

Introduction

« L'homme érige un merveilleux édifice de sa propre création entre soi et le sauvage chaos, puis il s'étiole et s'asphyxie petit à petit sous son parasol. Vient alors un poète, ennemi de la convention, qui pratique une fente dans l'ombrelle ; et, miracle ! Le chaos révélé est une vision, une fenêtre ouverte sur le soleil. Mais au bout d'un certain temps, habitué à la vision et sans goût pour le franc courant d'air issu du chaos, l'homme banal barbouille un simulacre de la fenêtre ouverte sur le chaos, et raccommode l'ombrelle avec ce simulacre. Ce qui revient à dire qu'il s'est habitué à la vision, que celle-ci fait dorénavant partie de l'ornementation de sa demeure. »

(D.H. Lawrence, 1928)

Ce livre a pour objet de décrire l'instauration de politiques numériques organisationnelles, l'élaboration de modèles stratégiques et de dispositifs sociotechniques, l'évolution mais aussi l'encadrement des pratiques des salariés, au sein de la fabrique des organisations.

Les phénomènes abordés ici témoignent non seulement des transformations en cours (ou revendiquées comme telles) depuis les années 2000 et affectant les modes d'existence au travail, les référentiels d'actions managériaux, mais ils résonnent plus globalement avec un mouvement général de numérisation de nos sociétés.

Les fabriques organisationnelles étudiées sont couplées aux machines numériques, aux agencements collectifs d'énonciation qui servent de milieux aux appareils de sélection de modèles stratégiques, aux économies libidinales attachées à la complication de la technopolitique des organisations, aux ajustements locaux issus de pragmatiques locales et aux pragmatiques portées par la prolifération des interfaces.

Prenant appui sur plusieurs analyses ethnographiques, nous proposons à la fois une description des processus d'élaboration de ces politiques, [une « fabrique » telle qu'elle se fait, se vit et se dit](#), ainsi qu'une réflexion générale sur les méthodes et recherches permettant d'examiner ces processus.

Ainsi, dans un même mouvement, sont articulées des perspectives offertes par le concept « d'agencement » de G. Deleuze et F. Guattari (Deleuze, Guattari, 1980) et par les approches de l'*Actor Network Theory* de Bruno Latour et Michel Callon (Akrich, Callon, Latour, 2006). Ce faisant se trouve ici esquissé un cadre d'analyse pour adapter le travail ethnographique en organisation. Notre exploration va des bureaux des chefs de projets aux colloques et autres événements dédiés à l'autocélébration des *best practices* des organisations à l'ère du « digital », en passant par des ateliers où ont été rencontrés des salariés et s'étend jusqu'à l'observation de pratiques siconomiques.

À partir de l'examen des batailles qui se jouent à l'occasion de la conception d'un système d'information, des rapports de force et des épreuves qui s'expriment là, mais aussi en mettant au-devant tout un ensemble de processus de performance et l'instauration d'un agencement dans ses dimensions technopolitiques, l'un des desseins de cet ouvrage est aussi de montrer combien le numérique oblige à mettre au cœur de l'analyse la question politique des interfaces et la « révolution moléculaire » qui la caractérise (Guattari, 1977, 2012 ; Noyer, 2013, 2016). Il tente donc d'explorer, avec une attention forte, le statut et les fonctions des interfaces et ce, en s'appuyant au travers de plusieurs cas sur l'entrelacement des économies politiques des sémiopolitiques que ce dernier manifeste.

Prenant appui sur des approches de la sociologie pragmatique et des approches sociotechniques, la question du politique se trouve être au cœur de l'appréhension des fabriques organisationnelles et des fabriques des milieux numériques qui nous intéressent ici.

La fabrique organisationnelle est décrite au prisme de plusieurs phénomènes et dynamiques de formatage : instauration de scripts sociotechniques pris dans des conflictualités et rapports de force divers, élaboration d'une narration généralisée nourrissant des désirs d'innovation permanente, déplacement vers « un imperium data-centrique ».

[Le chapitre 1](#) présente une enquête ethnographique de plusieurs années dénommée le cas Moeva : il concerne l'élaboration et l'évolution d'une politique numérique et d'un dispositif associé, dans une grande organisation.

Cette enquête a permis d'examiner un agencement en train de se transformer et de décrire la fabrication d'une technopolitique organisationnelle. Les scripts se sont révélés des actants très dynamiques, y compris dans leurs dimensions agonistique et conflictuelle. Ils sont au cœur de processus performatifs et source de disputes : ce sont des êtres de cadrage, des schémas d'activité, des routines de conception, des modèles professionnels ancrés dans la pratique, des contraintes et perceptions attachées aux chefs de projets et aux utilisateurs, mais aussi, des programmes de pratiques inscrits dans les interfaces elles-mêmes. Ainsi, l'innovation numérique dans le milieu organisationnel, sa fabrique, se présente alors comme une combinatoire de scripts : à chaque fois avec un script, nous rencontrons un mélange de narrations, de schémas, d'expériences, de désirs et de sémiotiques. Un agencement de tout cela.

Les scripts sont immanents à l'organisation, à son projet, à ses pratiques, à ses référentiels d'actions dominants, aux technologies mobilisées. Nous montrons que fabriquer l'organisation est l'équivalent de fabriquer des scripts.

Il s'agit alors de voir comment ils sont conçus et comment se met en place leur cofonctionnement : leur forme de mobilisation (comment un script mobilise un autre script), leur renforcement ou leur conflit (imposer un autre modèle d'activité ou une autre approche technopolitique). En étant attentifs à « ce qu'ils font et font faire », nous montrons une partie des chaînes d'épreuves, de formatage en tant qu'ils sont processus performatifs.

Et lorsqu'une épreuve-événement se rencontre, se sont au moins deux scripts qui s'affrontent et avec eux toutes les forces qu'ils charrient. Et nous montrons qu'examiner la fabrique de l'organisation numérique s'apparente sous ces conditions, à produire une « éthologie des forces » proche de la pensée deleuzienne dont hérite B. Latour (Sasso, Villani, 2003). La question se posant de définir les empiries ou les observables rendant l'accès à une sorte « d'éthologie concrète des forces ». Cette question est loin d'être résolue.

Nous insistons dans l'ouvrage de manière essentielle sur les scripts, comme un ensemble organisé d'énoncés (non exclusivement linguistiques) ayant capacité à affecter et à faire advenir le monde qu'ils désignent. L'innovation peut être vue comme une lutte entre scripts, pour la conquête de la position supérieure ou la maîtrise de son milieu, comme le règlement de rapports de force entre les processus performatifs dans lesquels les scripts sont inclus et dont ils sont porteurs.

Le chapitre 2 approfondit les phénomènes performatifs déjà décrits dans le cas Moeva pour décrire en appui d'autres terrains, ce que nous désignons comme une *narrative générale des politiques numériques organisationnelles* : nous l'envisageons à travers l'histoire que les acteurs se donnent, à partir des processus autoréférentiels, de

dynamiques également hétéropoétiques mais aussi, en examinant la « raison innovatrice » ainsi portée. Là encore, ce sont les rapports de forces au sein des agencements et entre énoncés qui sont particulièrement examinés. L'agencement est, de manière indissoluble, « à la fois agencement machinique d'effectuation et agencement collectif d'énonciation »¹. L'agencement est une pensée de la relation, de la connexion et des compositions de rapports « qui font tenir ensemble ces hétérogènes ». L'agencement se définit alors notamment par les « alliances », « alliages », « attraction et répulsion », « sympathie et antipathie », « altération », etc., qu'il facilite ou censure et donc, aussi par le potentiel de transformation qu'il permet. Il ne s'agit plus ici de poser le problème en termes de diffusion des technologies, pratiques, discours doxiques, équipements cognitifs, etc., à partir de la présupposition d'un centre, mais de considérer les dynamiques, les connexions qui s'agrègent, les rapports de forces qui s'établissent entre une pluralité d'acteurs et de localités. Ces traits de l'agencement montrent une proximité de phénomènes décrits par l'*Actor Network Theory*, dont on peut considérer qu'elles héritent à certains égards, de la philosophie deleuzienne. Témoignage de cette proximité, M. Callon a redéfini la performance à partir de celui-ci. Nous envisageons des processus de performance, théorico-doxique et expérimentale (lorsque le monde managérial élabore une théorie à partir de sa propre pratique par exemple), de performance ouverte sur des dehors (*via* le formatage des milieux organisationnels à partir de la sphère Internet ou d'autres systèmes d'information conçus pour d'autres organisations), de performance technique, etc., tous ces phénomènes étant pris dans un processus de performance désirante. Car l'organisation est immanente aux pragmatiques des scripts, aux processus d'altération/création qu'ils portent ainsi qu'aux énergies, pulsions, économies libidinales qui leur sont attachées et/ou qui en sont le produit. Toujours selon le même cadre d'interprétation, nous sommes amenés à examiner les pragmatiques communicationnelles à partir des conséquences que nous avons déjà évoquées de la montée du performatif à travers les *speech acts*, les pratiques célébratoires, les fonctions d'embrayeurs des mots d'ordre. Ces mots d'ordre, il suffit de les énoncer pour voir se dérouler tout le script organisationnel et managérial qui va avec et ce, parce que là encore, c'est l'agencement collectif d'énonciation qui est premier et les mots d'ordre ne sont que l'expression et l'exprimé de l'agencement qui leur donne force et efficacité. Ce faisant, nous présentons synthétiquement l'évolution des narrations passant d'une perspective « réseau-centrée » à une perspective « datacentrique ». Ce passage et la diversité des processus de performance sont

1. À ce titre, ce dernier règle sous divers modes (non exclusivement linguistiques), la production et la distribution des énoncés, « ce qui se dit et s'échange » : « l'énoncé est le produit d'un agencement, toujours collectif, qui met en jeu, en nous et hors de nous, des populations, des multiplicités, des territoires, des devenirs, des affects, des événements » (Deleuze, Parnet, 1977, 1996, p. 65).

illustrés par le cas de l'élaboration au sein d'un groupe projet d'une politique *Open Data* dans le secteur public.

Ainsi, nous explorons différentes configurations performatives et ce, pour approfondir en particulier la description et la compréhension du tissage des populations d'êtres techniques et humains avec leurs grammaires et combinatoires avec les complexes passionnels qui les traversent ou qu'ils produisent. Ce faisant, nous suivons donc les réseaux plus ou moins longs des puissances qui agissent au cœur de la fabrique, leur transformation, leur morphogenèse.

Enfin, dans le chapitre 3, nous insistons sur ce qui se présente comme une *économie politique des interfaces* ou *sémiopolitique*. Nous entendons par là, l'ensemble des règles, des contraintes, des arbitrages prenant corps dans des interfaces numériques ou qui se trouvent déléguées à celles-ci. Cette délégation s'effectue pour partie en aveugle, car s'instancie parfois hors de toute maîtrise et choix rationnel, des décisionnaires et des usagers, en relevant alors de programmes conçus ailleurs.

En mobilisant notamment le couple « sémiotiques signifiantes/a-signifiantes » de F. Guattari, nous mettons en évidence la manière dont les sémiopolitiques affectent donc les potentialités de pratiques numériques, leur étendue et leur richesse. Elles se déploient et se singularisent selon plusieurs types de régime : *un régime de signes* qui devient un régime de « capture » et d'encodage intensif des processus relationnels ; adossés à ce premier, *un régime de connectivité* qui définit les règles d'association-coups et donc des accès, ainsi qu'*un régime de réflexivité* à partir duquel se définissent les champs de visibilité et la maîtrise des échelles. L'analyse d'une plateforme de réseau social d'entreprise, nous sert à illustrer la conception et l'action concrète de ces régimes.

La sémiopolitique insiste sur l'action des sémiotiques non linguistiques, sur la croissance exponentielle des traces-données numériques et des traitements automatisés de celles-ci, sur le mouvement des sémiotiques comme actants majeurs de la performance des pratiques et d'une économie politique organisationnelle. Ainsi, nous considérons que la négociation et l'évolution *de ces nouveaux moyens de pilotage sémiotique*, dans les conditions sociotechniques actuelles (Guattari, Alliez, 1983) est aujourd'hui essentielle et nous posons que faire l'histoire, construire la mémoire des interfaces, déterminer leur puissance à ouvrir des devenirs à l'intérieur de l'organisation et comprendre la ou les manières dont cela affecte la métastabilité de ces collectifs, est une tâche politique majeure.

Nous portons enfin attention aux variations qui affectent les sémiopolitiques organisationnelles et nous montrons les relations complexes (avec leurs problèmes afférents) qui se nouent entre elles et les *digital methods*, les *Analytics*. Nous indiquons

ainsi des voies pour l'analyse de nouvelles empiries et pointons la montée des algorithmes au sein de ce processus général de transformation et de la fabrique des organisations numériques. En nous plaçant au cœur de la création de nouvelles écologies sociocognitives et technopolitiques (à partir de l'exemple de plates-formes de « socialisation en ligne » utilisées par les salariés), nous suggérons le développement, l'enrichissement de méthodes et d'approches ethnonumériques, en se donnant comme exigence de résider au plus près des agencements, au milieu de leur complexité.