observation des situations de communication, donne à voir comment les individus ajustent et actualisent individuellement et collectivement les connaissances permettant la réalisation de l'organisation, et donc du collectif. C'est dans les situations que sont réalisées les traductions contribuant à la formation du collectif, par l'actualisation tacite des cadres de l'organisation lors de la mise en pratiques de l'activité prescrite, et constitue ainsi le préalable permettant l'action. Notre objet d'étude s'attache à éclairer les interactions médiatisées, et la mobilisation de différents objets dans la réalisation de l'action, tout en tentant de tracer les agentivités traversant et formant l'organisation.

En tant que niveau intermédiaire de structuration du social, l'organisation est une forme d'assemblage de collectif. Le courant de la théorie de l'acteur-réseau s'intéresse à la constitution des collectifs, et est particulièrement pertinente pour étudier ces assemblages en train de se faire d'une part, et pour exploiter leur nature hétérogène, d'autre part. L'hétérogénéité du social dans les collectifs humains fait référence à la prise en compte de l'agentivité des objets dans les processus interactionnels. Grosjean propose, à l'aide de ces éléments théoriques, de considérer que l'agentivité des objets est au cœur des processus organisationnels. Pour l'auteur, « L'objet qu'il soit un document de travail (tel une procédure interne définissant des règles de fonctionnement) ou un carnet sur lequel un gestionnaire prend des notes au cours d'une réunion de travail révèle l'activité en cours et structure l'organisation du travail ; le tout étant inséparable des échanges qui ont lieu au cours de cette même activité » (Grosjean, 2008, p.53). L'auteur rapporte ses conclusions conséquentes à une recherche ethnographique dans un centre de coordination des urgences, où le constat de la présence importante d'écrits a conduit à caractériser l'organisation étudiée par une activité de marquage et d'écriture intense. L'auteur y souligne le rôle des objets dans le déroulement des processus communicationnels, « en quoi ils modifient la structure de l'action [...] en quoi ils sont médiateurs » (Grosjean, 2008, p.54).

Cooren, qui s'inscrit également dans un courant théorique proche des approches communicationnelles des organisations, considère l'organisation – et le monde – comme un « plénum d'agentivités » (Cooren, 2010). L'auteur entend par là « un monde littéralement plein et rempli d'acteurs aux ontologies variables qui s'entre influencent les uns les autres » (Cooren, 2010, p. 38). Il ajoute : « Il s'agit, selon ce point de vue décentré, de rendre compte, de la manière la plus fidèle possible, de toutes les différences

qui se font (ou ne se font pas) dans les situations que l'on étudie. D'un point de vue méthodologique, un tel positionnement n'est cependant pas des plus aisés en ce qu'il nous oblige à prendre en compte non seulement le positionnement et les actions des êtres humains, mais également les contributions des acteurs dits non humains. » (Cooren, 2010, p. 38) Penser l'organisation comme un plénum d'agentivités revient à considérer, avec les tenants de la théorie de l'acteur-réseau, la dimension distribuée de l'action entre humains et non-humains, et à la mobiliser dans l'étude des interactions sociales. Pour cela, Cooren propose de faire appel à l'ethnométhodologie, du point de vue des observations empiriques, afin de montrer comment les différents acteurs ou actants « peuvent se mettre à compter et à agir dans une interaction » (Cooren, 2010, p. 40).

Écrire pour les autres : programmation de l'activité collective et objets agissants

Dans les trois ordres de réalité recouverts par les situations de communication (Bourdin, 2008), distingués conceptuellement mais nécessairement intriqués, nous pouvons déterminer différentes classes d'observables de terrain permettant de saisir l'intervention des non-humains dans le cours de l'action. Équipés d'un tel prisme d'analyse, nous avons pu souligner la mobilisation importante d'artefacts aux ontologies variées, participant de la mise en actes de l'organisation, entendue comme un « plénum d'agentivités » (Cooren, 2010). Sous la forme de pratiques d'écritures à même les objets mobilisés dans l'action, nous assistons à une programmation collective commune des actions. Cette catégorie de pratiques d'écriture nous semble particulièrement intéressante dans ce qu'elle crée une modalité de programmation de l'action collective parallèle à celui inscrit dans l'application dédiée à cet usage. Ces pratiques constituent une médiation permettant d'utiliser l'environnement matériel de l'action comme actant dans les scènes interactionnelles, et une performance de l'organisation dans les interactions. L'analyse des traces de ces situations de communication nous semble pertinente pour rendre compte des processus de transformation à l'œuvre dans l'organisation entendue comme un « niveau intermédiaire de structuration du social » (Bourdin, 2008).

Méthodologie

Les données sur lesquelles nous travaillons sont issues d'observations effectuées personnellement, par demi-journées sur deux services différents, effectuées dans le courant de l'hiver 2010-2011. L'établissement étant spécialisé en termes de pathologies traitées, les différences entre les services sont relativement minimes en ce qui concerne le cœur de l'activité des soignants (les soins ne diffèrent pas de manière significative selon les services), mais peuvent présenter des différences que nous soulignerons. Nous mobilisons également des données issues des observations de membres de notre équipe de chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication, ainsi que leurs articles relatifs à ces observations de terrain.

D'un point de vue méthodologique, nous avons tenté d'étudier ce terrain de façon ethnographique. Notre démarche a consisté en une description la plus minutieuse que possible des situations et de la population observées, en essayant de ne pas perturber le travail des personnels soignants. Une des difficultés de l'exercice réside dans cette nécessité d'être aussi invisible que possible, tout en demandant une compréhension assez fine des enjeux des situations, qui peut donner lieu à des demandes d'explications, ou de « traductions » du langage spécifique employé.

Nous avons tenté d'appliquer la méthodologie proposée par Meunier et Vasquez (Meunier et Vasquez, 2008). Leur démarche répond à l'invitation à « suivre les acteurs » de Latour, et s'inscrit également dans une approche de l'organisation telle que définie par Cooren, comme « plénum d'agentivités ». Ces cadres théoriques étant totalement congruents avec la démarche que nous avons adoptée, nous retenons cette proposition méthodologique. Il s'agira donc de : (1) documenter les flux qui composent les actions au cours desquelles un ensemble d'objets sont mobilisés dans des séries d'interactions, (2) appliquer une stratégie analytique égale à chaque acteur que l'on étudie, (3) analyser l'interaction, le point de rencontre entre le matériel et le discursif.

D'un point de vue pratique, ces observations ont pris la forme d'une prise de notes décrivant les événements, prises de paroles, actions visibles par un observateur extérieur, en notant le plus fréquemment possible l'heure. Ces notes ont été prises manuellement dans un premier temps, puis retranscrites a posteriori en vue d'une mise en commun. Notre propos s'intéressant à la dimension physique et technologique de l'environnement de travail des équipes soignantes, nous avons également retravaillé nos notes écrites à l'aide de prises de vue photographiques des lieux et des objets mobilisés dans les situations observées.

Écriture pour les autres : matérialités, agentivité et programmation de l'action collective

Mobilisant des artefacts variés, ces pratiques d'écriture à l'attention du collectif de travail sont inscrites dans le quotidien infirmier, et témoignent de la dimension collective de l'activité, si cela était encore à prouver. Le premier élément qui retiendra notre attention dans ces pratiques d'écriture sera le dispositif informatique déployé dans les services observés. Ces pratiques d'écriture dans l'application sont très fréquentes pendant toute la durée des « tours » observés dans les couloirs, et nos observations de cette activité n'est que partielle étant donnée la difficulté de lecture d'un observateur sur les écrans des applications, qui n'est pas toujours aisée pour des raisons d'angle de vue, mais aussi pour des raisons de confidentialité des données contenues dans le logiciel. Les saisies effectuées par les infirmiers renseignent l'application sur les actes de soins effectués, les données résultant des mesures effectuées (poids, température, tension ...), ainsi que d'éventuelles remarques à adjoindre. La fréquence de saisie

des remarques a été relevée (Mayère et al., à paraître) et interprétée comme une manifestation de la pluralité des événements, de leur incertitude et de leur ambiguïté, mais aussi comme une volonté de signifier la dimension collective de l'activité. Dans les observations, cela se traduit par la spécification d'actions effectuées à deux dans les espaces prévus pour les remarques. En effet, c'est la personne qui est « loggée » sur l'application qui est censée avoir effectué l'acte coché. Spécifier qui a réellement participé à l'action témoigne d'une volonté de participation des acteurs au traçage de l'activité tel qu'il est inscrit dans les dispositifs.

Le temps de la saisie des données dans l'application est également à questionner, puisque les chariots ne rentrent pas dans les chambres, une organisation située se met en place de façon à ménager un temps pour ce travail d'écriture. Lors de nos observations, nous avons pu constater que dans la plupart des cas, des saisies étaient effectuées au sortir de la chambre où les actes de soins venaient d'être administrés. Ce type d'organisation semble logique, l'acte est effectué, puis renseigné, à l'issue de quoi l'infirmier est en place sur l'application pour consulter le planning de la chambre suivante. Cependant, des pratiques autres ont été relevées, où une infirmière marquait un acte comme exécuté dans l'application, alors qu'il ne l'avait pas encore été dans les faits. Elle expliquait ce mode de fonctionnement par un surcroît de saisies à effectuer, rendant le traçage précis au fur et à mesure difficile et chronophage.

Le renseignement de l'application constitue bien une des modalités d'écriture où ce qui est inscrit s'adresse à l'ensemble du collectif, comme en témoignent les saisies de remarques. Cependant, nous ne remarquons pas de réelle intention communicative interne aux équipes infirmières lors des écritures transitant par l'application. La saisie de remarques semble plutôt s'adresser aux cadres et aux médecins, attirant leur attention sur le travail effectué par les uns et les autres, ou sur l'état d'un patient, ou des détails sur l'effectuation d'un acte de soins que l'interface de saisie ne permet pas d'explicitier.

Le dispositif constitué par le système d'information déployé dans les services n'est pas le seul vecteur d'écritures destinées aux autres. De nombreux types de documents papier sont mobilisés, en sus de ceux étudiés par Mayère et al., citons à titre d'exemple les fiches de sortie des patients, ou les fiches-procédures préparées par les infirmières de recherche clinique pour spécifier les protocoles développés par le comité de recherche clinique.

Lors de nos observations, notre attention s'est particulièrement portée sur un type d'écriture très fréquent dans l'activité des soignants, consistant à pratiquer des inscriptions à même divers objets. Nous avons remarqué l'application de notes de type « post-it » sur des perfusions, des marquages de perfusions effectuées sur du ruban adhésif collé directement sur la poche avec un feutre. Les informations inscrites sur la perfusion comportaient un horaire (15h00) accompagné d'un trait indiquant un niveau de liquide. Dans le même ordre d'idées, un travail de manutention important autour des médicaments en comprimés a été constaté. Leur disposition par heure de délivrance accompagnée d'inscriptions au marqueur précisant le numéro de la chambre à laquelle était destinée la médication, l'heure de délivrance prescrite, et parfois l'utilisation afférente.

Nous avons également pu observer la mobilisation de supports tels qu'un tableau blanc situé dans la salle de soins par le cadre infirmier. L'arrivée d'un nouveau patient a été consignée sur ce support, qui contenait un tableau mettant en correspondance les numéros des chambres et les noms des patients correspondants. La mise à jour de ce support d'information faite, il signifia à l'assemblée présente dans la salle de soins le fait qu'il venait de rajouter une information, et le contenu de cette information (l'arrivée de tel patient dans telle chambre).

Conclusion

Ces éléments concernant les pratiques d'écriture pour les autres soulignent la diversité des espaces d'interaction en présence dans les services observés. La multimodalité de l'activité d'écriture nous semble rendre ces pratiques peu effectives, et a minima hésitantes en ce qui concerne les écritures dans le dispositif informatique. Les situations où les informations nécessaires sont contenues dans le logiciel mais ne sont pourtant pas lues par les acteurs sont visibles dans l'observation, et ce constat nous semble être une piste pour interpréter des pratiques d'écriture peu structurées. À l'inverse, lorsque l'on change de support, et nous faisons ici référence aux pratiques d'écriture sur les objets mobilisés dans l'action, ces pratiques semblent « rôdées » par le collectif, et directement exploitables en situation, ne nécessitant aucune manipulation. Ces pratiques nous semblent participer d'une programmation collective commune des actions. L'équipe qui prépare les médicaments par exemple, n'étant pas forcément celle qui va les distribuer dans les chambres, par les inscriptions effectuées à même les objets, « programme » l'action des autres acteurs. À l'inverse des pratiques d'écritures « pour soi » (Mayère et al., à paraître ; Gout, 2011), qui relèvent d'une dynamique d'individualisation du travail de l'information, ces pratiques d'écriture « pour les autres » sont des pratiques d'écriture « pour l'organisation », constituant une performance de l'organisation dans les interactions, elles construisent le collectif. Les objets ainsi équipés d'un surplus informationnel contextualisé dans les cadres communs de l'action des infirmiers permettent de projeter le travail d'inscription dans des performativités prévues lors de ces inscriptions.

La dialectique que nous proposons pour étudier les prescriptions inscrites dans le dispositif informatique et les règles autonomes mises en place par les acteurs nous semble être éclairée par l'observable que nous proposons. Dans les observations de terrain, porter une attention soutenue à la contribution des objets à l'action, en tenant compte de leur matérialité, et des modalités d'apparition des inscriptions autonomes donne une prise intéressante pour penser le changement organisationnel.

Bibliographie

- . Bazet, I., Jolivet, A., et Mayère, A. (2008), « Pour une approche communicationnelle du travail d'organisation : changement organisationnel et gestion des événements indésirables », *Communication et organisation*, n°33, pp. 30-39.
- . Bouillon, J.-L., Bourdin, S. et Loneux, C. (2007), « De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles », *Communication et organisation*, n°31, pp. 7-25.
- . Bouillon, J.-L., Bourdin, S., Loneux, C. (2008), « Approches communicationnelles des organisations : interroger l'organisation par la communication. », *Sciences de la Société*, n°74, pp. 3-9.
- . Bourdin, S. (2008), « Approche communicationnelle du changement organisationnel : organisations pédagogiques, TICE et situations de communication », *Sciences de la Société*, n°74, pp. 123-139.
- . Callon, M., et Law, J. (1997), « L'irruption des non-humains dans les sciences humaines : quelques leçons tirées de la sociologie des sciences et des techniques », *Les limites de la rationalité*, Tome 2. Les figures du collectif, pp. 99-118.
- . Cooren, F., Taylor, J. R. (1997), « Organization as an effect of mediation: Redefining the link between organization and communication ». *Communication Theory* 7(3), pp. 219–260.
- . Cooren, F. (2010), « Ventriloquie, performativité et communication. Ou comment fait-on parler les choses », *Réseaux*, 28 (163), pp. 33-54.
- . Gout, M. (2011), « Penser l'agentivité des artefacts et la prothésisation dans les processus de médiations socio-techniques », *Mémoire Master Recherche Sciences de l'Information et de la Communication*. Université Toulouse III Paul Sabatier.
- . Grosjean, S. (2008), « Saisir la dynamique organisationnelle : quand intersubjectivité et interobjectivité s'entrelacent », *Sciences de la Société*, n°74, pp. 43–63.
- . Hémont, F. (2011), « Une approche communicationnelle du « développement fournisseur ». Le cas des rapports clients-fournisseurs dans l'aéronautique. » *Thèse Sciences de l'Information et de la Communication*. Université Toulouse III Paul Sabatier.
- . Hutchins, E. (2010), « Cognitive Ecology », *Topics in Cognitive Science*, 2, pp. 705–715.
- . Latour, B. (2006), *Changer de société, refaire de la sociologie*. Editions La Découverte.
- . Marrast, P. (2010), « Equipement des productions d'information et recomposition des activités de communication : le cas de l'informatisation du dossier de soin dans un établissement hospitalier », *Mémoire de Master 2 Recherche ICMST*, Université Toulouse 3.
- . Mayère, A., Bazet, I., Roux, A. (à paraître), « “Zéro papier” et “pense-bêtes” à l'aulne de l'informatisation de dossier de soins », *Anthropologie des Connaissances*, Vol.6.
- . Meunier, D., Vasquez, C. (2008), « On Shadowing the Hybrid Character of Actions: A Communicational Approach. » *Communication Methods and Measures*, 2, p. 167.
- . Terssac, G. de. (2011), « Théorie du travail d'organisation », *Interpréter L'agir : Un Défi Théorique*, Le Travail Humain. PUF, Paris, pp. 97–121.