



HAL
open science

Régimes de coopération dans les comportements collectifs médiatisés

Manuel Zacklad

► **To cite this version:**

Manuel Zacklad. Régimes de coopération dans les comportements collectifs médiatisés. Sylvie P. Alemanno. Communication organisationnelle, management et numérique, L'Harmattan, 2015. sic_01832326

HAL Id: sic_01832326

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01832326v1

Submitted on 7 Jul 2018

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.

Zacklad, M., (2015). Régimes de coopération dans les comportements collectifs médiatisés, in S. P. Alemanno (dir.), *Communication organisationnelle, management et numérique*, Paris, L'Harmattan.

Régimes de coopération dans les comportements collectifs médiatisés

Manuel Zacklad

Laboratoire Dicen-Idf EA 4420 (Dispositifs d'Information et de Communication à l'Ère Numérique), Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris

Résumé : Les théories de la coopération sont souvent difficiles à articuler par les chercheurs comme par les praticiens parce qu'elles s'enracinent dans des paradigmes relativement étanches qui dialoguent peu les uns avec les autres. Dans ce chapitre, nous décrivons ces trois paradigmes puis nous présenterons un cadre théorique en mesure de les faire dialoguer, la Sémiotique des Transactions Coopératives. Sur cette base, nous montrerons que ces théories permettent en fait d'appréhender trois régimes de coopération différents.

Mots-clés : coopération, régimes de coopération, théories de l'activité, web social.

Introduction

Pour comprendre les modalités de déploiement des outils dit de travail collaboratif au sein des organisations, il nous semble nécessaire de s'intéresser de près aux théories qui décrivent les comportements collectifs. Si le terme de collaboration est utilisé de manière préférentielle par les éditeurs de logiciel et les consultants, la littérature scientifique analyse ces comportements en utilisant le concept de coopération, comme dans le champ du CSCW (Computer Supported Cooperative Work). Du fait de leur caractère performatif, ces théories de la coopération et de l'action collective légitiment ainsi le recours aux infrastructures numériques collaboratives aujourd'hui associées au web social ou 2.0, comme elles légitimaient le déploiement des logiciels de groupware et de gestion des connaissances il y a une quinzaine d'années. Mais ces théories sont difficiles à articuler par les chercheurs comme par les praticiens parce qu'elles s'enracinent dans des cadres conceptuels relativement étanches qui dialoguent peu les uns avec les autres.

Pour faciliter la lecture de ces théories nous commencerons par une proposition de classification qui les regroupe à l'intérieur de trois paradigmes, en proposant un développement d'une précédente réflexion en ce sens². Sur cette base, nous présenterons ensuite notre propre théorie de l'action collective, la Sémiotique des Transactions Coopératives (STC). Ce cadre conceptuel nous semble permettre de faire dialoguer ces paradigmes entre eux, en mettant en évidence un certain nombre d'*invariants*, comme celui d'artefact médiateur co-élaboré dans la transaction. Sur cette base, nous serons en mesure de changer de perspective et de montrer que les différents paradigmes de la coopération peuvent, en fait, être envisagés comme permettant l'appréhension de *régimes de*

¹ Carmes Maryse, 2010. « L'innovation organisationnelles sous les tensions performatives ».

² Zacklad Manuel, 2013b. « Paradigmes de la coopération pour l'action collective médiatisée ».

coopération spécifiques, coopération organisée, communautaire et spontanée, correspondant eux-mêmes à des formes de comportements collectifs stéréotypés associés à des phases différentes de la vie d'un collectif.

Trois paradigmes de la coopération

Ces trois paradigmes sont le paradigme productif, ancré dans la tradition économique et dans les sciences du travail, le paradigme communautaire ancré dans l'anthropologie, les sciences de l'éducation et l'économie politique de la contribution et le paradigme interactionniste ancré dans les sciences du langage, l'ethnographie des situations de travail et les approches situées de la cognition.

Le **paradigme productif** a une importance particulière parce qu'il est celui qui domine la recherche scientifique européenne dans le domaine du CSCW (*Computer Supported Cooperative Work*) dans le sillage des travaux de Schmidt et Simone (1996) et de Bannon (1991), qui se revendiquent clairement de cette approche et des origines *marxiennes* de la notion de coopération. Chez Schmidt, la coopération est définie de manière stricte comme correspondant à la production collective et coordonnée de produits tangibles : « *Le travail coopératif émerge quand plusieurs acteurs engagés dans la réalisation d'une tâche commune, sont mutuellement dépendants dans leur travail et doivent se coordonner et rassembler leurs productions individuelles pour être en mesure d'effectuer la tâche qui leur a été confiée.*³ ». Pour cet auteur, toute considération qui ferait référence aux *motivations* des acteurs, et notamment à de possibles motivations altruistes, devrait être écartée de l'analyse. Si Schmidt revendique une approche ethnographique dans l'analyse détaillée qu'il réalise des situations de travail, il écarte également le recours aux perspectives interactionnistes. Les interactions sont essentiellement prises en charge par des « *mécanismes de coordination* » plus ou moins appropriés par les acteurs dans le contexte de l'analyse de situations de travail assez fortement standardisées. On trouve des représentants importants de ce paradigme dans le domaine de l'ergonomie ou de la psychologie du travail, notamment quand elle est inspirée par la théorie de l'activité⁴. Nous avons-nous même été, dans nos premiers travaux, un tenant de cette approche⁵ comme l'ont été la plupart des théories d'inspiration cognitive ou marxiste (cognition distribuée⁶, théorie de l'activité). Ce paradigme n'exclut pas la prise en compte de dimensions relationnelles ou *politiques*, comme dans l'analyse marxiste, mais celles-ci sont abordées dans le cadre des rapports de production, et se traduisent par l'analyse des relations hiérarchiques ou des modalités monétaires de rétribution du travail, du capital et du pouvoir de décision associé. De ce fait, cette acception de la coopération est aussi celle qui prévaut dans le champ de l'économie sociale et solidaire, notamment dans la définition des structures de production *coopératives* et de leurs modalités de répartition des bénéfices et de prise de décision⁷.

Le **paradigme altruiste** se réclame d'une autre tradition anthropologique qui renvoie à des visions de l'action collective et de la coopération antérieures aux débuts de l'industrialisation. Une des sources centrales de ce courant est la théorie du don contre-don⁸ à laquelle font référence certaines

³ Schmidt Kjeld, Simone Carla, 1996. « Coordination mechanisms: Towards a conceptual foundation of CSCW systems design »,

⁴ Vygotzky Lev Semenovitch, 1997. *Pensée et langage* ; Engeström Yrjö, 1999. « Expansive Visibilization of Work: An Activity-Theoretical Perspective ».

⁵ p.e. Zacklad Manuel, Rousseaux Francis, 1996. « Modelling Co-Operation in the Design of Knowledge Production Sytems: The Madeln'Coop Method ».

⁶ Hutchins Edwin, 1995. *Cognition in the Wild*.

⁷ Draperi Jean-François, 2009. *Rendre possible un autre monde*.

⁸ Mauss Marcel, 1973. *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*.

théories économiques hétérodoxes comme l'économie des conventions. En France, il est bien incarné dans le domaine du management par les travaux de N. Alter (2009). Il a connu un développement important dans le sillage de l'imaginaire libertaire d'internet⁹ et de la généralisation du web social, ou web 2.0. Les références à la participation et à la contribution y sont centrales, comme la notion de communauté. Dans le paradigme altruiste, la participation à la communauté ne fait pas l'objet d'un calcul coût-bénéfice intéressé. L'engagement est motivé par un désir de reconnaissance et d'apprentissage qui implique toujours une réciprocité. Le concept de communauté de pratique permet d'établir un lien avec certaines approches se réclamant de la théorie de l'activité plutôt liées au paradigme productif¹⁰. Dans une communauté de pratique, le système de connaissances et le système de relations, pour reprendre les termes d'A. Hatchuel (1996), sont étroitement imbriqués et il existe un parallèle entre le fait d'être considéré comme sachant et le fait d'être un membre légitime du groupe. Selon de J. Zask (2011), les trois mouvements consistant à « *prendre part* » à la communauté, à y « *contribuer* » (donner une part), puis à en bénéficier (prendre une part), décrivent le processus de socialisation dans les communautés qui sont des espaces permettant à la fois la production collective d'artefacts et le développement des individus grâce à la reconnaissance dont ils bénéficient. Les travaux de socio-économistes et de philosophes comme Benkler ou Stiegler font aussi le lien entre paradigme communautaire et paradigme productif, en insistant sur la notion de contribution. Dans son livre *La richesse des réseaux* paru en 2006, Benkler décrit le fonctionnement d'une économie informationnelle en réseau (*networked information economy*) dont le développement des logiciels libres est un exemple typique associant contribution volontaire des pairs et technologie de coordination décentralisée basée sur internet. De son côté, Stiegler (2006) en appelle au développement d'une économie de la contribution basée sur des relations de coopération entre les acteurs économiques, permettant une « *augmentation du savoir* » sans prolétarisation.

Dans le **paradigme interactionniste**, il y a une réticence à faire référence aux formes instituées de division du travail et d'appartenance organisationnelle ou sociale des acteurs, pour définir les activités collectives. Même si la notion de coopération est moins présente dans ces travaux, ils sont souvent mobilisés dans le champ sur CSCW. Selon ce paradigme, c'est l'observation en situation des interactions entre les acteurs qui permet de saisir les manifestations de l'action collective et donc de la coopération. Alors que le paradigme productif part de l'œuvre et du travail et que le paradigme altruiste part de la communauté et des formes de reconnaissance associées à la participation en son sein, le paradigme interactionniste part des interactions qui se manifestent souvent dans des conversations qui accompagnent ou non les transformations d'autres artefacts tangibles. Ce sont ces conversations qui permettent de saisir les *mises en scène de la vie quotidienne*¹¹ qui cadrent les activités collectives. Si les acteurs ne témoignent pas, à travers des manifestations expressives, d'un engagement constant dans l'activité collective, la coopération ne peut être analysée ou comprise. Ces manifestations peuvent aussi être non verbales, comme dans les situations de contrôle de processus analysées par les ethnographes des situations de travail dans le champ du CSCW¹² où elles témoignent des efforts permanents de coordination. Un des concepts important est celui de conscience mutuelle (*mutual awareness*) qui englobe la conscience partagée des évolutions de l'environnement de travail comme de l'activité des partenaires et de leurs intentions d'intervention. Sur le plan des recherches en sciences cognitives, ce paradigme est bien représenté par les approches critiques de la cognition

⁹ Turner Fred, 2006. From Counterculture to Cyberculture.

¹⁰ Lave Jean, Wenger Etienne, 1991. Situated Learning : Legitimate Peripheral Participation.

¹¹ Goffman Erving, 1959/1973. La Mise en scène de la vie quotidienne.

¹² Heath Christian, Luff Paul, 2000. *Technology in Action*.

symbolique, comme la cognition située¹³ et la cognition distribuée¹⁴, qui insistent sur l'importance d'un accès partagé à l'environnement dans lequel se déroulent les activités communes pour permettre cette coordination implicite et adaptative.

	Paradigme productif	Paradigme altruiste	Paradigme interactionniste
Exemple de situation	Coopération dans la production industrielle	Coopération dans une communauté de pratique	Coopération dans des interactions situées
Construction des produits / œuvres	L'œuvre définit la coopération et structure la division du travail	Coopération élargie aux bénéficiaires (usagers, consommateurs) en intégrant l'usage	L'œuvre est incorporée aux manifestations expressives en situation des acteurs
Construction des acteurs et des relations	Abordée en termes de rétribution tangible et de pouvoir de décision	Influence réciproque et évolutive entre système de relations et système de division du travail	Les identités sont redéfinies par les prises de parole des acteurs
Statut et contours du collectif	Préalablement définis dans le cadre de l'organisation formelle	Reposant sur le partage de pratiques et d'intérêts	Mouvants selon le degré d'engagement des acteurs et les conversations

Tab. I. Caractéristiques des paradigmes de la coopération

Certaines théories qui ne conceptualisent pas la coopération mais qui thématissent les comportements collectifs, se situent à l'intersection de ces paradigmes. C'est le cas de la théorie de l'acteur réseau¹⁵ qui traite de manière symétrique les artefacts et les acteurs humains comme des nœuds d'un réseau, en empruntant à la fois à la vision matérielle que l'on trouve parfois dans le paradigme productif, et à une vision communicationnelle qui souligne l'importance de la circulation des informations et des engagements entre les nœuds du réseau par un travail de *traduction* et d'*intéressement*. À ce titre, elle pourrait présenter des similitudes de point de vue avec le paradigme interactionniste tant la référence implicite au travail langagier est omniprésente (notion de traduction, d'actant, de performance). Mais la théorie de l'acteur réseau ne s'intéresse pas aux interactions langagières en situation¹⁶, la langue étant en quelque sorte son *point aveugle* malgré ses emprunts constants et souvent dissimulés à la sémiotique.

¹³ Suchman Lucy A., 1987. Plans and Situated Actions : the Problem of Human Machine Interaction,

¹⁴ Huchins, 1995, *op. cit.*

¹⁵ Akrich et al. 2006, Sociologie de la traduction : textes fondateurs,

¹⁶ Licoppe Christian, 2008. « Dans le "carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité ».

Problèmes posés par la séparation entre ces paradigmes et possibilités de la dépasser dans la STC

Si l'existence séparée de ces paradigmes peut se comprendre sur un plan analytique dans le cadre d'études orientées par une question précise relevant de telle ou telle perspective, leur séparation étanche est dommageable à la fois sur un plan scientifique et sur un plan pratique. Sur le plan scientifique, cette séparation obère la compréhension approfondie des processus cognitifs et sociaux en jeu dans l'activité. Sur le plan pratique, elle renvoie les praticiens à des modèles et des propositions qui ne sont pas coordonnés. Nous présenterons ici certaines propositions de la Sémiotique des Transactions Coopératives qui permettent de dépasser ce cloisonnement¹⁷. La STC est un cadre d'analyse de l'activité et de l'action qui se situe sur le même plan que les principales théories et modèles actuellement en présence : cognition distribuée, cognition située, théorie de l'activité, mécanismes de coordination ou théorie de l'acteur réseau¹⁸. Les caractéristiques principales de la STC sont les suivantes :

1) Une vision de l'action et de l'activité qui considère celles-ci comme dépendantes de procédés d'interprétation dont la narrativité est une structure majeure, ce qui est une des justifications de la référence à la sémiotique. Selon cette approche, les notions de valeur, de performance, de compétence, d'instrument, n'ont rien d'intrinsèque aux artefacts et aux acteurs, mais dépendent des schémas narratifs conventionnels qui permettent aux acteurs de donner un sens à leurs actions, et à leurs pairs de les interpréter dans une communauté donnée.

2) Un traitement original de la notion d'artefact médiateur qui inclut aussi bien la médiation instrumentale mise en avant dans la théorie de l'activité, que la médiation opérée par les artefacts porteurs de valeur qui correspondraient à l'objet de l'activité dans cette même théorie. Les artefacts médiateurs incluent aussi bien les artefacts à dominante tangible que les artefacts à dominante sémiologique ou expressive dont la parole et la gestualité, une distinction qui est souvent mal appréhendée dans la plupart des théories de l'action et de l'activité. La STC est compatible avec une vision forte de la distribution de l'action entre les acteurs et les artefacts. Certains artefacts ayant un statut d'autonomie par rapport au corps des sujets, ils sont en mesure de contribuer à *programmer* leur action et ce d'autant plus qu'ils sont eux-mêmes parfois le résultat d'une activité de programmation informatique assurant des *mouvements* automatiques simulant le geste, l'écriture, la parole. Cela n'implique pourtant pas selon nous qu'il faille leur accorder un statut symétrique à celui des acteurs vivants.

3) Sur la base de ce traitement élargi des artefacts, la STC s'appuie sur une vision transactionnelle de l'activité qui se différencie de la vision interactionniste en considérant que les transactions sont toujours l'occasion d'une double transformation : des personnes dans leur dimension individuelle et collective et des artefacts dans leur dimension tangible et expressive ou matérielle et immatérielle (immatérielle au sens des économistes, c'est-à-dire ne pouvant pas faire l'objet d'une mesure au sens strict). Ce principe de la transformation réciproque sujet-objet s'articule avec la dualité situation-contexte, dans une veine similaire à celle de la théorie de la dualité de la structure de Giddens (1984).

¹⁷ Zacklad Manuel, 2013a. « Le travail de management en tant qu'activité de cadrage et de recadrage du contexte des transactions coopératives ».

¹⁸ Zacklad Manuel, 2003. « Un cadre théorique pour guider la conception des collecticiels dans les situations de coopération structurellement ouvertes »; Licoppe 2008, *op. cit.*

Si au niveau de la situation transactionnelle, la démarcation entre le *self* et les artefacts qui médiatisent la relation à l'environnement et aux acteurs, se réajuste de manière fluide et rapide en fonction notamment des processus d'apprentissage, la prise en compte du contexte et du temps long associé à son développement invite à distinguer deux milieux, un milieu *social* et un milieu *technique*. Sur ces deux plans, les acteurs bénéficient de ressources qui alimentent les transactions et ils les transforment en retour dans le sens d'un enrichissement ou d'un appauvrissement.

4) Sur la base de ces principes, la STC identifie trois formes de régulation ou de cadrage qui définissent aussi trois perspectives sur la coopération (Fig. 2) :

- a. Un cadrage temporel et motivationnel qui rythme l'action selon les étapes d'un programme narratif alternant virtualisation, compétence, performance et évaluation ;
- b. Un cadrage lié aux principes de justification ou de rationalisation qui met l'accent sur la relation à l'objet de valeur (rationalité substantive), sur les manières de faire et les connaissances associées (rationalité procédurale) ou sur la manière dont la transaction reconfigure les systèmes d'acteurs interne et externe (rationalité agentive) ;
- c. Un cadrage lié aux modalités de contrôle de l'expérience, sur la base d'expériences singulières, de règles génériques, ou de principes universels qu'il faut actualiser.

Chacune de ces formes de cadrage a des conséquences sur les modalités de coopération. Selon le cadrage temporel et motivationnel, la coopération est inscrite dans le temps et correspond à différentes étapes qui structurent les relations entre les sujets et le rôle des artefacts médiateurs, tantôt virtualisants, instrumentaux, porteurs de valeur ou évaluatifs. De même, les relations entre les actants sont des relations de réalisateur *versus* bénéficiaire, réalisateur *versus* assistant, réalisateur *versus* opposant, mandant ou destinateur *versus* destinataire, etc.¹⁹

¹⁹ Zacklad, 2013a, *op. cit.*

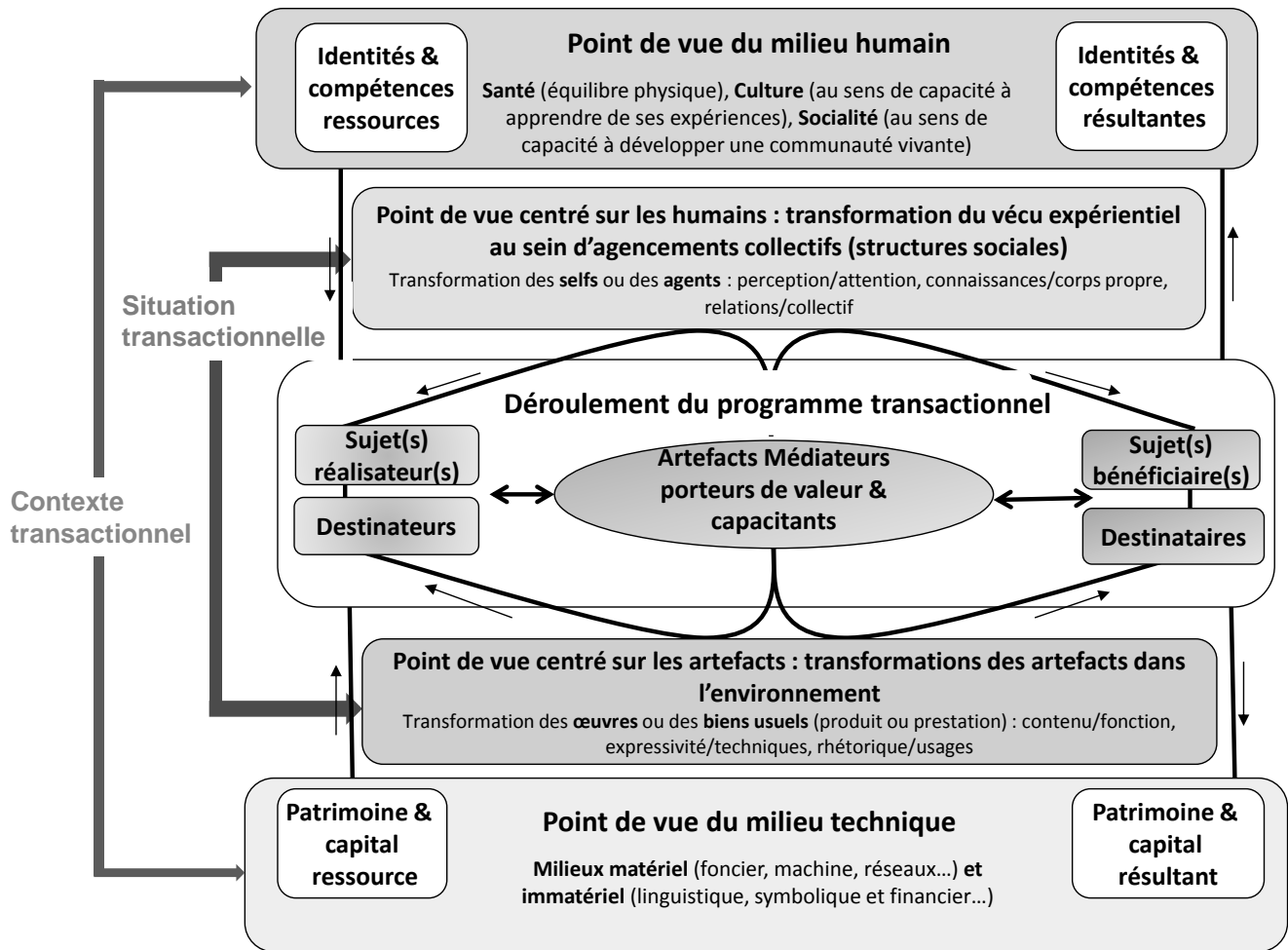


Fig. I Représentation de la structure des transactions coopératives²⁰

Selon le cadrage en rationalité, l'action est principalement polarisée par une forme de justification dominante qui peut être aussi appréhendée comme liée à la mobilisation d'un système de valeur. En rationalité substantive, l'action est polarisée par les buts à atteindre, c'est-à-dire que c'est la performance qui est le critère ultime. Dans un contexte organisationnel, cette polarité pourrait correspondre à une focalisation sur les résultats financiers, la qualité des produits ou la satisfaction des clients. En rationalité procédurale, elle est polarisée par les compétences ou les connaissances, les apprentissages étant le critère ultime. Dans un contexte organisationnel, cela correspond une focalisation sur le métier, les compétences ou la qualité des processus.

En rationalité agentive, l'action est polarisée sur le système de relations entre destinataire qui initie l'action et destinataire qui l'évalue du point de vue de l'investissement initial, ou réalisateur qui accomplit la performance et bénéficiaire ou consommateur à qui elle est destinée. Dans un contexte organisationnel, cela correspond à une focalisation sur le système des acteurs internes et externes, qui au-delà de la performance elle-même, souvent focalisée sur le réalisateur et le bénéficiaire, considère la chaîne des intervenants qui participent à la conception de la performance et à son évaluation en

²⁰ idem

révélant, le cas échéant, ses différentes externalités positives ou négatives. Les modalités de rationalisation qui sont la deuxième forme de régulation et de cadrage de l'action, correspondent ainsi à la définition d'un ensemble de valeurs partagées qui orientent l'action, valeurs qui peuvent faire l'objet de négociations répétées entre les acteurs et sont partie prenante de la coopération.

Dans le troisième type de cadrage et de régulation, basé sur les modalités de contrôle de l'expérience, la coopération et les mécanismes de coordination associés sont examinés sur trois plans. Le premier est celui des pratiques en situation, du régime de l'habitude et de la familiarité, très dépendant de l'environnement matériel local, de la position des corps, de l'ajustement mutuel. Il correspond, par exemple, à la problématique de la conscience mutuelle (*mutual awareness*) déjà évoquée pour son rôle dans les recherches en CSCW. Sur la base de ces expériences, de manière réflexive, ou au contraire sur la base d'une analyse systématique de la pratique, un système de règles est souvent élaboré qui correspond à la mise en place de *mécanismes de coordination* au sens du CSCW²¹. Enfin, le troisième niveau est celui de la définition de principes généraux, de cadres théoriques ou doctrinaires ou, si l'on veut, de métarègles qui tout en s'appuyant sur des principes explicites impliquent des procédés d'interprétation potentiellement riches et controversés de la part des acteurs pour pouvoir être mises en œuvre.

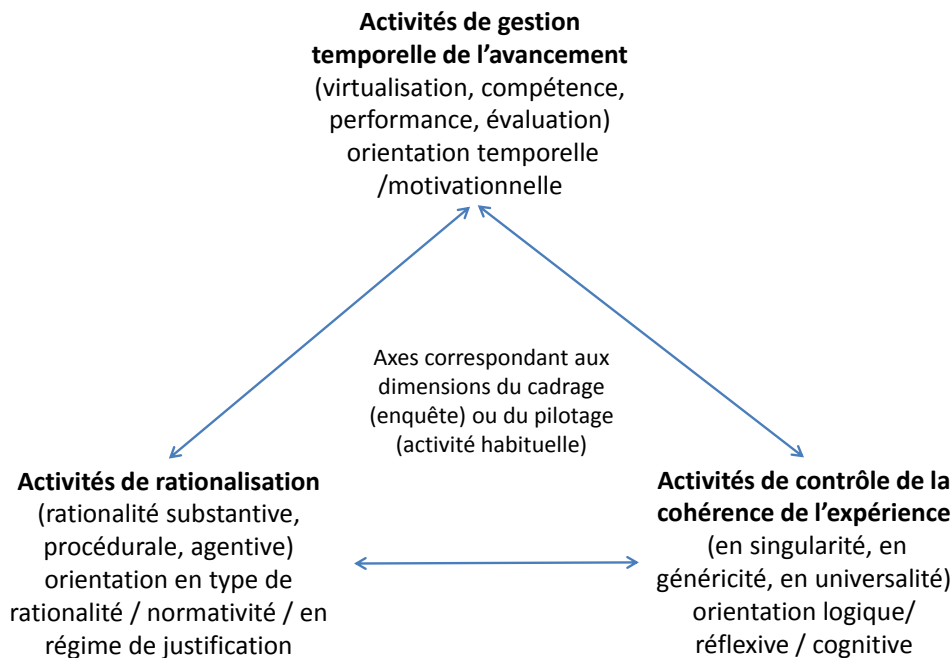


Fig. 2. Trois modalités de cadrage et de régulation de l'activité transactionnelle²²

²¹ Schmidt, Simone, 1996, *op. cit.*

²² Zacklad, 2013a.

Des paradigmes aux régimes de coopération

Ainsi, la STC permet de rendre compte de la manière dont les différents paradigmes de la coopération peuvent s'articuler sans jamais devoir être envisagés comme constituant des sphères étanches. Cela invite à dépasser l'approche en termes de paradigmes en considérant que ces cadres théoriques ont été élaborés sur la base de l'analyse de situations d'activité différentes, ou en privilégiant des niveaux d'appréhension différents des situations étudiées. Selon cette perspective, on considère que ces théories permettent de définir des régimes de coopération associés à des configurations d'activité collective récurrentes que l'on peut appréhender comme des structures sociales²³ ou des formes de comportement collectif²⁴ typiques.

Mais toutes les activités collectives ne sont pas des activités coopératives. En effet, selon notre définition, la coopération au sens fort, coopération interpersonnelle, correspond à des activités collectives orientées vers l'atteinte d'un but commun et accompagnées d'échanges réguliers entre les membres qui permettent d'ajuster tant la définition du but que les formes de coordination permettant de l'atteindre²⁵. Si ce sont ces activités coopératives qui sont le modèle de référence pour la compréhension des transactions coopératives, nous utilisons également le terme de transaction pour décrire des comportements collectifs qui ne relèvent pas de la coopération interpersonnelle. Ceux-ci peuvent être de deux types. Le premier correspond à des activités fortement asynchrones qui relient un producteur de biens à ses consommateurs. Dans ces contextes, les *retours* des bénéficiaires vers les réalisateurs sont assurés par des dispositifs sociotechniques complexes où les dimensions interpersonnelles peuvent être, jusqu'à un certain point, absentes, même s'il est généralement possible de les réactiver : coordination par le marché, procédures standardisées et anonymes, etc.

Le deuxième type correspond à des formes de comportement collectif qui sont réalisées en coprésence et sont coordonnés par des processus de synchronisation imitative ou par des conversations occasionnelles. Ces transactions ne relèvent pas de la coopération interpersonnelle parce que la problématique de l'inscription volontaire dans la poursuite d'un but commun est absente, quel que soit le degré d'ambiguïté qui par ailleurs subsiste toujours dans l'appréhension de ces buts. C'est le cas des comportements de foule ou des rencontres occasionnelles dans des réseaux sociaux qui peuvent donner lieu à des transactions brèves, sans déboucher sur une coopération interpersonnelle où la performance est sanctionnée sur la base de la définition d'une visée commune, d'un cadrage en virtualisation.

²³ Zacklad Manuel, 2007. « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées ».

²⁴ Nous utilisons le terme de forme de *comportement collectif* dans la même acception que C. Le Moëne (2013) quand il parle de forme organisationnelle, l'organisation étant pour nous une forme de comportement collectif particulier.

²⁵ Zacklad, 2003, *op. cit.*

Trois régimes de coopération : organisé, communautaire, spontané

Aux trois paradigmes théoriques, productif, altruiste et interactionniste, nous proposons donc de faire correspondre trois régimes de coopération correspondant à trois formes de comportements collectifs stéréotypés (Fig. 3) :

- Le régime de *coopération organisée* correspondant aux comportements collectifs associés aux organisations formelles, dans lesquels les activités et les rôles ont fait l'objet d'une normalisation explicite permettant d'allouer les tâches et de cadrer les relations de manière précise ;
- Le régime de *coopération communautaire* qui correspond aux comportements collectifs associés aux communautés de pratique et aux groupes engagés dans des activités prolongées sans formalisation *a priori* et/ou explicite des activités et des rôles, mais qui possède néanmoins un système d'autorité et un patrimoine de savoir-faire évolutif permettant les apprentissages ;
- Le régime de *coopération spontanée* correspondant aux comportements collectifs associés aux groupes engagés dans des activités focalisées et qui permet une réallocation rapide et dynamique de l'engagement dans les tâches et les rôles sur des durées éventuellement courtes.

Le tableau n°2, présente un certain nombre de caractéristiques des régimes de coopération, que nous décrivons maintenant. Dans le régime de coopération organisée, dont l'organisation *bureaucratique* est un exemple typique, le cadrage motivationnel est lié à la réalisation d'une performance susceptible de faire l'objet de sanctions positive ou négative clairement anticipées. Le cadrage en rationalité le plus fréquent est soit substantif, soit agentif, selon que la valeur est principalement définie par les caractéristiques de l'œuvre (réalisation de biens) ou par la satisfaction du client (prestation de services). Le cadrage de l'expérience se fait soit en généralité, grâce à des règles permettant de standardiser les situations, soit en universalité sur la base de théories de l'organisation et des artefacts. La délimitation entre les sujets producteurs et leurs caractéristiques, et les artefacts médiateurs et leurs propriétés, est facile à établir. Le régime organisé peut être complexe, comme dans les organisations matricielles ou projet, mais c'est un état stable au sens où il s'appuie sur une définition *a priori* des méthodes de travail, des rôles, des compétences, des sanctions, qui relève d'une vision systémique cohérente et ne permettant pas d'ajustement en continu de la *structure* de référence.

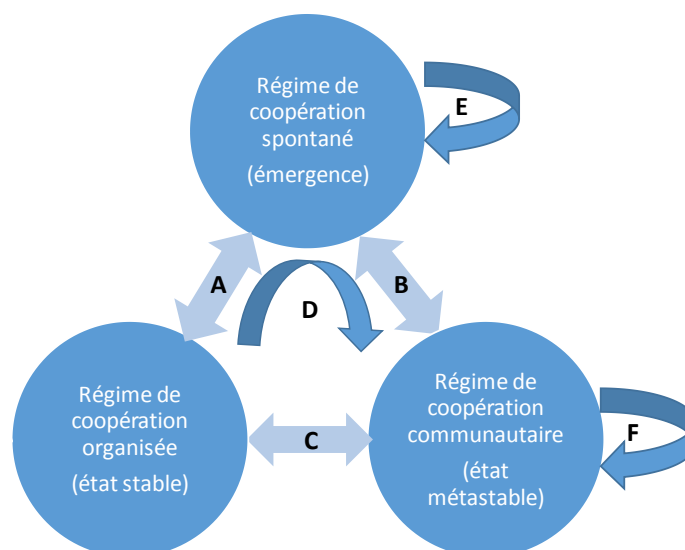


Fig. 3. Les différents régimes de coopération et les transitions possibles

Le régime de coopération communautaire correspond à une diversité de configurations : communauté de pratique, épistémique, d'action... ou à des collectifs engagés dans des activités d'exploration en incertitude, comme peuvent l'être certains projets d'innovation avancée. Le cadrage motivationnel est principalement lié aux apprentissages auxquels donnera lieu l'action, sans que les sanctions ne soient toujours facile à anticiper. La rationalité est simultanément procédurale et agentive, intégrant à la fois les enjeux du métier et ceux de la reconnaissance mutuelle et du sentiment d'appartenance, ces deux dimensions étant ici étroitement interdépendantes. Les trois registres du contrôle de l'expérience sont mobilisés. La prise en compte des situations singulières dans toute leur diversité est un des points forts du régime communautaire, là où le régime organisé est très dépendant des règles. Le traitement en généralité de ces situations ne s'appuie pas sur des règles formelles, mais sur des conventions flexibles faisant place à l'interprétation des acteurs. Cette interprétation est elle-même basée sur la mise en relief de certaines situations qui sont traitées comme des cas remarquables, des histoires de guerre exceptionnelles, voire des mythologies, qui tiennent lieu de références universalisantes. Le régime communautaire est un état métastable, dans l'acception de Simondon (1989), qui donne lieu à des processus d'individuation individuel et collectif continus des acteurs et à un processus de concrétisation progressive des artefacts médiateurs, pour utiliser encore la terminologie de cet auteur.

Le régime de coopération spontané correspond à des groupes réunis par un objectif commun fort, mais qui ne s'installent pas nécessairement dans la durée. Ces groupes sont d'abord marqués par l'importance des interactions langagières qui permettent la définition du *projet commun* dont la réalisation peut elle-même d'abord donner lieu à des productions expressives (cadrage temporel en virtualisation et en performance expressive). Le cadrage en rationalité est fluctuant et s'appuie directement sur les stratégies argumentatives déployées par les acteurs. La conflictualité est caractéristique de ce régime de coopération, et elle peut porter sur les options en débat comme sur les critères normatifs (types de rationalité). Les formes de contrôle peuvent emprunter au contexte singulier (indexicalité), mais aussi relever de principes généraux évoqués de manière plus ou moins explicite dans l'argumentation. C'est dans ce régime de coopération que le périmètre du groupe, comme la précision des contours de l'objectif annoncé, varie avec le plus d'amplitude. Le régime spontané correspond à l'émergence d'un collectif souvent auto-organisé qui disparaîtra à l'issue de la performance, ou qui évoluera vers un régime communautaire ou organisé.

Régime	Régime de coopération organisée	Régime de coopération communautaire	Régime de coopération spontanée
Exemples	Organisation stable, produits connus, associations, entreprises, partis...	Communautés de pratique, open source, mode projet innovant...	Groupe de co-design, communauté d'intérêt, groupe activiste sur une problématique de courte durée...
Cadrage temporel / motivationnel	Étapes de performance et d'évaluation	Étapes de compétence	Étapes de virtualisation et de performance expressive
Cadrage en rationalité dominant	Rationalité substantive ou agentive (séparées)	Rationalité procédurale et agentive (interdépendantes)	Tous les types de rationalité selon des modalités rapidement évolutives
Cadrage du contrôle de l'expérience	En généralité et en universalité : les règles de l'organisation et les théories associées relatives aux artefacts et l'organisation	Singularité, règles (conventions), universalité : les situations singulières sont prises en compte et sont interprétées à l'aide de récits	En singularité et en universalité : pas de règles explicites mais des conventions singulières liées à la situation et la référence et à des valeurs
Statut des sujets / artefacts	Sujets et artefacts facilement délimitables	La délimitation du contour des artefacts (pratiques) influence celle des sujets individuels et collectifs et réciproquement	Artefacts incorporés à la gestualité des acteurs et contour des sujets collectifs associés aux prises de parole ou à l'imitation

Tab. 2. Caractéristiques des régimes de coopération

Conclusion : application aux interactions médiatisées par les TIC

L'appréhension des différents régimes de coopération invite à s'interroger sur les transitions entre ceux-ci et entre les formes de comportements collectifs associés. Quand des problèmes nouveaux surgissent, le collectif ou une partie de ses membres basculent dans un régime de coopération spontanée pour faire face aux difficultés (flèche A Fig. 2). Si la prise en charge de ce problème implique un investissement dans la durée, le développement de nouvelles pratiques et de nouveaux apprentissages que l'organisation formelle ne rend pas possible, un régime communautaire se met en place. Ce régime particulier peut se prolonger selon différentes modalités, car il est susceptible de donner lieu à de multiples transformations tant dans la définition des artefacts porteurs de valeur que dans celle des acteurs, de leurs compétences, de leurs prérogatives. Ce régime communautaire peut ensuite bifurquer vers un nouveau régime de coopération organisée qui impliquera un travail important de cadrage des transactions coopératives (management), ou disparaître et, avec lui, la communauté d'acteurs dont il assurait la cohésion. Celle-ci peut alors changer de statut et prendre la forme, le cas échéant, d'un réseau social, une forme de comportement collectif marquée par des échanges intermittents et peu focalisés, ne permettant pas de développement d'activités coopératives.

Ces différentes modalités de transition posent la question de l'adaptation des outils de médiation

numérique et de leur malléabilité. Dans un précédent texte²⁶, nous avons déjà souligné un certain nombre de paradoxes du recours à la notion de *coopération* dans le déploiement des outils de types 2.0 selon les paradigmes de référence. Ici, nous sommes directement confrontés aux différences de nature entre les régimes de coopération, tant du point de vue de la définition du contour des artefacts médiateurs que de celui du degré d'individuation des acteurs. On voit bien ici l'impossibilité qu'il y a à concilier les systèmes d'information de type progiciel de gestion intégrée dans l'état actuel de leurs fonctionnalités, avec le régime communautaire. Les premiers s'appuient sur une formalisation des tâches et des rôles souvent figée et contraignante, et parfois si poussée que la notion même de coopération organisée, impliquant des interactions répétées pour préciser l'objectif et les modalités de coordination, tend à se dissoudre au profit de modèles purement mécaniques. Mais de nombreux outils de type 2.0 n'échappent pas non plus à la critique, en regard de la diversité des régimes de coopération et des besoins associés. Face à la diversité grandissante de l'offre allant des forums de discussion au mur des plateformes de réseau social en passant par les messages courts du micro-blogging (à la Twitter), il est plus que jamais nécessaire de disposer de cadres conceptuels qui permettent d'analyser la diversité des formes de comportements collectifs et la spécificité des modalités de cadrage nécessaires à leur régulation.

Bibliographie

- Akrich Madeleine, Callon Michel et Latour Bruno, (eds), 2006. *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Paris, Mines Paris, les Presses, « Sciences sociales ».
- Alter Norbert, 2009. *Donner et prendre. La coopération en entreprise*, Paris, La Découverte.
- Bannon Liam J., 1991. « From Human Factors to Human Actors. The Role of Psychology and Human-Computer Interaction Studies in System Design », pp. 25-44 in Greenbaum, J., Kyng, M. (Eds.), *Design at Work : Cooperative Design of Computer Systems*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Benkler Yochai, 2006. *La Richesse des réseaux*, Presses universitaires de Lyon, 2009 (trad. française).
- Carmes Maryse, 2010. « L'innovation organisationnelle sous les tensions performatives : Propositions pour l'analyse d'une co-construction conflictuelle des politiques et pratiques numériques », *Les Cahiers du Numérique « Piloter l'entreprise numérique »*, n° 4/2010, pp. 15-36.
- Drapéri Jean-François, 2009. *Rendre possible un autre monde*, Presses de l'économie sociale.
- Engeström Yrjö, 1999. « Expansive Visibilization of Work: An Activity-Theoretical Perspective ». *Computer Supported Cooperative Work*, 8, pp. 63-93.
- Giddens Anthony, 1984. *La Constitution de la société*, trad. par Audet M., Paris, PUF, 2004
- Goffman Erving, 1959 - trad. française 1973. *La Mise en scène de la vie quotidienne*, t. I : *La Présentation de soi*, Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- Hatchuel Armand, 1996. *Coopération et conception collective: Variété et crises des rapports de prescription*. In G. De Terssac and E. Friedberg, editors, *Coopération et Conception*, pages 101-121. Toulouse, Octares Éditions.
- Heath Christian, Luff Paul, 2000. *Technology in Action*. Cambridge University Press, Cambridge.

²⁶ Zacklad, 2013b, *op. cit.*

- Hutchins Edwin, 1995. *Cognition in the Wild*, Cambridge, MA, MIT Press.
- Lave Jean, Wenger Etienne, 1991. *Situated Learning : Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge University Press.
- Le Moëne Christian, 2013. « Entre formes et normes. Un champ de recherches fécond pour les SIC », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 2 | 2013, mis en ligne le 1 janvier 2013, consulté le 5 avril 2014. URL : <http://rfsic.revues.org/365>
- Licoppe Christian, 2008. « Dans le "carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, 50 (2008), pp. 287-302.
- Mauss Marcel, 1973. *Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, PUF, Sociologie et Anthropologie, collection « Quadrige ».
- Schmidt Kjeld, Simone Carla, 1996. « Coordination mechanisms: Towards a conceptual foundation of CSCW systems design », *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, vol. 5, no. 2-3.
- Simondon Gilbert, 1989. *L'individuation psychique et collective à la lumière des notions de Forme, Information, Potentiel et Métastabilité*, Aubier, Paris, coll. « Res – L'invention philosophique ».
- Stiegler Bernard, *Ars Industrialis*, 2006. *Réenchâter le monde. La valeur esprit contre le populisme industriel*, Paris, Flammarion.
- Suchman Lucy A., 1987. *Plans and Situated Actions : the Problem of Human Machine Interaction*, Cambridge University Press.
- Turner Fred, 2006. *From Counterculture to Cyberculture. Stewart Brand, The Whole Earth Network, and the Rise of Digital Utopianism*, The University of Chicago Press. Chicago.
- Vygotsky Lev Semenovitch, 1997. *Pensée et langage*. La Dispute, Paris.
- Zacklad Manuel, 2003. « Un cadre théorique pour guider la conception des collectifs dans les situations de coopération structurellement ouvertes », pp. 135-164 in Bonardi, C., Georget, P. Roland-Levy, C. Roussiau, *Psychologie Sociale Appliquée, Économie, Médias et Nouvelles Technologies*, Paris, In Press, coll « Psycho ».
- Zacklad Manuel, 2007. « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », pp. 279-297 in Skare R., Lund W. L., Varheim A., *A Document (Re)turn: Contributions from a Research Field in Transition*, Frankfurt am Main, Peter Lang.
- Zacklad Manuel, 2013a. « Le travail de management en tant qu'activité de cadrage et de recadrage du contexte des transactions coopératives », *Activités*, 10(1), pp. 192-220, <http://www.activites.org/v10n1/v10n1.pdf>
- Zacklad Manuel, 2013b. « Paradigmes de la coopération pour l'action collective médiatisée », pp. 18-26 in Actes de la conférence Org&Co, 3-5 octobre 2013.
- Zacklad Manuel, Rousseaux Francis, 1996. « Modelling Co-Operation in the Design of Knowledge Production Systems: The Madeln'Coop Method », *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, pp. 133-154.
- Zask Joelle, 2011. *Participer : Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Paris, Éditions Le Bord de l'eau.