

Approche transactionnelle et SIC.

Les situations d'usage des TIC impliquent des interactions complexes entre des acteurs hétérogènes, humains comme non-humains (actants). Ces interactions sont à l'origine de phénomènes (le développement de Wikipédia par exemple) irréductibles aux caractéristiques de chacun des actants impliqués. La question de savoir comment rendre compte de ces émergences est alors une question qui se pose aux SIC. Nous proposons ici de montrer en quoi une approche philosophique, l'approche transactionnelle, telle que celle proposée par John Dewey et Arthur F. Bentley (Dewey et Bentley, 1949) mérite d'être explorée en SIC. Dans cette perspective nous commencerons par présenter l'approche transactionnelle, nous examinerons ensuite quelques exemples de mobilisation en sciences humaines et nous terminerons en exposant comment nous envisageons de la mettre en œuvre sur notre objet de recherche, l'écriture numérique collaborative synchrone.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) contribuent à l'accélération des transformations incessantes des sociétés contemporaines. Les SIC se proposent de construire des connaissances scientifiques des phénomènes complexes liés aux TIC (Davallon, 2004).

Rendre compte de cette complexité appelle selon nous de nouveaux outils théoriques, de nouvelles méthodes et il nous semble qu'une approche transactionnelle telle que celle proposée par le philosophe pragmatiste J. Dewey en collaboration avec A.F. Bentley (Dewey et Bentley, 1949) offre des concepts et une démarche pertinente. Elle consiste à s'interdire d'attribuer des qualités à des entités qui existeraient indépendamment de leurs relations en situation. Il s'agit au contraire observer les relations et leur évolution in situ afin de décrire et d'expliquer comment ces entités se co-construisent au sein même de la situation.

L'intérêt et l'enjeu d'une telle approche sont selon nous de se donner les moyens d'observer, de décrire et d'expliquer des phénomènes d'émergence. Car il nous semble manifeste que ce qui se tisse autour des TIC appelle, voire exige, de ne réduire les phénomènes à aucune de leurs composantes qu'elle soit technique, sociale, communicationnelle, intellectuelle, etc. ; mais bien plutôt de comprendre comment elles se tissent et se co-construisent.

Notre propos sera donc ici de fournir des pistes de réflexion au sujet de la pertinence d'une telle approche pour les SIC. Le questionnement sera ainsi de type épistémologique et méthodologique et se donnera pour finalité d'explorer un cadre théorique d'origine philosophique pour envisager les possibilités et les modalités de transposition des orientations méthodologiques qu'il propose en SIC.

Pour ce faire, nous décrirons dans un premier dans les spécificités d'une approche transactionnelle et en quoi elle se différencie d'une approche interactionniste. Nous exposerons ensuite quelques unes des mobilisations du concept de transaction en sciences humaines. Nous esquisserons enfin des pistes pour une mise en œuvre en SIC en nous appuyant sur l'exemple de notre objet de recherche actuel : l'écriture numérique collaborative synchrone.

Présentation de l'approche transactionnelle

A la fin de son œuvre prend conscience des limites que présente le terme d'interaction¹ qu'il avait jusque là toujours utilisé pour désigner les relations en situation. L'« interaction » est généralement comprise dans une acception substantialiste où l'on considère que les termes en relation existent, et même préexistent, de manière autonome indépendamment de leur mise en relation. Mais comme le dit très bien J.Zask, « pour le pragmatiste le monde n'est pas un donné, il est « en train de se faire » (in the making). » (Dewey, 2003). L'enjeu est alors de théoriser le caractère constitutif de la relation, son caractère fondamentalement situé et d'envisager les termes de la relation non comme des donnés mais comme des construits qui émergent en situation et se transforment au sein d'un processus continu. En effet, pour Dewey l'organisme est originairement en relation constitutive avec un environnement, en situation². La situation désigne cette intégration première et dès que l'équilibre entre l'organisme et l'environnement est perturbé, il y a enquête : « l'enquête est la transformation contrôlée ou dirigée d'une situation indéterminée en une situation qui est si déterminée en ses distinctions et ses relations constitutives qu'elle convertit les éléments de la situation en un tout unifié » (Dewey, 1938, 169). L'enquête débute toujours par une étape de problématisation : « le premier résultat de la mise en œuvre de l'enquête est que la situation est déclarée problématique.. » (Dewey, 1938, 172). Il n'y a ensuite pas de voie figée pour conduire l'enquête, il va s'agir de procéder à une

¹ Pour une justification des limites du terme d'interaction, voir (Dewey et Bentley 1964, p.115).

² Pour une définition développée du concept central de situation voir (Dewey et Bentley 1949, p.131).

expérience³ réflexive ou expérimentation. L'expérimentation consiste à élaborer progressivement une réponse à la question qui a présidé à l'enquête et ce en mobilisant, en transformant et en étant transformé par, les ressources de l'environnement de quelque nature qu'elles soient (langagières, matérielles, culturelles, etc.). Des hypothèses sont ainsi élaborées au fur et à mesure et mises à l'épreuve, elles peuvent constamment être reconsidérées. L'aboutissement de l'enquête est le rétablissement provisoire de l'équilibre entre l'organisme et l'environnement, la réponse construite et toujours susceptible d'être remise en cause est dénommée par Dewey « objet » (Dewey, 1938, 119) de l'enquête.

Dans ce contexte, l'approche transactionnelle est présentée par Dewey et Bentley comme une manière possible de conduire l'enquête : « Transaction is inquiry of a type in which existing descriptions of events are accepted only as tentative and preliminary, so that new descriptions of the aspects and phases of events, whether in widened or narrowed form, may freely be made at any and all stages of the inquiry. » (Dewey et Bentley, 1949, 137). Elle est spécifique en tant qu'elle oblige à penser la relation dans sa dimension constitutive en ne présupposant rien des entités avant leur mise en situation. Elle implique en outre de toujours tenir pour provisoires et révisables toutes les descriptions que l'on peut donner de la situation. Il convient ainsi de garder à l'esprit qu'elles sont des découpages fonctionnels de « phases » et d' « aspects » aux fins de l'enquête.

Par conséquent, les dualismes traditionnels (sujet versus objet, interne versus externe, psychologique versus physique, culturel versus naturel, etc.) n'ont plus de statut ontologique, ils peuvent néanmoins acquérir le statut d'« aspects » provisoires, pour les besoins de l'enquête.

Ainsi, lorsqu'une approche transactionnelle est mise en œuvre pour appréhender une situation, il est alors possible et nécessaire de tracer l'historique de la relation de co-constitution des entités que l'on choisit de distinguer ce qui permet de rendre compte des émergences qui surgissent au sein de la situation étudiée. De plus, comme l'explique très bien P. Steiner : « pour que ces distinctions soient comprises dans un sens seulement fonctionnel, il nous est nécessaire de reconnaître le pouvoir réellement constitutif de la relation sur ces termes, la relationalité étant en quelque sorte, à un niveau descriptif transactionnel (chez Dewey et Bentley), le signe de l'inclusion des termes dans une situation transactionnelle et, à un niveau ontologique (non visé par Dewey et Bentley), un vecteur (situé) du devenir de la situation de transaction. » (Steiner, 2012, 208). Autrement dit, il est possible de considérer la transaction, comme nous le ferons à la suite de Dewey et Bentley, comme une démarche, une manière parmi d'autres de conduire l'enquête, qui présente l'avantage considérable de se donner les moyens de saisir les émergences. Mais il est également possible de lui conférer un statut ontologique, c'est-à-dire d'affirmer que la nature de l'être au monde, que toute situation, toute expérience est transactionnelle. Bien entendu la seconde option implique la première mais la réciproque n'est pas vraie. Et, étant donné les fins de notre enquête, que nous présenteront en troisième partie, nous ne retiendrons que la première à savoir l'option méthodologique.

L'approche transactionnelle en sciences humaines et sociales.

L'approche transactionnelle telle que présentée ci-dessus est de plus en plus mobilisée en sciences humaines pour répondre à des problématiques qui ont pour point commun de devoir penser les situations où des entités interagissent (ou plus exactement, sont en transaction) sans qu'il soit possible de réduire le résultat de leurs transactions à la somme ou même à la combinaison des propriétés qui les caractériseraient. Nous allons tout d'abord voir comment les économistes s'en emparent pour rendre compte des évolutions du capitalisme. Nous observerons

³ Le concept expérience renvoie au caractère fondamentalement situé de la vie, notamment humaine cf. J. Zask (Dewey, 2003, 27)

ensuite comment elle est convoquée en SIC pour étudier des situations de coopération notamment médiées par les TIC.

Tout d'abord, en économie M. Renault (Renault, 2007) considère que le modèle économique classique, où l'échange est pensé sur le modèle des vases communicants, est empiriquement et théoriquement dépassé. P. Moatti (Moatti, 2010), nous explique par ailleurs que nous sommes en train de passer d'une économie de production et d'échanges de biens à une économie où la valeur se situe dans la capacité des acteurs économiques à co-construire des services ad hoc, des « effets utiles ». M. Renault peut ainsi avancer que « l'approche transactionnelle de l'action montre que l'économie met en scène des individus qui ont besoin des autres pour se définir eux-mêmes en définissant les situations d'action dans lesquelles ils s'insèrent. » (Renault, 2007, 140). Cette économie est en effet de nature partenariale car les biens ne préexistent pas aux situations économiques. Ils émergent bien plutôt de ces dernières et le modèle classique n'est alors pas à même d'en rendre compte. Frédéric Huet et Hugues Choplin (Huet et Choplin, 2013) ont une analyse très proche de l'intérêt de s'emparer du concept de transaction en économie. Ils illustrent cette pertinence du concept en l'appliquant à deux terrains, deux organisations dans le secteur logiciel. Ils font apparaître que les activités de ces organisations ne consistent plus comme auparavant à livrer au « client » une solution « clés en mains ». Il s'agit désormais, et ce dans les deux cas, de coopérer avec lui autour de versions intermédiaires de ces logiciels pour co-construire une solution ad hoc. Ils proposent pour ce faire le concept de « coopération » qui désigne le processus d'enquête qui procède par une expérimentation collective au sein de laquelle les acteurs parviennent à faire converger leurs points de vue et à faire émerger une solution.

M. Renault insiste en outre sur une dimension de la transaction qui intéresse particulièrement les SIC : sa dimension communicationnelle. Il nous rappelle très utilement que si les transactions ont une dimension matérielle, elles comportent également une dimension communicationnelle. En effet, les acteurs en situation vont pouvoir construire une perspective commune en mobilisant le langage qui pour Dewey, cité par M. Renault, oblige « l'individu à adopter le point de vue des autres individus, à voir et à enquêter d'un point de vue qui n'est pas strictement personnel, mais leur est commun à titre d'« associés » ou de « participants » dans une entreprise commune » (Dewey, 1938, 106).

M. Renault propose ainsi le concept de « transaction communicationnelle » en mettant l'accent sur rôle central que joue le langage dans le processus transactionnel en tant qu'il conditionne la possibilité du commun. Il affirme que « les transactions communicationnelles peuvent être médiatisées et supportées par des symboles ou des artefacts tels des contrats. Ces transactions communicationnelles sont parallèles aux dimensions matérielles des transactions et coexistent avec elles. ». Un accent fort, qui n'existe pas chez Dewey et Bentley, est ainsi mis sur la dimension communicationnelle de l'échange. Il vise à souligner le caractère indispensable de la co-construction d'un commun qui n'est pas donné a priori et qui ne se réduit pas à un échange de biens matériels. Il nous paraît néanmoins nécessaire de rappeler qu'une telle distinction ne saurait être que fonctionnelle, que la situation est intégrative et que ce que l'on distingue comme fonctionnellement matériel n'est pas moins constitutif ; sans quoi il n'est pas possible de saisir le sens de cette nouvelle citation, Dewey affirmant que la vie humaine : « [...] consiste en transactions au sein desquelles les êtres humains partagent de l'environnement avec des non-humains ainsi qu'avec d'autres êtres humains de façon telle que, sans cet être-ensemble (togetherness) des humains et des non-humains, nous ne pourrions même pas demeurer en vie, sans parler d'accomplir quoi que ce soit. [...] Si l'on considère la dépendance de la vie [...] vis-à-vis de l'insertion dans des transactions dont d'autres humains et des « choses » sont aussi parties prenantes, si on considère la dépendance du développement intellectuel et moral vis-à-vis de l'insertion dans des transactions dont les éléments culturels

sont parties prenantes – le langage en est un exemple pertinent –, il est surprenant que toute autre idée ait pu même se répandre ». (Dewey et Bentley, 1949, 185)

Selon nous, il faut garder à l'esprit que pour Dewey et Bentley dans ce texte, l'approche transactionnelle est une manière d'appréhender la cognition et plus largement l'action humaine dans sa continuité et son intégration constitutive à un environnement. Et comme nous le rappelle la citation, le langage est tout autant condition que résultante des transactions successives et il convient d'éviter de donner le primat a priori à l'une des composantes d'une situation décrite en termes de transactions.

En somme, l'apport du concept de transaction en économie est de rendre compte des phénomènes de création de valeur qui caractérisent les coopérations, les « coopérations » du capitalisme postindustriel. Comme nous allons maintenant le voir, les SIC sont confrontées à des enjeux analogues lorsqu'il s'agit de rendre compte de situations communicationnelles en général, et celles instrumentées par les TIC en particulier.

Manuel Zacklad a, dans différents champs dont celui des SIC, repris et transformé le concept de transaction, pour proposer une « Sémiotique des Transactions Coopératives » (Zacklad 2013). L'enjeu de cette théorisation est d'appréhender les situations d'action collaboratives et notamment celles où les TIC sont présentes.

Il définit le concept de transaction de la manière suivante : « le concept de transaction, que nous empruntons à Dewey et Bentley (1949), correspond pour nous à des interactions productives, le plus souvent associées à des rencontres (mais pouvant être également largement asynchrones), permettant la transformation d'un artefact médiateur et des personnes parties prenantes pour réaliser une performance. » (Zacklad, 2013, 193).

L'enjeu de l'emprunt du concept de transaction est ainsi de saisir la transformation des actants au sein de la situation et de ne plus les envisager comme des entités prédéterminées et pour ainsi dire figées. Manuel Zacklad insiste en outre sur une dimension, celle de la médiation technique : « toute transaction doit être médiatisée, soit par les gestes et les paroles des personnes en présence, soit « à distance », par l'intermédiaire d'artefacts pérennes circulant d'un corps à l'autre. » Il distingue ainsi deux types d'artefacts médiateurs : les « artefacts usuels », mobilisés dans le cadre de « transactions routinières » par des agents et des « œuvres » qui elles sont le fait de « selfs » dans le cadre de « transactions créatives ». Et comme nous venons de le voir, pour Dewey et Bentley, les « choses » sont aussi parties prenantes » des transactions. De plus, même si la dimension de la médiation technique n'est pas véritablement développée dans le texte de 1949, elle nous semble tout à fait compatible avec le rôle que Dewey confère par ailleurs à la technique, aux outils⁴. Cependant, la « sémiotique des transactions coopératives » repose sur un ensemble de distinctions, de catégories descriptives qui paraissent valoir pour tout type d'approche transactionnelle, toute situation. Elles s'articulent certes en un modèle global qui doit permettre d'appréhender la « structure des transactions coopératives », mais nous nous demandons dans quelle mesure une telle « structure » ne présente pas le risque de l'interactionnisme en qualifiant les acteurs et les actants indépendamment de la relation en situation. Et tel est selon nous le défi méthodologique auquel nous confronte l'approche transactionnelle, décrire et rendre compte des émergences en situation sans grille de lecture a priori mais bien plutôt en la construisant de manière ad hoc au sein de chaque situation.

Approche transactionnelle et écriture collaborative synchrone

Notre objet de recherche actuelle est l'écriture collaborative synchrone. Il s'agit d'un type de situation communicationnelle inédit dans l'histoire de l'écriture. Pour la première fois des

⁴ Voir notamment (Dewey 2012, 29) : le langage comme la technique, et ainsi y compris les médias communicationnels, sont constitutifs de l'expérience.

personnes distantes peuvent, via un dispositif technique numérique, modifier et donc de co-produire un texte à plusieurs mains. Notre objectif est de parvenir à décrire de telles situations d'écriture et à fournir des éléments explicatifs quant à la possibilité d'y faire émerger des textes cohérents et lisibles. Cet objet de recherche et la rencontre avec d'autres chercheurs familiers de l'approche transactionnelle nous ont conduit à explorer la possibilité de la mobiliser. Il nous paraît en effet difficile de soutenir (ce qui correspondrait à une approche interactionniste) que le texte préexiste dans la tête des acteurs avant la situation d'écriture. Ce dont il convient de parvenir à rendre compte c'est bien plutôt de l'émergence progressive d'un texte dans et par les transactions impliquant ce que l'on peut fonctionnellement décrire comme des acteurs écrivant et un dispositif technique numérique. Par conséquent, une approche transactionnelle nous semble tout à fait opportune pour une enquête en SIC telle que la notre. Son objectif peut être reformulé comme celui de mettre à jour les transactions qui permettent à un texte de survenir au sein d'un type de situation, les situations d'écriture numérique collaboratives synchrones.

Dans cette optique, nous allons prochainement tester l'approche transactionnelle pour rendre compte d'une situation d'écriture collaborative synchrone réalisée dans le cadre d'un enseignement portant sur l'écriture numérique à l'Université de Technologie de Compiègne. Cet exercice est proposé chaque semestre aux étudiants et fait partie du programme ordinaire des travaux dirigés. Il est réalisé au moyen du logiciel libre Etherpad⁵ qui est un traitement de texte en ligne auquel est intégré un chat. Il suffit de se connecter à une adresse pour pouvoir modifier le texte et intervenir dans le chat. Chaque participant est identifié par un code couleur qui va surligner ses interventions dans le texte et dans le chat. Le groupe de 24 étudiants est réparti en sous-groupes de 3, chaque étudiant se connecte à un document Etherpad où il collabore avec deux autres étudiants. La consigne donnée, en vue de découvrir cette nouvelle forme d'écriture (que peu d'entre eux ont déjà pratiquée, 3 étudiants sur 24 l'ont utilisée dans un autre contexte), est de type argumentatif : « expliquer à un nouvel arrivant à l'UTC pourquoi 30% des enseignements sont des enseignements de sciences humaines. Le dispositif numérique comporte une fonction d'historisation dénommée « *timeslider* » qui sous forme de vidéo d'écran permet de visualiser le processus d'écriture. L'hypothèse de départ (donc provisoire et révisable en cours d'enquête) est la suivante : il devrait y avoir des traces dans le dispositif des coordinations nécessaires pour co-construire un texte de nature argumentative, notamment dans le chat, et descriptibles en termes de « phases » et d'« aspects » qui permettent de mettre à jour le processus d'émergence du texte. Nous ne présumons ainsi pas de quels sont les « phases » et les « aspects » et la mise en œuvre de l'approche transactionnelle consistera à tenter de les rendre manifestes. Nous commencerons donc par observer les échanges dans le chat. Nous y distinguerons provisoirement des phases et un ou des aspects associés. Ces « aspects » devraient renvoyer à de multiples dimensions telles que le processus d'écriture, les échanges autour du texte, les composantes émotionnelles et relationnelles, les possibilités et les contraintes du dispositif technique, etc. Nous ensuite confronterons ce premier découpage au « film » du texte grâce au croisement des données temporelles. Nous affinerons si besoin le découpage et préciserons les aspects. Nous envisageons également de tester la mise en œuvre d'entretiens de confrontation aux analyses des traces en vue de les mettre à l'épreuve de ceux qui ont vécu ces situations et de compléter les données sur le plan expérientiel. Il devrait alors être possible de formaliser une description, de narrer une « histoire » du processus d'émergence du texte. Cette « histoire » devrait être sensiblement différente d'un groupe à l'autre et l'approche transactionnelle devrait permettre de mettre à jour la spécificité de chacune des situations d'écriture collaborative.

⁵ <http://etherpad.org/>

Aussi, sans avoir ici encore empiriquement démontré la pertinence d'une approche transactionnelle, nous espérons avoir apporté des arguments épistémologiques et esquissé des pistes méthodologiques qui militent en sa faveur et contribuent à justifier sa mobilisation pour saisir des phénomènes d'émergence tels que ceux qui ont lieu dans les situations d'écriture numérique collaborative. Nous supposons que sa mise en œuvre sur un nombre significatif de ces situations (cependant limitée par la nature qualitative de l'enquête) nous permettra à la fois d'affiner la méthode et de dégager des hypothèses plus générales sur notre objet de recherche (hypothèses bien entendu toujours révisables lorsque mises à l'épreuve pour de nouvelles situations).

Il nous semble enfin que cette approche, dont d'autres sciences humaines se sont déjà emparées, mérite une attention particulière en SIC lorsqu'il s'agit d'éclairer des situations où interagissent de manière complexe des réseaux d'acteurs hétérogènes, des TIC et d'autres facteurs situationnels. L'enjeu serait ainsi de décrire et d'expliquer ce qui se tisse au sein de ces interactions ou plutôt de ces transactions.

- Davallon, Jean. 2004. « Objet concret, objet scientifique, objet de recherche ». *Hermès (Paris. 1988), 2004, 38, fascicule thématique* « Les sciences de l'information et de la communication: savoirs et pouvoirs ». <http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/9421>.
- Dewey, John. 1938. « Logique, la théorie de l'enquête, trad ». *Gerard Deledalle, col. L'interrogation philosophique, PUF*.
- Dewey, John. 2003. *Le public et ses problèmes*. Traduit par Joëlle Zask. Publications de l'Université de Pau.
- Dewey, John. 2012. *Expérience et nature*. Traduit par Joëlle Zask. Paris: Gallimard.
- Dewey, John, et Arthur Fisher Bentley. 1949. *Knowing and the known*. Beacon Press Boston, MA.
<https://www.aier.org/sites/default/files/otherpublications/KnowingKnown/KnowingKnownFullText.pdf>.
- Dewey, John, et Arthur Fisher Bentley. 1964. *John Dewey and Arthur F. Bentley: a philosophical correspondence, 1932-1951*. Rutgers University Press.
- Huet, Frédéric, et Hugues Choplin. 2013. « L'économie de fonctionnalité comme économie de « coopération » : le cas du développement de logiciels ». *Projectics / Proyéctica / Projectique* n°11 (2): 111-122. doi:10.3917/proj.011.0111.
- Moati, Philippe. 2010. « Vers l'économie des effets utiles ». *Optimisme durable : Comment les nouvelles technologies changent déjà le monde*, juin. <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00741421>.
- Renault, Michel. 2007. « Une approche transactionnelle de l'action et de l'échange: la nature d'une économie partenariale ». *Revue du MAUSS*, n° 2: 138-60.
- Steiner, Pierre. 2012. « Interaction et transaction: quelques enjeux pragmatistes pour une conception relationnelle de l'organisme ». *Chromatikon VI*, juin, 203. B3.
- Zacklad, Manuel. 2013. *Le travail de management en tant qu'activité de cadrage et de recadrage du contexte des transactions coopératives*. Activités. http://data.over-blog-kiwi.com/0/87/01/91/ob_45a49e_zacklad.pdf.