

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Présentation du cours 9

OPPOSITIONS ET DÉVIANCES RELATIVES AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Plan du cours

Introduction

1. Partie 1: Résistance au changement technologique
2. Partie 2: Mouvements sociaux
3. Déviances autour des nouvelles technologies

Conclusion

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Introduction

- L'implantation des nouvelles technologies dans la société provoque des réactions (positives = appui/acceptation et négatives=rejet/opposition)
- Réactions négatives préoccupantes, car peuvent contribuer à l'échec de l'implantation de la technologie
- On distingue dans le cadre du cours 3 types de réactions négatives ou d'opposition:
 - Résistance au changement technologique
 - Mouvements sociaux
 - Déviances



SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Partie 1

Résistance au changement technologique

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

- Pour parler la Résistance au changement technologique,
5 dimensions sont abordées :
- Contextualisation du changement partir de quelques indicateurs statistiques
- Contexte de la résistance au changement
- Définition du concept
- Manifestations du phénomène
- Principales causes relatives au phénomène de la résistance

SSH3100B

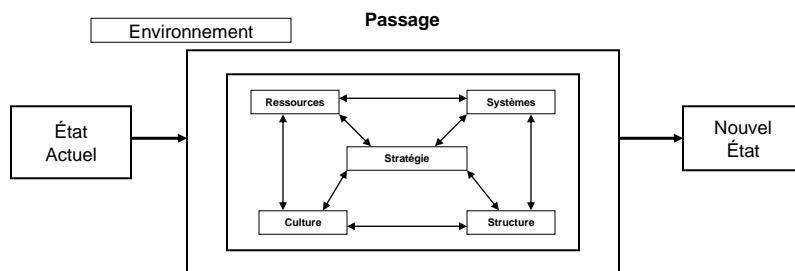
M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Contextualisation du changement

- **Changement**
 - La différence entre deux états, l'un représentant la situation actuelle, l'autre la situation résultante
 - Réponse des gestionnaires aux pressions multiples et évolutives de l'environnement.



SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

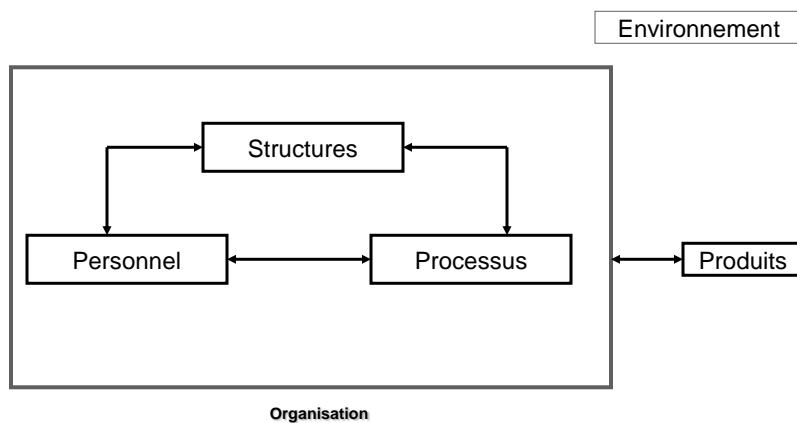
1.0 Contextualisation du changement

- Composantes se trouvent dans une organisation laquelle est insérée dans un environnement
- Cet environnement se caractérise entre autres par une dynamique concurrentielle
- Dès qu'il y a matérialisation de déséquilibre, le changement peut donc porter sur l'ensemble des composantes ou sur quelques unes ou encore sur une seule.
- C'est ce qui va permettre entre autres de distinguer le type et la stratégie de changement

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Contextualisation du changement

- Représentation du contexte organisationnel à changer



SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Contextualisation du changement

- Quelques indicateurs statistiques relatifs aux projets de changement:
- *70% - 80% des projets de changement se concrétisent par des résultats mitigés ou des échecs (Collerette, 2009)*
- *70% des changements organisationnels n'atteignent pas leurs objectifs (Harvard Business Review, 1995)*
- *30% des projets de changement montrent des résultats satisfaisants (McKinsey Global Survey, 2006)*

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Contextualisation du changement

- Quelques indicateurs statistiques relatifs aux projets de changement
- Enquête de l'organisme PROSCI: **benchmarking report sur la gestion du changement**
- *39% des gestionnaires ont une formation spécifique en gestion du changement*
- Enquête de la firme C/Z Conseils
- *41% des réorganisations prennent plus de temps que prévu*
- *87% des employés ne comprennent pas les objectifs visés par le projet de changement*

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

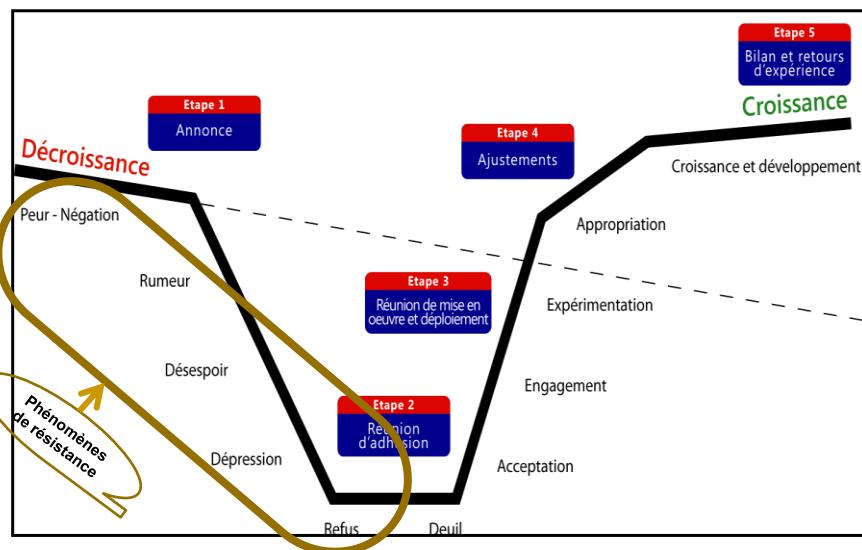
1.0 Contextualisation du changement

- **Le changement technologique n'est qu'une dimension spécifique ou un type particulier de projet de changement**

- **Le changement technologique correspond**
- **Modification apportée au processus de transformation des intrants en extrants**
- **Par l'introduction de nouveaux dispositifs que sont des équipements, des procédés, des techniques, des matériaux, etc...**

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.0 Contextualisation du changement



SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.1 Contexte de la Résistance au changement technologique

- Résistance correspond au verbe résister, soit opposer une force à une autre
- Ce qui est paradoxal, car quand on parle d'une personne résistante on fait allusion à quelqu'un qui est endurant, tenace, qui supporte la pression
- En situation de changement, la résistance renvoie au rejet, au blocage, à une opposition
- On parle de résistance au changement organisationnel, ce qui renvoie aux comportements des individus. Ce sont les individus qui composent l'organisation. Ce sont eux qui changent.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 Définition: Résistance au changement technologique

- Attitude individuelle ou collective, consciente ou inconsciente qui se manifeste dès lors que l'idée ou l'action d'un transformation organisationnelle est invoquée
- C'est une attitude négative adoptée par les employés lorsque les modifications sont introduites
- Ça représente aussi les forces qui s'opposent à la réorganisation des conduites et à l'acquisition de nouvelles compétences. Ces forces d'opposition sont aussi vues comme des freins (ce qui empêche d'avancer): bref des forces restrictives.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 Définition: Résistance au changement technologique (suite)

- Ensemble de réactions négatives de nature explicite ou implicite
- De la part des usagers, citoyens (acteurs sociaux) vis-à-vis d'un projet ou d'une technologie
- Raison: la technologie ou le projet vient modifier la réalité sociale ou organisationnelle à laquelle ils sont habitués
- Résistance est un phénomène de nature socio-psychologique, car ça touche autant les relations avec les autres que les aspects relatifs au cadre mental de l'usager

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 Définition: Résistance au changement technologique (suite)

- En somme, au-delà de ces différentes représentations répandues, certains estiment (Collerette, 1996, Delisle & Perron, 1997) que la résistance est un mécanisme de défense par ceux qui subissent les effets du changement
- Ceux qui subissent le changement sont appelés des destinataires. En résistant ils expriment leur désaccord, leur rejet de la solution ou tout simplement du changement qui est proposé

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.2 Définition: Résistance au changement technologique (suite)

- Pourquoi la résistance au changement technologique devient une préoccupation de plus en plus prise en compte:
 - Technologie est omniprésente dans la société et les organisations
 - Technologie génère des impacts et suscite des oppositions
 - Technologie modifie les pratiques sociales
 - Technologie modifie les processus de travail, etc...
 - Par conséquent, la technologie est à la base de réactions de résistance au changement pour que les modifications qu'elle suscite ne se matérialisent pas

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Manifestations de la résistance au changement technologique

- Manifestations représentent les différentes actions que les usagers et acteurs sociaux mettent en œuvre pour exprimer leur désaccord
- Manifestations de la résistance au changement prennent différentes formes et expressions
 - *Individuelles*
 - *Collectives*
 - *Explicites (actives)*
 - *Implicites (passives)*

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Manifestations de la résistance au changement technologique

- **Manifestations représentent les différentes actions que les usagers et acteurs sociaux mettent en œuvre pour exprimer leur désaccord**

Résistance active	Résistance Passive
Critiques, Plaintes, Colère Blocage, Grève, Sabotage Demande d'expertises externes	Perte de motivation Baisse de productivité Absentéisme
Résistance individuelle	Résistance collective
Action posée par un employé, par exemple un grief auprès de la commission de la santé au travail	Action posée par le syndicat au nom de ses membres pour bloquer le projet ou demander des compensations

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Manifestations de la résistance au changement technologique

- **Étant donné que la technologie est utilisée autant dans toutes les fonctions (axe horizontal) qu'à tous les postes (axe vertical), la résistance peut se manifester à tous les niveaux de l'organisation (Étude du PROCII)**

Équipe	% des Répondants
Président, Vice-Président et haute direction	7%
Gestionnaires seniors	14%
Gestionnaires intermédiaires	37%
Superviseurs	16%
Employés de base	42%

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Manifestations de la résistance au changement technologique

- Ainsi, tous les acteurs sociaux, usagers de la technologie peuvent manifester, exprimer une résistance au changement technologique: que ce soit les employés de base, les techniciens, les analystes, les gestionnaires, les membres de la haute direction

- Comme la technologie génère les impacts auprès des différentes catégories d'employés (référence le texte de Rivard et al., 1999), on peut donc estimer que la résistance est largement présente dans une organisation en situation de changement.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.3 Manifestations de la résistance au changement technologique

- Manifestations représentent les différentes actions que les usagers et acteurs sociaux mettent en œuvre pour exprimer leur désaccord
- Quelques exemples à titre illustratif
 - Faire courir des rumeurs sur les impacts négatifs du changement
 - Suggérer de confier le projet à un comité d'étude
 - Refus de coopérer dans le processus d'implantation
 - Remise en question des compétences du gestionnaire de projet (ingénieur)
 - Recours à la convention collective pour protéger les droits acquis
 - Emphase mise sur les difficultés observées ailleurs suite à l'implantation
 - Manifestations, grèves, pétitions, actes de sabotage
 - Constat d'un fort taux d'absentéisme

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement

- Au-delà des manifestations (1.2), il est important d'identifier les causes du phénomène; car, il faut agir sur les causes.
- Quelques exemples de causes à titre illustratif
 - Peur de l'inconnu
 - Besoin de stabilité
 - Facilité acquise avec les habitudes, perdue du fait du changement
 - Nécessité de réinvestir dans un nouvel apprentissage
 - Perte de valeur ou de reconnaissance dans son milieu

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

Causes	Explications
Peur de l'inconnu	- Projet d'implantation d'une nouvelle technologie ou d'un projet contenant une part d'inconnu (par exemple, on ne sait pas comment va se matérialiser l'appropriation)
Besoin de stabilité	- Le fait de sortir de sa zone de confort génère pour l'usager une situation d'incertitude et d'instabilité
Facilité provenant des habitudes	- L'habitude constitue une mesure d'économie; avec le changement, on perd l'habitude donc l'économie de temps et d'effort qu'elle procure
Nécessité de Réapprendre	- Avec une nouvelle technologie, il peut être nécessaire de réinvestir dans un nouvel apprentissage ce qui requiert temps et effort
Perte de valeur ou de reconnaissance dans son milieu	- Avec une nouvelle technologie, les savoirs déjà maîtrisés et l'expérience acquise ne sont plus très utiles

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- Au-delà de ces quelques exemples de causes, le constat est à l'effet que l'individu résiste pour de nombreuses et diverses raisons.
- Comme on vient de le voir, il sort de sa zone de confort et s'oriente vers de nouvelles avenues, pratiques, comportements.
- Il y a donc de sa part à affronter incertitude, inconnu. Il doit abandonner ce qu'il connaît, ce avec quoi il est familier, ses repères, ses habitudes, ses automatismes

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- Pour traiter de l'ensemble de ces manifestations, on peut classer les origines des causes du changement en 5 catégories, soit:
 - Causes d'origine individuelle
 - Causes d'origine collective
 - Causes d'origine politique
 - Causes liées au changement lui-même
 - Causes liées à la mise en oeuvre

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- **Catégorie 1: Individuelle**

Origine des Causes	Explications
Individuelle	<ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques personnes telles que l'âge, l'expérience du passé, la maîtrise des technologies peuvent expliquer la résistance - Dispositions psychologiques , car certains préfèrent la stabilité. L'anxiété découlant du changement les déstabilise - Pertes associées au changement, qui peuvent être le pouvoir, les ressources, etc... - Incompréhension du changement: l'employé ne comprend pas les données raisons par la direction. Ces raisons ne sont pas convaincantes - Approche par le calcul: il s'agit pour l'employé d'appliquer une analyse coût-bénéfice à sa situation. C'est une méthode d'évaluation économique qui permet d'établir le coût qu'on assume par rapport à ce que le changement nous rapporte.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- **Catégorie 2: Collectif (l'accent est mis sur les raisons culturelles)**

Origine des Causes	Explications
Collectif	<ul style="list-style-type: none"> - Ici, c'est la réaction du groupe qui prime - Le groupe a le sentiment de perdre des droits acquis ou privilégiés - Exemple: le changement vient modifier la liberté du choix des horaires de travail (référence article de Meissonier) - La technologie vient modifier les rapports sociaux entre les différents groupes au sein de l'organisation. Ces rapports sociaux sont structurés par les normes et valeurs de l'organisation - Par exemple, traditionnellement, le personnel de finance occupe une place importante dans les processus décisionnels et organisationnels. Mais l'introduction d'une nouvelle technologie peut faire émerger le groupe ou la fonction TI, car c'est maintenant à partir de leurs savoirs que l'organisation crée de la valeur, se distingue,

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- **Catégorie 3: Politique**

Origine des Causes	Explications
Politique	<ul style="list-style-type: none"> - La représentation politique de l'organisation renvoie aux coalitions et regroupements qui se forment pour assurer la prise de décision et le contrôle - Quand on introduit une nouvelle technologie, de nouvelles coalitions ou regroupements se forment pour faire barrage au projet. <ul style="list-style-type: none"> - Exemple: dans une organisation, le syndicat des cols blancs et celui des cols bleus peuvent s'associer pour faire blocage parce que la nouvelle technologie va contribuer à la diminution des emplois dans les deux groupes - Autre exemple: dans un cas extrême, la nouvelle technologie peut contribuer à la délocalisation de l'usine, les deux syndicats, même si'ils représentent des membres différents vont s'allier pour bloquer le projet.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- **Catégorie 4: Changement lui-même**

Origine des Causes	Explications
Changement	<ul style="list-style-type: none"> -Dans un contexte où il y a plusieurs changements, non seulement à l'intérieur mais aussi dans la société globale, les employés se sentent stressés. - La répétition des changements ou l'ampleur des changements devient un poids lourd à supporter, car il y a des ajustements à faire à l'intérieur et vis-à-vis de l'externe -Exemple: la situation de pandémie. Il y a des ajustements à faire au niveau de Polytechnique (formation en ligne) et en dehors de l'organisation (nouveaux comportements sanitaires) -Dans un contexte où le changement ne fait pas de sens pour les employés; un changement radical. -Exemple: dans une situation normale (hors COVID), l'organisation décide d'abandonner les cours en présentiel et de donner uniquement des cours en ligne et dans une seule langue (ex en espagnol). Ce changement radical et d'orientation va déstabiliser le personnel et les étudiants: Réaction = Résistance.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.4 Principales causes de la résistance au changement (suite)

- **Catégorie 5: Mise en œuvre du changement**

Origine des Causes	Explications
Mise en œuvre du changement	<ul style="list-style-type: none"> - C'est une des causes majeures de la résistance au changement - Dans la littérature, on souligne que : « les gens ne résistent pas au changement, mais davantage à la façon dont il est implanté » - Ici, l'origine de la résistance vient du fait qu'entre autres les employés manquent d'informations, ou ils n'ont pas été consultés, que le changement leur est imposé. - Le changement n'a pas fait l'objet de négociation avec les employés, syndicats ou les différentes parties prenantes - Ces conditions sont donc propices à l'émergence de la résistance au changement.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

1.5 Conséquences et Impacts de la Résistance au Changement

- **Baisse de la confiance ou du moral des employés**
- **Baisse de la satisfaction au travail**
- **Démotivation et baisse de l'implication**
- **Multiplication des conflits internes**
- **Climat social dégradé**
- **Retour en arrière dans ces parties de l'organisation**
- **Abandon de certains projets**
- **Perte ou départ de certains employés de qualité ou d'expérience**
- **Chute de la performance organisationnelle**
- **Risque d'épuisement professionnel**
- **Mais aussi, in fine: la possibilité de repenser le projet avec tout le monde**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Partie 2

Mouvements sociaux

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

- **Mouvements sociaux représentent une autre forme d'opposition**
- **Pour parler du thème des mouvements sociaux, 4 dimensions sont abordées**
 - **Définition du concept**
 - **Deux visions des mouvements sociaux retenues**
 - **Caractéristiques des mouvements sociaux**
 - **Évolution des mouvements sociaux**
 - **Lien entre nouvelles technologies et mouvements sociaux**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.1 Définition: Mouvements sociaux

- **Mouvement social = Action collective**
- **Groupe de personnes portant une cause**
- **Leur but: faire triompher leur cause, soit par la transformation de l'ordre social (ex 1) ou le maintien de la situation existante (ex 2)**
- **Exemple 1: le mouvement social pro-environnemental veut la transformation des processus de production permettant d'utiliser moins de ressources naturelles (transformation de l'ordre social)**
- **Exemple 2: le mouvement social qui naît des manifestations contre l'augmentation des frais de scolarité au Québec en 2012**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.2 Deux visions des mouvements sociaux

Vision de S. Tarrow	Vision de Touraine
<p>- Point de départ: dans toute société, on distingue des élites (culture, sport, économie, sciences, industrie, finance)</p> <p>- Élite = groupe restreint de personnes qui jouissent d'avantages et influencent les processus décisionnels de l'ensemble de la société</p> <p>- Élites ont tendance à orienter les décisions pour conserver ou augmenter leurs priviléges</p> <p>- Devant cette asymétrie de partages des ressources, les citoyens ordinaires se regroupent et forment un Mouvement Social pour rétablir u rapport de force</p> <p>- Pour Tarrow, le Mouvement Social représente une confrontation frontale entre citoyens engagés dans un groupe contre les élites.</p>	<p>- Point de départ: dans différents sociétés on observe des groupes discriminés.</p> <p>- Un groupe subit d la discrimination dans sa propre société</p> <p>- Cette discrimination est culturellement et/ou légalement acceptée</p> <p>- Pour remettre en question cette pratique sociale (discrimination), le groupe discriminé constitue un Mouvement Social</p> <p>- Étant donné que ça prend du temps pour que le changement se matérialise, le Mouvement social chez Touraine s'inscrit dans une perspective temporelle et historique</p> <p>- Exemple: le Mouvement de la libération de la femme, le mouvement de lutte contre l'apartheid, la reconnaissance des droits des LGBT, etc...</p>

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.3 Caractéristiques des Mouvements sociaux (M.S.)

Caractéristiques	Explications
1- M.S. est un mouvement de masse	-Différentes catégories sociales s'y retrouvent . -Par exemple lors du printemps érable (grève étudiante de 2012), on retrouve dans les manifestations toutes les catégories sociales (étudiants, parents, professionnels, etc...)
2- M.S. propose un projet alternatif	- Le M.S. ne fait pas que s'opposer, il propose aussi d'autres bases plus équitables pour construire les rapports sociaux. - Les solutions proposées visent un changement global
3- M.S. tend à se mondialiser	-Du fait de l'omniprésence des nouvelles technologies, mais aussi des causes que défendent les M.S. (enjeux d'équité, de protection de l'environnement, de développement durable,...), les groupes qui défendent ces enjeux tendent à se regrouper

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.4 Évolution du Mouvement Social (M.S.)

- On en distingue 2 (voir tableau ci-dessous)

Évolution	Explications
1- M.S. se transforme en Parti Politique	-M.S. constate avec le temps que ses actions donnent peu de résultats au niveau de la transformation social qu'il recherche - Le M.S. rentre donc dans l'arène politique - Le M.S. finit par obtenir le pouvoir politique (par le vote des citoyens), ce qui lui permet de participer au processus de décision qui vote les lois et oriente les destinées de la société - Le M.S n'est plus à l'extérieur du cercle du pouvoir de décision, il y participe et peut l'influencer de l'intérieur - Par contre le M.S. doit faire des compromis et bâtir des coalitions, donc parfois faire ses prétentions
2- M.S. reste en dehors de l'arène politique et augmente le nombre de ses membres	- Le M.S. renforce sa légitimité en élargissant son membership - Avec un nombre de membres plus élevé, le M.S devient un acteur social incontournable - Le M.S. est consulté et donne son avis, qui est souvent pris en compte dans les débats sociaux - Le M.S. influence, mobilise et constitue une référence sur les questions dont il détient l'expertise.

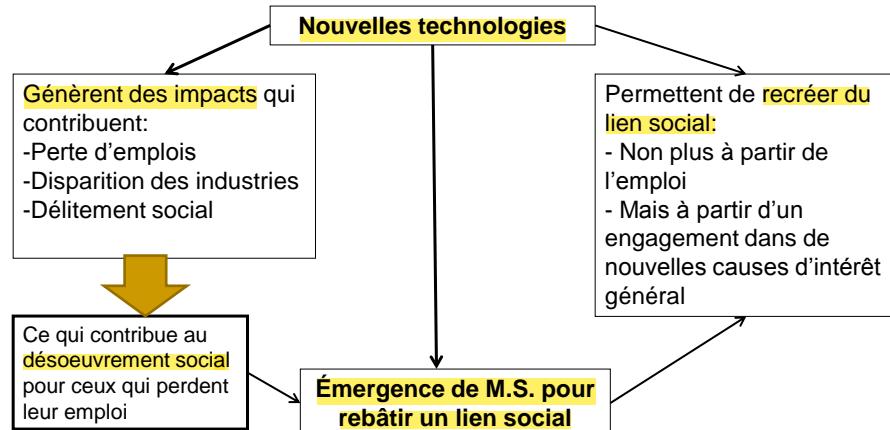
SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

2.5 Nouvelles technologies, M.S. et dynamiques sociales



SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Partie 3

Déviances autour des nouvelles technologies

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

- Déviances correspondent à des stratégies d'appropriation où l'usager accepte la technologie, mais la détourne de son usage conventionnel ou attendu
- Cette façon de faire génère des impacts négatifs sur d'autres (exemple, vol d'identité, piratage, envoi de virus, etc...)
- Pour parler de Déviances autour des nouvelles technologies, 5 dimensions sont abordées :
 - *Définition du concept*
 - *Fondements sociaux des déviances*
 - *Délinquance informatique comme forme de déviance*
 - *Postulats relatifs à la délinquance informatique*
 - *Ambivalence de la société face à la délinquance*

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.1 Définition : Déviance technologique (D.T.)

- D.T. correspond aux effets induits, imprévus, prévus liés à l'utilisation d'une technologie
- Lors de l'appropriation de la technologie par l'usager, ce dernier en fait un usager différent de ce qui est prévu.
- Cet usage génère des impacts négatifs sur des tiers

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.1 Définition : Déviance technologique (D.T.) (suite)

- D.T. prend forme selon deux matérialisations
- Premièrement, l'usager utilise la technologie d'une manière imprévue et en assume les conséquences de son action (exemple, un jeune participe à une fête, se saoule et poste ses photos sur les réseaux sociaux). Plus tard, quand il recherche un emploi, ses photos deviennent un embarras ou un handicap pour se faire embaucher.
- Deuxièmement un usager avec des connaissances en informatique pirate les ordinateurs d'autres et volent leurs informations. Il les vend ou les utilisent frauduleusement. Les autres en subissent les conséquences, même s'ils n'ont commis aucun acte répréhensible

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.2 Fondements sociaux de la Déviance technologique

- En sciences humaines et sociales, on essaye de comprendre ce qui fait qu'un individu pose des gestes de déviance, se mette en dehors de la norme sociale attendue
- Plusieurs facteurs sociaux à considérer
 - * Sentiment de marginalisation par un acteur social
 - * Le fait de ne pas être intégré dans la communauté, donc faible sentiment d'appartenance
 - * Sentiment d'injustice (économique, sociale, etc) face à une situation
 - * Refus d'adhérer au système de valeurs dominantes

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.2 Fondements sociaux de la Déviance technologique (suite)

- Explications que proposent les sciences humaines et sociales pour expliquer la déviance
 - **Affaiblissement du contrôle social** (regard des autres, de la société)
 - **Absence des sanctions sociales**

- En effet, le contrôle social et la peur des sanctions modulent les comportements et font que les gens répriment leur tentation de vouloir sortir de la norme

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.3 Délinquance informatique (DI) comme forme de déviance

- L'omniprésence de l'informatique dans la société et le détournement qu'on peut en faire illustre bien le phénomène de Déviance = D.I.
- À titre de rappel, la Déviance est liée à l'usage de la technologie
- Or, au premier cours on a établi un lien entre Technologie et Société
- Technologie impacte la Société et la Société impacte la Technologie
- Par conséquent Technologie et Société changent dans le Temps
- Ce qui fait donc que les formes de D.I.

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.3 Délinquance informatique (DI) comme forme de déviance (suite)

- Illustration de l'évolution de la D.I. selon 3 phases relatives au développement de la micro-informatique

Phase	Caractérisation de la Délinquance informatique
1- Début de la micro informatique (fin des années 70)	<ul style="list-style-type: none"> - Type de délinquance = vol et piratage des logiciels - Pièce indispensable pour pouvoir faire fonctionner le micro-ordinateur
2- Émergence des réseaux locaux (milieu des années 80)	<ul style="list-style-type: none"> - Début d'une architecture locale avec une base de données centrale où l'on stocke l'ensemble des données de l'entreprise - Type de délinquance = introduction illicite dans les bases de données - vol de données
3- Établissement du réseau mondial (internet)	<ul style="list-style-type: none"> - Établissement de l'autoroute de l'information - Type de délinquance = piratage, virus, vol industriel, espionnage, Différentes formes de cybercriminalité
Types de Délinquance	<ul style="list-style-type: none"> -Sabotage, piratage, faux et usage de faux, vol d'identité, surveillance à grande échelle et détournements d'informations, etc...

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.4 Postulats de la Délinquance informatique

- La Délinquance informatique devient aussi un phénomène incontournable, car associé à l'évolution des nouvelles technologies
- Quatre postulats (P) sont à considérer (P1, P2, P3, P4):
- **P1:** Toute entité (entreprise, individu, état, etc...) possède des informations qui intéressent les autres.
- **P2:** Ces informations circulent et sont stockées dans des systèmes informationnels. Tout système informatique comporte des failles. Aucun système n'est sûr à 100% et tout système de sécurité peut être contourné
- **P3:** Toute entité ayant un intérêt et possédant des connaissances peut commettre le délit.
- **P4:** Plus les risques de se faire prendre sont faibles, plus l'entité sera encouragée à commettre le délit

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

3.5 Ambivalence de la société face à la Délinquance informatique

- L'ensemble des acteurs sociaux participent à la délinquance informatique**

A.S. commettent des actes de délinquance informatique	Acteurs sociaux (A.S.)	A.S. subissent les effets des actes de délinquance informatique
<ul style="list-style-type: none"> - Surveillance illégale - Vols d'identité - Piratage de données - Destruction de données - Téléchargements illégaux - Espionnage - Chantage - Etc... 	États et gouvernements	- Perte de données - Violation de la vie privée - Divulgation des secrets - Pertes d'avantages - Pertes financières - Pertes d'identité - Etc...
	Familles et individus	
	Entreprises	
	Organisations Institutions	
A.S ne peuvent en faire la promotion car ils violent consciemment les LOIS	Conséquences: PARADOXE	A.S. ne peuvent pas totalement condamnés car ils sont eux-mêmes coupables

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Conclusion

- Lors du premier cours, on a établi que le travail de l'ingénieur se réalise dans un cadre social. Par conséquent, ce dernier doit être en mesure de comprendre les réactions que la solution technique suscite lorsqu'elle est implantée dans une organisation**
- Dans le cadre du présent cours, nous soulignons que la technologie provoque des réactions auprès des acteurs sociaux.**
- Parmi ces réactions nous observons différents comportements, dont la résistance au changement qui correspond au rejet, au refus, à une force restrictive que les acteurs sociaux opposent à la solution technique.**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Conclusion

- **On distingue aussi des actions collectives caractérisées par les mouvements sociaux, que les acteurs sociaux utilisent pour exprimer en groupe leur opposition face à la technologie, bref au changement sociale que la solution technique induit.**
- **Enfin, on distingue aussi le phénomène de déviance qui correspond à une stratégie d'appropriation conduisant l'acteur social à détourner la technologie de l'usage prescrit**
- **Or, ces différents comportements et matérialisations d'opposition constituent des leviers qui contribuent à l'échec de l'implantation d'une technologie dans un corps social.**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

Conclusion

- **Pour y remédier, l'ingénieur doit s'intéresser au fait social et au facteur humain relatifs à l'implantation d'une technologie dans la société ou dans une organisation**
- **À cet effet, il est appelé à s'intéresser et à comprendre les mécanismes et les dynamiques d'interactions en œuvre quand une technologie est mise à la disposition des acteurs sociaux. Car, ces mécanismes et dynamiques sont à la base des comportements décrits dans le présent cours, en l'occurrence la résistance au changement, les déviances et les mouvements sociaux.**

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE

SSH3100 SOCIOLOGIE DE LA TECHNOLOGIE

FIN

SSH3100B

M.A.G.I., École Polytechnique

P.G. MBASSEGUE