

La théorie de la traduction

L'introduction d'un *groupware* dans une entreprise engendre la formation d'un réseau socio-technique. Telle est notre hypothèse de départ soutenue, d'une part, par le constat que les entreprises réalisent des investissements conjoints en matière de TIC et de « gestion du changement »¹²⁶ – ces politiques de changement ambitionnant clairement la formation d'un tel réseau, et d'autre part, par le fait que l'introduction de ce type d'outil voit nécessairement l'apparition de controverses entre les partisans et les opposants du projet. Ainsi, contrairement à Flichy¹²⁷ (2003 : 109), nous pensons que, sous certaines conditions, la théorie de la traduction offre des pistes intéressantes pour étudier à la fois le contexte, les jeux d'acteurs et la dynamique dans lesquels s'inscrit l'appropriation des TIC.

Après avoir présenté les grandes lignes de la théorie de la traduction, nous identifierons ses principales forces et ses limites dans le cadre de notre objet de recherche.

¹²⁶ Nous nous fondons pour cela sur nos propres constats empiriques et sur différentes études comme par exemple : Murphy M., 2002, « Organisational change and firm performance », *OCDE*, 40 p., ainsi que, Di Maria C.-H., 2003, « Adoption des TIC, innovation, structure organisationnelle et productivité des firmes », *Working Paper*, Centre de Recherche Public Henri Tudor, 7 p.

¹²⁷ Flichy P., 2003, *op. cit.*

1. *Quid* de la théorie de la traduction ?

Nous présentons ici les grandes lignes de la théorie de la traduction en partant de sa genèse et en introduisant les concepts-clés sur lesquels elle s'appuie.

1.1. Genèse

L'école de la traduction est représentée en France notamment par les auteurs du Centre de sociologie de l'innovation (CSI), Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour. La question centrale qui anime leurs travaux est la suivante : « Quelles sont les conditions à partir desquelles les acteurs d'une situation quelconque peuvent se retrouver en convergence autour d'un changement ou d'une innovation ? » (Amblard¹²⁸, 1996 : 128/129). C'est à travers les deux notions phares, de réseau et de traduction, que les auteurs répondent à cette question. Un réseau constitue une forme d'organisation qui relie des éléments hétérogènes, actants humains et non humains¹²⁹, par exemple des dispositifs techniques, mis en intermédiation les uns avec les autres par des opérations de traduction. La traduction est une notion empruntée à Michel Serres¹³⁰ et que Latour¹³¹ (1989 : 189) définit comme suit : « En plus de son sens linguistique – l'établissement d'une correspondance entre deux versions d'un même texte dans deux langues différentes, il faut lui donner le sens géométrique de translation. Parler de traduction d'intérêts signifie à la fois que l'on propose de nouvelles interprétations et que l'on déplace des ensembles ». En ce sens, la traduction représente « l'opération qui permet d'établir un lien intelligible entre des activités hétérogènes » (Latour¹³², 1992 : 65). C'est une relation symbolique « qui transforme un énoncé problématique particulier dans le langage d'un autre énoncé

¹²⁸ Amblard H., Bernoux P., Herreros G., Livian Y.-F., 1996, *op. cit.*

¹²⁹ L'assimilation humains et non-humains est la cible de nombreuses critiques, notamment de la part d'E. Friedberg, dans *Le Pouvoir et la Règle*.

¹³⁰ Michel Serres, né en 1930, est philosophe, historien de la philosophie et des sciences, élu à l'Académie française en 1990. Voir : <http://www.academie-francaise.fr>

¹³¹ Latour B., 1989, *La science en action : introduction à la sociologie des sciences* (1^{ère} édition américaine : 1987), trad. Fr., Paris : La Découverte, 446 p.

¹³² Latour B., 1992, *op. cit.*

particulier » (Callon, 1974, cité par Amblard¹³³, *ibid.* : 135). De plus l'opération de traduction est elle-même régulée par des conventions plus ou moins locales et toujours révisables (Callon¹³⁴, 1991 : 225).

À l'origine de l'approche de la traduction se trouve une étude ethnographique de Bruno Latour et Steve Woolgar¹³⁵ (1988) concernant l'observation de la vie de laboratoire. Ils analysent la science en train de se faire comme une activité rhétorique (Flichy¹³⁶, 2003 : 91). À travers cette étude, ils mettent en avant le travail de persuasion du chercheur face à ses collègues pour imposer les faits qu'il aura construit et auxquels il aura fait subir diverses épreuves afin de désarmer les critiques. En effet, le fait scientifique est soumis à des controverses qui divisent ses partisans et ses opposants, requérant ainsi des jeux d'alliances pour s'imposer. La science, tout comme le changement, ne s'impose jamais d'eux-mêmes ; la mobilisation d'actants humains et non humains autour du fait scientifique ou du projet s'avère nécessaire. *Via* cette étude sur la genèse d'une invention, les auteurs montrent également que le hasard et les circonstances font partie intégrante de la naissance d'une invention, que « l'acte d'invention technique n'est pas le pur produit d'une scientificité qui se situerait en dehors des rapports sociaux » (Proulx¹³⁷, 2001 : 60). Latour et Callon poursuivent ensemble ces premières analyses pour les étendre à l'étude de la technique. De cette collaboration découlent de nombreuses analyses empiriques comme par exemple l'étude concernant la domestication des coquilles Saint-Jacques dans la baie de Saint-Brieuc¹³⁸ (texte daté de 1986 et qui peut être considéré comme l'un des textes fondateurs de la théorie), l'échec du projet de métro révolutionnaire Aramis¹³⁹ ou encore la rivalité entre Pasteur et Pouchet¹⁴⁰ à propos de la génération spontanée.

¹³³ *Ibid.*

¹³⁴ Callon M., 1991, « Réseaux technico-économiques et irréversibilité », in Boyer R., Chavance B., Godard O. (dir.), *Les figures de l'irréversibilité en économie*, Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, p. 195-230.

¹³⁵ Latour B., Woolgar S., 1988, *La vie de laboratoire, la production des faits scientifiques*, La Découverte, Paris, (première édition en anglais, Princeton University Press, 1979), 299 p.

¹³⁶ Flichy P., 2003, *op. cit.*

¹³⁷ Proulx S., 2001, « Usages des technologies de l'information et de la communication : reconsidérer le champ d'étude ? », *Actes du XII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication (SFSIC)* : Unesco, 395 p.

¹³⁸ Callon M., 1989, « Éléments pour une sociologie de la traduction : la domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, Paris : PUF, 36, p. 169-208.

¹³⁹ Latour B., 1992, *op. cit.*

¹⁴⁰ Callon M., Latour B., 1991, *La science telle qu'elle se fait*, Paris : La Découverte, 390 p.

Voyons maintenant plus en détails les principaux éléments sur lesquels repose la théorie de la traduction.

1.2. Etapes et concepts-clés

Le processus de traduction s'effectue en trois temps : l'alignement, l'enrôlement et la solidification. Pour davantage de clarté, nous définissons au fur et à mesure de notre présentation les concepts qui soutiennent cette théorie.

1.2.1. L'alignement

L'alignement consiste à rassembler un embryon de réseau autour d'intérêts partagés. Il s'effectue via la réalisation de trois types d'activités que sont l'analyse du contexte, la problématisation et l'intéressement. L'analyse du contexte vise à repérer les acteurs (ou actants pour reprendre la terminologie chère à Latour) humains et non humains concernés, ainsi qu'à discerner leurs enjeux, leurs objectifs et leurs intérêts, à définir ce qui les unit et ce qui les sépare. Trois types d'acteurs peuplent les réseaux : les porte-parole, qui sont les acteurs légitimes qui représentent et s'expriment au nom d'une ou plusieurs entités du réseau, les représentés, disposant d'une certaine autonomie leur permettant de suivre ou de ne pas suivre leurs porte-parole et ceux qui organisent le réseau. Cette dernière catégorie d'acteurs n'est pas forcément présente dans le processus d'innovation selon Latour, puisque l'innovation peut émerger d'une succession de hasards. Une autre conception de l'acteur est présente dans les travaux de Callon et Latour, celle de l'acteur stratégique. Un acteur stratégique est « n'importe quel élément qui cherche à courber l'espace autour de lui, à rendre d'autres éléments dépendants de lui, à traduire les volontés dans le langage de la sienne propre » (Callon et Latour¹⁴¹, 1981). Dans le monde de l'entreprise, l'acteur stratégique et l'acteur-organisateur de réseau peuvent se recouvrir, ce qui constitue l'un des points de départ de la littérature sur le changement organisationnel, où les controverses apparaissent comme une question de rapports de force et où la dissymétrie est

¹⁴¹ Callon M., Latour B., 1981, « Unscrewing the big Leviathan: How Actors Macro-structure Reality and How Sociologists Help to Do so », in Knorr-Cetina K., Cicourel A. V., *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro and Macro-Sociologies*, Routledge and Keagan Paul, Boston, p. 277-303.

évidente. Toutefois, chaque acteur réalise le travail de confrontation entre la proposition formulée par l'acteur-organisateur de réseau et ses intérêts propres. L'alignement peut être ainsi défini comme le processus « *through which people continuously seek to conform the core ideas of the new (concept) with the distinct and complex set of their own interests and wishes*¹⁴² » (Doorewaard¹⁴³ et al., 2001).

La deuxième activité de la phase d'alignement est celle de la problématisation, laquelle consiste en la formulation d'une question, d'un énoncé particulier, susceptible de produire la convergence des acteurs identifiés. La définition de cet énoncé évolue au fil du temps *via* les controverses, entendues comme « le processus par lequel s'élaborent les faits » (Amblard¹⁴⁴, 1996 : 136). « La problématisation ne peut s'opérer que sous l'effet d'un traducteur, c'est-à-dire d'un acteur qui, après s'être livré à l'analyse du contexte, dispose de la légitimité nécessaire pour être accepté dans le rôle de celui qui problématise » (Amblard¹⁴⁵, 1996 : 157) et qui articule les intérêts en présence. Ici, la définition du terme « traducteur » est assez proche du sens commun désignant l'acteur chargé de transposer un discours dans la langue de l'autre. Plus précisément, outre sa légitimité, le traducteur doit être pourvu d'une certaine crédibilité, être reconnu pour ses qualités (Rorive¹⁴⁶, 2003 : 26) et s'être rendu indispensable aux autres.

L'activité suivante est celle de l'intéressement, au cours de laquelle le traducteur s'emploie à détourner les autres entités de leurs objectifs et à les faire passer par un point de passage obligé, c'est-à-dire l'énoncé incontournable, fruit des interactions et négociations, et à partir duquel la collaboration peut commencer entre les acteurs. Le point de passage obligé représente donc une certaine stabilisation de la convergence. Latour évoque le processus de « détournement » (Latour, 1989 : 172-177, cité par Amblard¹⁴⁷, 1996 : 176) pour opérer une convergence entre les acteurs d'une situation. L'argumentation constitue l'un des dispositifs d'intéressement possibles. Plus précisément, l'argumentation peut revêtir le schéma suivant : « je veux ce que vous voulez », puis « ce que je veux, pourquoi ne le voulez-vous pas ? » et enfin « si

¹⁴² Traduction libre : L'alignement peut être ainsi défini comme le processus à travers lequel les acteurs cherchent continuellement à rendre les idées fondatrices du nouveau concept conformes à l'ensemble distinct et complexe de leurs propres intérêts et désirs.

¹⁴³ Doorewaard H., Van Bijsterveld M., 2001, « The osmosis of ideas: an analysis of the integrated approach to IT Management from a translation theory perspective », *Organization, Sage*, vol. 8, 1, p. 55-76.

¹⁴⁴ *Op. cit.*

¹⁴⁵ *Ibid.*

¹⁴⁶ Rorive B., 2003, *E-projets : la conduite du changement par la traduction*, Éditions ANACT, 36 p.

¹⁴⁷ *Ibid.*

vous faisiez ne serait-ce qu'un petit détour ? ». Il s'agit donc d'une mise en scène des propos visant à faire déplacer les positions de chacun. Ce déplacement, cette mise en mouvement, c'est justement le processus de traduction qui participe d'une opération de convergence des acteurs.

1.2.2. L'enrôlement

L'enrôlement est un processus qui consiste à définir et attribuer des rôles spécifiques aux acteurs intéressés pour en faire des acteurs de l'innovation : « De l'affectation de rôle (l'enrôlement), découle une forme d'implication dans l'action (la mobilisation) » (Amblard¹⁴⁸, 1996 : 162). Ainsi, avoir un rôle contribue à favoriser la découverte de sens et d'intérêt pour la construction du réseau. Le porte-parole est l'un de ces rôles. Ceux-ci ne sont d'ailleurs pas prédéfinis à l'avance mais se construisent dans l'action et au cours des interactions.

La construction progressive du réseau s'appuie sur des objets intermédiaires qui cimentent le collectif : « [...] dans la chaîne qui va d'un acteur à un autre acteur se glisse un intermédiaire : tel produit, telle machine, telle somme d'argent » (Latour¹⁴⁹, 1992 : 58). C'est ici également qu'intervient la notion d'investissement de forme, empruntée par Callon à Laurent Thévenot¹⁵⁰ (1985). Cette notion fait référence aux « constructions participant de l'élaboration progressive d'un contexte de référence, d'un contexte pertinent dans lequel tous les actes d'un membre de l'organisation prend son sens pour lui-même et pour les autres » (Mucchielli¹⁵¹, 2004). Autrement dit, il peut s'agir de représentations simplifiées telles que des cartes, des diagrammes ou des statistiques, mais aussi d'unités de recherche qui s'expriment d'une même voix ou d'associations représentant des usagers. Les investissements de formes visent alors à substituer à des entités nombreuses et difficilement manipulables un ensemble d'intermédiaires moins nombreux, plus homogènes et mieux contrôlables (Callon¹⁵², 1989 : 87/88).

¹⁴⁸ *Ibid.*

¹⁴⁹ Latour B., 1992, *op.cit.*

¹⁵⁰ Thévenot L., 1985, « Les investissements de forme », *Conventions économiques*, Cahiers du centre d'études de l'emploi, 29, Paris : PUF, p. 21-71.

¹⁵¹ Mucchielli A., 2004, « Le contexte organisationnel : essai de définition d'un concept nécessaire pour les études sur les organisations », *Org and CO Bulletin de liaison trimestriel*, 9, p 3.

¹⁵² Callon M., 1989, *La science et ses réseaux – Genèse et circulation des faits scientifiques*, Paris : La Découverte, 216 p.

1.2.3. La solidification

La solidification progressive du réseau est établie selon deux stratégies : le rallongement du réseau et son ancrage dans des dispositifs organisationnels et techniques. Le rallongement du réseau est rendu possible par une augmentation du nombre d'entités qui le compose, ce qui implique que les différentes manœuvres pour attirer de nouveaux membres et fidéliser les membres plus anciens du réseau restent vivaces. La seconde stratégie pour solidifier le réseau consiste en un déploiement de dispositifs organisationnels et techniques, permettant d'institutionnaliser le réseau et par là-même de le rendre irréversible. L'irréversibilité est inhérente au fait qu'il devient progressivement impossible de retourner à un point où des alternatives existent : « La solidité du fait dépend de l'irréversibilité du réseau, elle-même liée au degré d'ancrage du fait. » (Amblard¹⁵³, 1996 : 138)

Le tableau ci-dessous illustre la théorie de la traduction à partir d'un cas concret, celui de la conception du premier « Macintosh » par l'entreprise Apple¹⁵⁴.

¹⁵³ *Op. cit.*

¹⁵⁴ Akrich M., Callon M., Latour B., 2002, « The key to success in innovation, Part 1: the art of choosing good spokespersons », *International Journal of Innovation Management*, vol. 6, 2, p. 207-225.

Tableau 2 : Théorie de la traduction et de l'acteur réseau : le cas de la conception du Macintosh d'après Akrich, Callon et Latour¹⁵⁵

Analyse du contexte	Les informaticiens d'Apple affichent leur volonté de créer un nouveau micro-ordinateur bon marché et facile d'emploi. Apple éprouve le besoin de trouver une niche sur le marché.
Problématisation, traduction	Traduction de l'objectif initial : volonté de créer un objet technique original, en rupture avec les micro-ordinateurs précédents (première expression de la convergence). Chaîne de traduction qui conduit à des spécifications plus précises : diminution du nombre de cartes de circuits intégrés à enficher, bus plus rapide, etc.
Point de passage obligé, création d'un réseau	Convergence vers une machine compacte et intégrée. Problèmes techniques reformulés en fonction de cette convergence. Mise en réseau des spécialistes en microélectronique, en interfaces, en logiciel et en fabrication.
Intéressement, enrôlement, porte-parole, investissement de forme	Création d'une équipe de conception soudée, multidisciplinaire, compacte et intégrée, à l'image de l'objet technique qu'elle cherche à inventer. L'objet devient le porte-parole de ses concepteurs.
Constitution de l'acteur réseau	L'homomorphisme entre l'équipe de conception et l'objet à concevoir agit comme un acteur réseau. Extension du réseau d'alliances aux périphériques du Mac (contrôleur de souris, écran et lecteur de disquette intégrés), aux ateliers de fabrication et aux responsables du marketing (nouveaux acteurs et nouveaux actants).
Construction de l'asymétrie finale	La création de l'objet technique crée un choix irréversible, qui écarte tout retour aux autres scénarios possibles. L'irréversibilité est confortée par la mise au point d'un système d'exploitation propre à la machine, mais dérivé de systèmes d'exploitation existants (pour ne pas se couper des possibilités ultérieures de développement).

Après cette présentation des points essentiels de la théorie de la traduction, il s'avère nécessaire de mettre en avant les principales forces et limites que nous avons décelées et qui constituent les bases du rapprochement que nous effectuons avec le construit théorique de Karl E. Weick sur le *sensemaking*.

¹⁵⁵ Tableau adapté de : Valenduc G., 2004, « Le dilemme du déterminisme technologique et du constructivisme social : ses enjeux pour l'informatique », *Thèse de doctorat en sciences informatiques*, Namur, 324 p.

2. Principales forces et limites de la théorie de la traduction

Les apports du paradigme de la traduction sont multiples. Comme le souligne Patrice Flichy¹⁵⁶ (2003 : 104), l'un des principaux apports des travaux de Callon et Latour consiste à avoir « étalé sur la table sans aucun *a priori*, sans hiérarchiser, les différents éléments et en essayant de comprendre quelles forces les rapprochent dans un réseau commun ». Cette mise à plat s'avère intéressante car elle permet de dépasser l'opposition classique macro/micro et invite à ne pas s'arrêter aux frontières de l'entreprise puisque, par exemple, des acteurs politiques externes peuvent jouer un rôle certain pour impulser des dynamiques dans les entreprises. Ainsi le modèle de la traduction contribue-t-il à la « mise en évidence des processus par lesquels des micro-acteurs structurent (en globalisant et en instrumentant leurs actions) des macro-acteurs ou, inversement, par lesquels des entités sont déconstruites et localisées » (Latour, 1994, cité par Corcuff¹⁵⁷, 1995 : 72). Le deuxième point fort de cette théorie consiste en sa proposition pour comprendre la mise en marche des forces en présence, les tensions multiples et le jeu social qui s'instaure autour d'une invention à travers la mise en réseau et les traductions qui permettront de faire fonctionner la coopération entre des acteurs aux logiques différentes (Millerand¹⁵⁸, 2003 : 104). Le troisième point fort concerne la posture longitudinale des analyses qui permettent d'appréhender la définition des trajectoires, qui, dans le temps, dessinent les innovations.

Les controverses suscitées par la théorie de la traduction sont à la hauteur de la rupture qu'elle a provoquée. Callon lui-même en reconnaît une limite majeure, celle de la conception des acteurs « humains » dans la théorie. « On nous a souvent adressé le reproche et ce reproche est en grande partie justifié, d'avoir une vision assez riche des objets techniques et scientifiques, mais d'avoir une vision très pauvre des acteurs humains, vision qui oscille en permanence dans nos analyses entre la figure du demiurge, capable de tout faire et de tout contrôler, et celle de

¹⁵⁶ Flichy P., 2003, *op. cit.*

¹⁵⁷ Corcuff P., 2007, *Les nouvelles sociologies*, 2^{ème} édition refondue, Armand Colin, 127 p.

¹⁵⁸ Millerand F., 2003, « L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires. Vers l'émergence d'une culture numérique ? », *Thèse de doctorat*, Université de Montréal, 473 p.

l'agent passif, traversé par les réseaux au sein desquels il est plongé et qui déterminent ses comportements » (Callon¹⁵⁹, 1999).

Par ailleurs, à la suite de Flichy¹⁶⁰ (2003 : 105), nous reprenons l'idée que la phase de stabilité qui clôt les périodes de controverses est discutable au sens où la stabilité se révèle toujours provisoire, de nouvelles controverses pouvant émerger à la moindre brèche ouverte.

L'autre point essentiel concerne la question de l'intentionnalité, là aussi pointée par Flichy¹⁶¹ (2003 : 105). « Éliminer la question de l'intentionnalité des acteurs, au profit d'une simple capacité tactique à saisir les opportunités » apparaît pour cet auteur tout à fait discutable. Nuançons ces propos. En effet, dans notre recherche sur l'appropriation des *groupwares*, c'est précisément ce va-et-vient entre une volonté de rationalisation, de recherche de performance et une capacité d'adaptation, de saisie des opportunités qui nous semblent intéressante pour caractériser les démarches d'introduction des *groupwares* dans les entreprises, telles que pilotées par les directions. Dans cette perspective, l'inventivité n'apparaît plus uniquement comme le fait de l'utilisateur, elle se développe également chez les commanditaires de l'objet technique. L'utilisateur de son côté est peu présent dans la théorie de la traduction et son projet d'usage (Le Marec¹⁶², 1996), la logique de l'usage qu'il met en œuvre (Perriault¹⁶³, 1989) n'est envisagée que sous l'angle de l'association des acteurs entre eux. Madeleine Akrich¹⁶⁴ (1998) a toutefois prolongé la théorie de la traduction par des développements visant à combler cette absence de l'utilisateur. Ainsi a-t-elle analysé les formes d'intervention directe des utilisateurs sur les objets techniques qu'ils manipulent. Elle a distingué quatre types d'intervention : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement. En cela, la théorie de la traduction s'est ouverte aux usages.

Dès lors, partant de ces remarques, nous envisageons la théorie de la traduction comme un modèle satisfaisant pour appréhender ce « filet qui semble s'étendre partout ¹⁶⁵ » et qui enserre le projet d'usage des acteurs, entendus ici comme les salariés concernés par la mise en place d'un *groupware*. En effet, par son contrat de travail, le salarié se voit enrôlé dans le réseau socio-

¹⁵⁹ Callon M., 1999, « (Ré) écriture et coordination de l'action dans une organisation », *Technologies, idéologies, pratiques*, vol. XIII, 2, p. 89-108.

¹⁶⁰ Flichy P., 2003, *op. cit.*

¹⁶¹ *Ibid.*

¹⁶² Le Marec J., Davallon J., Gottesdiener H., 1996, *op.cit.*

¹⁶³ Perriault J., 1989, *op. cit.*

¹⁶⁴ Akrich M., 1998, « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Education permanente*, 134, Paris, p. 79-89.

¹⁶⁵ Latour B., 1989, *op. cit.*

technique, qu'il l'ait choisi ou non, d'où l'importance de la question de l'engagement des acteurs qui dépasse la notion d'enrôlement. Dans cette perspective, le rôle du cadre dirigeant (*manager*) mérite également une attention particulière. De par sa position ambivalente, maillon du filet (représentant la direction auprès de ses collaborateurs) mais aussi usager potentiel et chef d'équipe (représentant son équipe auprès de la direction), son travail de traducteur, de producteur de sens, de passeur, laisse entrevoir la force des tensions qui se jouent lors de l'introduction d'un *groupware*. Cela nécessite alors également d'être investigué.

Dans cette recherche, nous avons choisi d'associer deux cadres théoriques : la théorie de la traduction et la théorie du *sensemaking* élaborée par Karl E. Weick. C'est précisément cette théorie qui fait l'objet du chapitre suivant.