

## LISIS | Axe 2 – Socialisation et réappropriations des innovations

### Atelier « Le souci des personnes dans les organisations » (ASPRO)

#### Programme de travail de l'année 2016-2017

*Ashveen Peerbaye, Jean-Marc Weller*

**01. [ASPRO : perspective générale]** Dans le cadre d'une réflexion générale sur « la socialisation et les réappropriations des innovations », nous avons proposé au cours de l'année passée une entrée thématique autour du *souci des personnes dans les organisations*. C'était là, nous a-t-il semblé, une manière de revisiter des agencements sociotechniques aussi divers que ceux qui caractérisent l'action politique, la production scientifique, le travail juridique ou l'activité économique, que nous sommes nombreux à explorer, en prenant acte des multiples apports des STS. Une des raisons, en effet, découlait du constat de transformations apparentes des modes d'organisation dans un certain nombre de domaines (sciences du vivant et biomédecine, journalisme, agriculture, entreprises et administrations publiques, etc.), se traduisant notamment par des formes inédites de coopération, de gouvernement ou de contrôle, rendues possibles par la numérisation et un certain nombre d'innovations sociotechniques, les STS fournissant des ressources précieuses pour étudier ces évolutions. Une autre raison, par ailleurs, concernait la manière même de décrire nos terrains et d'interroger les phénomènes qui s'y déploient : les STS ont largement contribué à renouveler les conditions et les objets de l'enquête sociologique, compte tenu des débats théoriques ou épistémologiques que certains courants — comme l'ANT — ont suscités. Étant donné ces éléments, s'interroger sur le « souci des personnes dans les organisations » pour saisir la manière dont les innovations qui nous intéressent — qu'elles soient scientifiques, réglementaires, techniques, organisationnelles — affectent nos manières d'être et de faire société, s'est imposé comme une piste d'exploration potentiellement féconde. C'est l'enjeu général d'ASPRO. Et pour articuler les multiples dimensions, empiriques et théoriques, de cette exploration, un premier cycle a donc été proposé, majoritairement nourri par un travail collectif de lectures croisées : l'intérêt était notamment de pouvoir constituer une bibliothèque de références communes et de faire une première cartographie des débats<sup>1</sup>. Ceci étant fait, une nouvelle mouture de l'atelier est envisagée, afin de tester de nouveaux procédés d'exploration et d'imaginer des modalités inédites de valorisation.

**02. [Une nouvelle thématique : personnalisation/dépersonnalisation]** Suite à nos discussions concluant le cycle de séances de l'année passée, la saison 2 que nous proposons portera sur une thématique plus précise. Elle concerne la tension entre les processus de « personnalisation » et de « dépersonnalisation ». Ce choix découle, d'une certaine manière, des échanges que nous avons pu avoir, et dont on retiendra volontiers ici trois enseignements :

- Le premier est que le souci des personnes invite moins à s'interroger sur les valeurs en soi qu'il sous-entendrait, ou sur les propriétés des « personnes » définies *in abstracto*, que de mieux comprendre le cheminement par lequel ce souci surgit, compte tenu d'une action à accomplir, dans laquelle les membres d'une organisation sont engagés. C'est tout l'intérêt de la discussion que d'avoir insisté sur le fait qu'il s'agit d'un processus à décrire (la « personnalisation »), pas d'un état (« être une personne »).
- Le deuxième enseignement est que les « personnes » ne sont jamais le point de départ à partir duquel interroger un devenir à l'épreuve des innovations, mais bien davantage le point d'arrivée (ou du moins un point de passage plus ou moins obligé) d'une

<sup>1</sup> On trouvera trace de ce travail et de ses résultats sur le carnet d'ASPRO : <http://asprologie.wordpress.com>

mobilisation, d'une revendication, d'une préoccupation ou d'une attention rendues possibles par un dispositif<sup>2</sup>. Il n'y a jamais de souci détaché de tout agencement. C'est parce qu'il y a un procès qu'il peut y avoir un souci des victimes. Et c'est parce qu'il y a des dossiers qui circulent au cours de ce procès qu'un souci peut circuler, passer de main en main, et s'exprimer de manière individuée. De la même manière, c'est parce qu'il y a de nouvelles plates-formes biomédicales qu'il peut y avoir un souci (renouvelé) des patients dans une « médecine personnalisée ». Et c'est parce qu'il y a là encore des dossiers, des données, des techniques qui circulent entre différents professionnels autour de ces plates-formes que ce souci peut prendre forme, se manifester et être mise à l'épreuve. On pourrait multiplier les exemples...

- Le troisième enseignement, enfin, est que le souci est un mouvement qui peut aller dans des sens opposés. C'est un flux qui peut augmenter pas à pas, croître progressivement, se densifier, jusqu'à saisir littéralement tous les membres d'un agencement, mais qui peut aussi s'amenuiser, lentement s'effiler, jusqu'à disparaître totalement. En cela, le concernement et l'indifférence sont les deux faces d'un même phénomène : si le souci peut surgir et envahir les esprits, les corps et les objets, il peut aussi s'évaporer sans même parfois qu'on ne s'en aperçoive.

On comprendra alors le sens de la thématique que nous nous proposons d'explorer plus finement cette année, et dont nous tentons ici une définition provisoire – qui devra bien entendu être discutée. Par *personnalisation*, nous entendons un processus à travers lequel les membres d'un agencement augmentent leur connaissance d'un phénomène ou d'une situation dans le sens d'une singularisation (individuation), contribuant à produire la certitude partagée qu'une personne est bien là, rendant visibles des liens jugés pertinents par lesquels leur destin se trouve attaché ; par *dépersonnalisation*, nous désignons le mécanisme par lequel les membres d'un agencement accroissent leur connaissance d'un phénomène ou d'une situation dans le sens d'une généralisation, renonçant à considérer la totalité de la réalité dans laquelle sont concernés des individus, pour n'en retenir que quelques fragments, les réduire, les simplifier, au prix d'une dissolution des attaches par lesquels les intéressés pouvaient être liés audit phénomène.

**03. [Enjeux de la thématique]** Si cette thématique nous paraît intéressante, c'est parce qu'elle inspire bon nombre de commentaires qu'il nous arrive de rencontrer sur nos terrains respectifs. À propos des innovations notamment, qu'il s'agisse de nouveaux dispositifs réglementaires, d'organisations inédites du travail, sans évoquer la kyrielle des technologies numériques de nouvelle génération, algorithmes super-puissants, machines connectées et autres robots, la problématisation épouse régulièrement les termes de la tension personnalisation/dépersonnalisation. En effet, par certains côtés, acteurs et analystes se réjouissent de l'essor de ces nouveaux objets : ils contribueraient à donner à l'utilisateur ou l'utilisateur une centralité accrue, assureraient un ajustement au plus près des situations, et promettent, grâce aux mesures, aux tracés, aux graphiques, aux cartes qu'ils proposent, des visualisations inédites de soi et du monde qui augmenteraient leurs capacités d'agir et d'inventer. Par d'autres côtés, les commentaires s'alarment des autres effets possibles : en automatisant une part sans cesse croissante des raisonnements considérés jusqu'alors comme complexes, en se substituant aux hommes dans les usines, les entrepôts, les laboratoires, les hôpitaux ou les bureaux, en colonisant la totalité des domaines de la vie au risque d'en dénouer les attaches qui fondent nos existences, ces mêmes innovations affecteraient gravement nos manières d'être ensemble. D'un côté, c'est bel et bien un processus de

---

<sup>2</sup> Sur ces notions, on se contentera ici de renvoyer à l'article récent de N. Dodier et J. Barbot, 2016, « La force des dispositifs », *Annales. Histoire et sciences sociales*, n° 2  
[en ligne : [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=ANNA\\_712\\_0421](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=ANNA_712_0421)]

personnalisation accru qui est mis en exergue : jamais, nous jure-t-on, le médecin n'aura été aussi proche de son patient, l'enseignant aussi renseigné par son élève, le chercheur aussi informé, l'ingénieur et le chercheur aussi éclairés, et, plus largement, les organisations plus délicates et précises. D'un autre côté, c'est un mécanisme de dépersonnalisation qui est dépeint, soulignant combien, en vérité, c'est une immense et implacable normalisation qui s'abat sur nos vies, détruisant toute créativité et faisant disparaître, au prix d'une quantification tous azimuts, d'une standardisation et d'une bureaucratisation de nos existences, les singularités qui nous définissent<sup>3</sup>. Alors voilà : si ce tableau, bien que peu nuancé, est un constat que l'on peut dresser, qu'en est-il dans nos propres travaux ? Que dirions-nous, depuis les enquêtes que nous menons, sur le souci des personnes dans les organisations du point de vue des innovations que nous étudions, et de ce processus de personnalisation/dépersonnalisation ?

**04. [Une thèse à mettre à l'épreuve]** Afin d'explorer les réponses possibles, nous proposons de débattre autour d'une thèse volontairement simple, pour ne pas dire simpliste, mais que les auteurs de cette note ne manqueront pas de défendre. Qu'on nous permette ici d'évoquer la célèbre saga des James Bond pour en donner une illustration. Dans le dernier opus réalisé par Sam Mendès (*Spectre*), le super-espion, affublé de sa protégée la bien-nommée Madeleine Swann, n'est pas seulement confronté à son passé (c'était déjà le fil rouge du film précédent) ; il rencontre le funeste programme du tout nouveau directeur des services de contre-espionnage. Ce dernier, en effet, entend fermer la section « double-zéro », définitivement obsolète au regard des nouvelles technologies de surveillance qui, selon lui, assurent désormais l'entière sécurité du pays, fondent sa politique de réorganisation des administrations concernées et se traduisent emblématiquement par l'érection d'un nouveau siège, au bord de la Tamise, abritant la plus grosse base de données du monde. Bien évidemment, ce nouveau directeur est en vérité de mèche avec le super-méchant. Et bien évidemment, tout finira par se savoir, ruinant son projet et précipitant sa tour infernale en cendres dans un grand moment de cinéma. Mais, du point de vue d'ASPRO, l'intérêt du film est ailleurs : en l'occurrence, celui de rappeler que ce qui fonde l'activité de contre-espionnage ne peut être réductible aux formes calculatoires qu'emprunte désormais la politique du nouveau directeur. Et pour cause. Lorsque ce dernier se targue de son hyper-modernité, moquant le style ridicule des espions en smoking, persuadés qu'ils sont forts grâce à leur permis de tuer qu'ils agitent fièrement comme on tend un document de papier qui vous autorise, le non moins célèbre M., responsable du désormais ancien MI6 en passe de disparaître, lui rappelle que c'est tout l'inverse : c'est parce que le monde est saturé d'automates que des espions de chair et d'os n'ont jamais autant été nécessaires ; et c'est parce que les décisions n'ont jamais autant été le produit d'algorithmes complexes qu'un devoir d'hésitation ne s'est jamais autant imposé<sup>4</sup>.

D'une certaine manière, nous pensons que ce programme « double-zéro » est aussi le nôtre. Tout ce qu'on aura cru se déployer dans la hauteur, la froideur et le vertige des calculs,

---

<sup>3</sup> La liste des références qui s'inscrivent d'un côté ou de l'autre, ou le long de ce continuum, est impossible à proposer ici. L'établir pourrait d'ailleurs constituer l'objet d'un travail collectif. On se contentera de mentionner ici les travaux de Bernard Stiegler, Alain Supiot, David Graeber, Dominique Cardon...

<sup>4</sup> On se souviendra par exemple qu'après avoir exprimé ses craintes au nouveau coordinateur (« *Look Max, I know surveillance is a fact of life. It's how you use the information that concerns me, and who is using it* ») et que ce dernier lui confirme sa position (« *Double-o program is prehistoric... Come on, M., you can't really tell me that one man in the field could compete with all of this. Running around with his license to kill?* »), M. rappelle tout l'enjeu de l'ancienne mission : « *Have you ever had to kill a man, Max? Have you? To pull that trigger, you have to be sure. Yes, you investigate, analyze, assess, target. And then you have to look him in the eye. And you make the call. And all the drones, bugs, cameras, transcripts, all the surveillance in the world can't tell you what to do next. A license to kill is also a license not to kill.* »

signalant des formes de gouvernement toujours plus à distance, se combinerait, en vérité, à d'innombrables inventions destinées à assurer une plus grande proximité, un suivi plus précis, un grain plus fin dans les décisions ou les pratiques. Parce qu'elles sont tout simplement nécessaires.

Bien sûr, il se peut aussi que nous ayons tort, par endroits ou totalement. Mais il se peut que nous ayons raison. Et c'est donc tout l'intérêt du programme de cette année : explorer, depuis des terrains d'enquête les plus concrets possibles, cette tension entre personnalisation et dépersonnalisation. À cette fin, nous proposons deux ateliers bien distincts, qui pourront être menés en continu tout au long de l'année : l'atelier « Pièces à conviction » et l'atelier « Panel ».

**05. [L'atelier « Pièces à conviction »]** Le dispositif que nous avons imaginé impliquerait à chaque séance plusieurs intervenants (dans l'idéal deux), concernés par une même thématique : la biomédecine, l'activité marchande, la gestion des risques, le journalisme, la rencontre amoureuse, le sport, peu importe (mais il faudra choisir, nous y revenons plus bas). Que l'on soit chercheur aguerrri dans son domaine ou doctorant découvrant depuis quelques mois son terrain, l'idée est que chaque intervenant présente une pièce de son matériau empirique, susceptible d'interroger la tension personnalisation/dépersonnalisation qui nous intéresse collectivement, et d'éclairer la *James Bond Theory* — ou de ruiner à jamais une thèse qu'on aura cru trop vite devoir épouser. Peut-être s'agira-t-il d'une simple lettre, d'un extrait de réglementation, d'une couverture de dossier, d'un document écrit, curieusement ficelé, dont les contradictions apparentes traduisent en vérité une tension que le chercheur a mise au jour ? Peut-être une photographie d'un lieu, bizarrement agencé, dont l'étrangeté indique une tension utile à explorer ? Peut-être le propos décousu d'un entretien réalisé au cours de l'enquête ? Peut-être les données contradictoires d'un tableau de bord, le curieux agencement d'une base de données ou le programme proposé par un nouvel algorithme ? Peut-être un extrait vidéo particulièrement percutant au regard de ce qu'on pensait *a priori* ? Peu importe : c'est cette pièce que chaque intervenant pourrait s'efforcer de présenter aux autres participants, pour nous faire réagir collectivement. Mais un protocole plus précis devra bien évidemment être proposé : cela fera l'objet d'une discussion lors de notre prochaine rencontre.

Au cours de la saison, nous envisageons organiser cinq séances autour de cet atelier (voir le calendrier plus bas). À chaque fois, il s'agira de thématiques qui nous concernent ou nous intéressent. Elles devront solliciter plusieurs parmi nous, mais rien n'empêche peut-être qu'elles concernent aussi d'autres chercheurs extérieurs : c'est un point à débattre. Une chose est sûre néanmoins : compte tenu de l'étendue possible des choix, il nous faudra faire une sélection (voir encadré). Cela aussi devra faire l'objet d'une discussion.

### Exemples de thématiques possibles

*La question de la personnalisation/dépersonnalisation et la thèse grossièrement exposée (la « James Bond Theory ») qu'on en a tirée pourrait être éprouvée aisément depuis nombre de thématiques. Voici quelques exemples qui pourront nous/vous inspirer (liste non exhaustive et non contractuelle, destinée uniquement à « amorcer la pompe », nous comptons sur vos idées !):*

- *Le drone et le kamikaze : faire la guerre.* On a pensé faire la guerre « à distance », à force de simulations. C'est ce qui a émergé lors de l'opération Galilée en Israël. Mais, au même moment, c'est la figure du kamikaze qui a émergé. Au-delà de l'évocation — moins glamour — de la James Bond Theory, il existe plus sérieusement une littérature consacrée aux formes contemporaines de la guerre, et aux usages des nouvelles technologies qui pourrait être revisitée à l'aune de cette tension personnalisation/ dépersonnalisation.

- *L'organisation du travail :* Par certains côtés, on pourra s'alarmer de la place de l'homme lorsque robots, machines et intelligence artificielle viennent se substituer à des emplois de plus en plus qualifiés, menaçant des pans entiers de l'industrie et des services ; par d'autres côtés, on pourra se demander si, pour ces raisons mêmes, ce n'est pas la créativité et la singularité qui font/feront la différence, contribuant à ré-enchanter des organisations pour les rendre « plus humaines ». Mais jusqu'où cette lecture tient-elle vraiment ?

- *Le sport et la performance :* Suite à un trop grand nombre de records battus depuis leur apparition dans la natation, les combinaisons en polyuréthane sont finalement interdites, accusées de prendre le pas sur l'exploit physique, construit comme le produit d'un travail personnel. En rendant impossible la qualification du succès, les nanotechnologies n'auraient-elles pas produit ici un processus de dépersonnalisation ? Mais d'autres équipements sportifs — combinaisons, chaussures, pédaliers, prothèses, compléments, etc. — pourraient probablement être interrogés depuis cette même perspective.

- *La ville et la mobilité :* Il est convenu de distinguer les modes individuels de transport et les modes collectifs — l'automobile ayant joué un rôle majeur dans cette histoire (et James Bond aussi, grand amoureux des techniques et porte-parole de l'industrie automobile s'il en est). Or, justement, l'arrivée de nouveaux objets de transport ne dessinerait-elle pas un *mobility turn* entraînant d'advenir sous nos yeux, remettant en cause l'idée de cette distinction individuel/collectif ? L'automatisation de la conduite, qui ne cesse de progresser, pourrait parfaitement déboucher sur de véritables « transports publics individuels », contribuant, selon certains prospectivistes, à inventer ce qui n'existe pas encore dans l'organisation des transports : une navette autonome, autoguidée et personnelle à la fois. C'est, disent-ils, le débouché le plus probable des véhicules à conduite automatisée. Mais les pratiques urbaines d'auto-partage et autres formes nouvelles d'usage de l'automobile ne pourraient-elles tout autant être explorées depuis cette problématique dépersonnalisation / personnalisation ?

- *La santé et la médecine :* Vaste domaine où la technologie a parfois été analysée comme source de dépersonnalisation des soins : c'est le cas de la mort, par exemple, où les scènes rapportées par nombre de récits au cours desquelles le mourant finissait dignement, entouré des siens et de tous ses liens, ont laissé place à la chambre d'hôpital, saturée de technologies, faussant ce qui devrait être une fin digne et naturelle, et privant l'intéressé de tout engagement social et physique avec son entourage. De l'autre côté, les promesses de la médecine « personnalisée » ou « de précision », non seulement plus efficace et plus objective, mais aussi plus respectueuse des différences et des situations individuelles...

- *Objectiver et prédire la délinquance et le crime*

- *Le travail de conseil en agriculture*

- *Outils, modèles et compétences de la transition agroécologique*

- *Instruments de mise sur le marché des pesticides :* disciplinarisation technocratique de la nature ? place des expertises incorporées ?

- *Dépersonnalisation du risque*

- *La production de l'information journalistique*

**06. [L'atelier « Panel »]** Cet atelier, qui se déroulera en parallèle des autres activités d'ASPRO pour cette année, vise à proposer, à l'horizon 2018 ou 2019, un « panel » ou une « special track » sur la thématique personnalisation/dépersonnalisation lors d'une manifestation scientifique à définir (EASST, ISA, ESA, EGOS...) Il s'agira donc de produire un argumentaire solide, d'identifier des intervenants et des sujets, d'imaginer les pistes prioritaires à explorer, etc.

La coordination de ce panel pourra être confiée à des personnes différentes des animateurs de l'Axe 2. Le calendrier de travail, les modalités d'organisation, les produits finaux envisagés (un ouvrage collectif ? un numéro spécial de revue ? un projet de recherche ?) sont là encore à débattre collectivement.

**07. [Organisation générale de la saison 2 d'ASPRO]** Le calendrier proposé ci-dessous pour l'année 2016-2017 intègre : une séance introductive, une séance de bilan, 2 « événements » en rapport avec la thématique invitant à échanger « hors-les-murs » du laboratoire, 5 séances de l'atelier Pièces à conviction, et la coordination en basse continue de l'atelier Panel. Nous proposons de conserver (sauf exception) la date du lundi, de 10h à 14h, avec la formule « déjeuner » à l'issue des séances.

Date de la séance	Descriptif	
Séance 1 : <del>lundi 3 octobre</del> <b>lundi 17 octobre</b>	Introduction générale	
Séance 2 : jeudi 20 octobre		Événement : Visite de l'exposition « Persona » au Musée du Quai Branly
Séance 3 : lundi 28 novembre	Pièces à conviction 1	Atelier Panel
Séance 4 : lundi 23 janvier	Pièces à conviction 2	
Séance 5 : lundi 6 mars	Pièces à conviction 3	
Séance 6 : lundi 3 avril	Pièces à conviction 4	
Séance 7 : lundi 22 mai	Pièces à conviction 5	
Séance 8 : lundi 26 juin		Événement : visionnage et commentaire d'un film/documentaire sur la thématique
Séance 9 : lundi 10 juillet	Bilan général de l'année. Préparation de la suite	Bouclage de l'atelier Panel