

E-Learning : les stratégies managériales des organisations et les potentialisations d'acteurs

Paradoxes entre déterminisme technologique, hypermatérialité et coopération

Catherine Pascal

Enseignant - chercheur ISIC Communication et collectif

Docteur Sciences de l'information et de la Communication

Groupe de recherche GREC/O

Université Michel de Montaigne Bordeaux 3

Domaine Universitaire

33607 Pessac Cedex

05 57 12 47 06 / 06 11 98 77 66

Abstract

Knowledge Management and E Learning will become a leader in the new global economy. In this article we will examine the role of general training in corporate and organizations like hospitals and universities settings in France and Québec and we will define E-Learning, compare its advantages and disadvantages for the company and the workers, and human capital. We then take a look at these organization's practices and policies that promote the adoption and appropriation of E-Learning technologies. In organizations, with regards to the appropriations we analyse factors that support it, to employees for accessibility of relevant and valued resources. To Higher Education, online learning is significantly growing and public institutions play a major role for this evolution. A new type of student is becoming predominant. Technologies non users exist still.

Keywords : E-learning, competencies, training, productivity, higher education

Résumé

Dans nos sociétés contemporaines où les structures croisent des modèles de plus en plus induits par les TIC et par la demande managériale marchande, un questionnement se pose : Comment réellement intégrer le E-Learning à l'organisation, à sa stratégie, à ses acteurs ? Notre base théorique est les théories des organisations, les sciences de l'information et de la communication, la sociologie et l'anthropologie de la communication. La problématique porte sur les interactions des acteurs à l'encontre des différentes volontés et pratiques. Existe-t-il des interrogations sur l'appréciation de l'innovation et de la matérialité des dispositifs de Knowledge Management et de E-Learning ?

Notre terrain se compose d'hôpitaux, d'universités, d'organisations du Québec et de France. Des études précédentes nous ont permis d'établir cette synthèse grâce à des méthodes inductives et systémiques. Des acteurs aux appropriations nouvelles se révèlent chez les étudiants et salariés. Cependant, des individus sont exclus ou s'excluent d'eux mêmes.

Mots-clefs : E-Learning, compétences, formation, productivité, universités

1. Introduction

Un processus est en cours dans l'organisation concernant la diffusion et le contrôle des connaissances : Le Knowledge Management et le E-Learning en sont les manifestations. Ceci découle de la technologie inhérente à Internet. Le Knowledge Management et le E-Learning traitent de connaissances, de compétences et de partage tout en transformant les formes de communication et les stratégies managériales des organisations en espaces de travail de la communication en réseau. L'enjeu porte, dès lors, sur la coopération de tous les acteurs du système.

2. De l'organisation technique vers l'organisation sociale

Le déterminisme technologique. Apports théoriques

La mise en forme de la communication collective et globale en réseau révèle la construction d'un espace de communication d'entreprise où savoir et contrôle de l'information sont étroitement liés. Ceci constitue un paradigme actuel qui illustre un glissement du domaine de l'information et de la communication vers une sphère managériale marquée, par un déterminisme technologique, voire par une hyper industrialisation des contenus dits immatériels. Stiegler désigne ce phénomène comme étant le symbole de notre société non caractérisable par l'immatérialité mais bien au contraire par son *hypermatérialité* :

« (...) je ne crois pas à l'immatériel : cela n'existe pas (...) il n'y a rien qui ne soit pas un état de la matière. Et pour produire ces états évanescents, il faut beaucoup de matériel : beaucoup d'appareils. Si bien que nous sommes plutôt dans une économie et une époque de *l'hypermatière* aussi bien que de *l'hypermatériel*. » (Stiegler 2008, p110-111).

Cette interstructuration entre le déterminisme technologique et le construit organisationnel s'attache à traduire le KM et le E-Learning comme des outils ou des projets de validation des compétences validés par les stratégies et le pilotage de l'entreprise. Ce qui fait du KM et du E-Learning, en général des artefacts de l'organisation informationnelle flexible.

3. L'innovation. Apports théoriques

L'innovation est une construction formalisée associant une communauté d'acteurs à une évolution de ses moyens technologiques. Elle implique une mobilisation dans le temps du changement. Le dispositif sera alors défini comme lien indissociable entre le fait technique et le fait social.

Rappelons la définition de Rogers : « l'innovation est une idée, une pratique, un objet perçu comme nouveau par une personne ou un groupe. » (Rogers, 1983, p11). Silver précise de fait : « l'innovation est un processus qui vise mais n'atteint pas nécessairement une amélioration et qui peut inclure de l'originalité ou une adaptation » (Silver, 1999, p.9)

L'intelligence orchestrée par le E-Learning ou par le KM, peut être analysée à partir des différentes approches de l'organisation.

L'apport de Gilbert Simondon, nous semble primordial. G. Simondon situe les dimensions de l'objet par rapport à ce qu'il est : une interface entre une modélisation intelligente et

artificielle qu'il nomme *automate* et un objet technique qui reste *abstrait* sans l'intervention ou la *concrétisation* de l'homme, incarnation tangible de l'existence.

« Les objets techniques doivent être étudiés dans leur évolution pour qu'on puisse en dégager le processus de concrétisation en tant que tendance ; mais il ne faut pas isoler le dernier produit de l'évolution technique pour le déclarer entièrement concret ; il est plus concret que les précédents, mais il est encore artificiel »(Simondon, édition 2001)

G. Simondon, en réfléchissant sur l'assimilation de l'objet technique à l'objet naturel et spécialement au vivant, nous met en garde, justement, sur toutes ses conséquences. Et plus particulièrement sur la non-distinction entre la matière et la forme, de ces dispositifs complexes porteurs d'énergie et d'information. Cité par B. Stiegler, le propos s'actualise :

« (...) j'appelle *hypermatière* un complexe d'énergie et d'information où il n'est plus possible de distinguer la matière de sa forme ce qui apparaît avec la mécanique quantique et ce qui nécessite le dépassement de ce que Simondon appelle le schème morphique, c'est-à-dire la façon de penser selon un couple de concepts, la forme (*morphé*) et la matière (*hylé*), qui consiste à les penser en les opposant. Et j'appelle « *hypermatérialité* » un processus où l'information -qui se présente comme une forme- est en réalité un train d'états de matière produit par des matériels, des appareils, par des dispositifs techno-logiques où la séparation de la matière et de la forme, là aussi est totalement dénuée de sens » (Stiegler 2008, p 111)

4. Hypermatérialité et coopération Paradoxes

Si le E- Learning est une matérialisation de l'entreprise avec son environnement informationnel (économique, juridique, etc...) mouvant et complexe, il place chaque salarié dans un mouvement de contrôle opéré par l'organisation et dans une attente d'auto-contrôle permanent de ses actions.

Chaque acteur serait en droit, de fait, d'attendre une rétroaction, un avantage qui fassent sens. Ceci est proche du concept de la *Métis* grecque qui permet la dynamisation des compétences individuelles par la dimension collective, (Feron, 2002). Nous avons appelé cela *contre-don* accordé par l'organisation lors d'un projet établi sous forme d'*Intelligence active* partagée, (Etude d'Intranet dans 8 organisations, Thèse 2002).

5. Etudes de cas

Nous avons constaté par des études de cas basées sur les méthodes systémiques et anthropologiques que lors d'un déploiement de TIC.(Intranet, E-Learning et KM) dans les organisations comme les hôpitaux, les universités et les entreprises, les interactions entre l'acteur et le collectif se révèlent, sous forme de jeux, d'enjeux, de pouvoirs, voire de confrontations.

Si l'intention provient de l'organisation, l'acteur déploie des tactiques pour adapter la technique au vu de ses intérêts professionnels et/ou personnels. En tout état de cause, ces interactions sont porteuses d'une dynamique basée sur la marge de liberté de l'acteur, mais aussi sur la combinaison de cette *Intelligence dite active* avec les autres stratégies de l'entreprise. Ceci constitue, selon nous, au final *l'Intelligence Stratégique de l'organisation*.

« L'acteur n'existe pas en dehors du système qui définit la liberté qui est la sienne et la rationalité qu'il peut utiliser dans son action. Mais le système n'existe que par l'acteur q^lui seul peut le porter et lui donner vie, et qui seul peut le changer. »(Crozier, Friedberg,1977)

Il est à noter que les distinctions entre le Québec et la France ne sont pas si sensibles. Nous nous appuyons sur la dernière étude concernant le réseau communicationnel : TIC des quatre hôpitaux de Québec, -ville , CHUQ dans le cadre d'une convention de recherche avec l'Université de Laval , Rapport rendu le 3 mai 2008.

Si les cadres et les étudiants sont motivés par des apprentissages ou des connaissances concertées et redéployées, en raison de demandes particulières de plus en plus fréquentes : promotion ou poursuite des études tout en travaillant , il existe une tranche de salariés ou de population qui est exclue ou s'exclue. Par exemple dans les hôpitaux et certaines organisations encore très marqués par le modèle hiérarchique, il s'agit des employés techniques qui n' utilisent pas facilement les TIC dans leurs fonctions stipulées.

6. Conclusion

Il est à noter que l' appropriation de l'objet technique et de son contenu informationnel se trouve améliorée si l'individuel et le collectif se contractualisent grâce à un projet décliné par l'organisation, investi conjointement par la structure et l'individu.

Bibliographie

Boyer, R. (2004) La formation professionnelle au cours de la vie. Analyse macrocosmique et comparaisons internationales. Paris, La Documentation Française, rapport.

Crozier M. (1971.) Le Phénomène bureaucratique. Paris, Seuil.

Crozier M, Friedeberg E.(1977.), L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective. Paris, Seuil.

De Certeau M.(1980) L'invention au quotidien : un art de faire. Paris, UGE.

Conference Board du Canada. The New Economy: The Impact of information Technology on labour productivity and growth. Ottawa, Conference Board du Canada. 2000.

Defover, C. Marchand, L.(2002) E-Learning et formation des adultes en milieu professionnel. Bruxelles, De Boeck.

Emploi- Québec et Comité National des services aux entreprises Cégeps et des commissions scolaires. L'apprentissage virtuel au Québec, (2002).

Kaufman J. (2000).The Market for Corporate the E-Learning in Canada, Montréal, International Data Corporation (IDC).

Loisier, J. ; Marchand, L. ; Lauzon, N.(2003) La formation par les TIC ou E-Learning. Guide d'aide à la décision en contexte manufacturier – Québec, Manufacturiers exportateurs du Québec.

Mattelard, A et M, (1997) : Histoire des théories de la communication, Repères,Paris, La Découverte.

Mulhmann, D, (2001) : Des nouvelles technologies à l'image des vieilles organisations Paris : Éditions scientifiques et médicales.Bruxelles, Elsevier SAS.

Pascal C (2002) Thèse De l'Information à la Connaissance :Intranet, concept d'organisation : jeux et enjeux de médiation sociale . Pour une perspective anthropologique de la communication Sous la direction de P. Fayard.Université de Poitiers.

Rogers EM (1983) Diffusions of Innovations, Fourth Edition, The Free Press.

Silver, H,(1998) The Languages of Innovation listening to the higher education literature (working paper n°1-Faculty of arts and education , University of Plymouth, en ligne:
<http://www.free.plym.ac.uk/itlhe.html>

Simondon G. (éd 2001) Du mode de l'existence des objets techniques. Paris : Aubier.

Stiegler B.(2008). Economie de l'hypermatériel et psychopouvoir. Entretiens avec Philippe Petit et Vincent Bontems. Editions Mille et une Nuits.

Zarifian, PH., (1996) : Travail et communication, Paris, PUF.

Articles

Baujard C (2001/3)Stratégie d'apprentissage e-Learning, *Distances et savoirs*. Lavoisier, 4 vol. 5.

Lauzon.N(2005/1)E-Learning, pratiques et politiques d'organisation en entreprise. *Distance et savoirs*. Lavoisier, vol 3.

Marchand. L (2003/4) E-Learning en entreprise.. Canada – Québec : état des lieux sur 10 entreprises manufacturières du Québec, *Distance et savoirs*. Lavoisier, vol 1.

Pascal C.,(1999) Vieira L, Les Nouvelles technologies et l'appropriation du savoir, de l'information à la connaissance. *Communications et stratégies*, IDATE, n 33.

Rapports et Etudes

Pascal C (2008); Audit sur projet du réseau communicationnel : TIC , résistances au changement et fédération des quatre hôpitaux de Québec , CHUQ dans le cadre d'une convention d'étude avec l'Université de Laval , Rapport rendu le 3 mai 2008.

Webographie

http://emploi.quebec.net/publications/7_formation/apprentissage_virtuel.pdf