



**- Appel à débats et réactions, p.2**

*. Les niveaux du processus de signification (autour des interactions discursives)*

Jairo Ferreira, Brasil.  
Silvia Parrat Dayan, Suisse.

**- Comptes rendus p.11**

- « *Processus de construction du champ communication organisationnelle dans les SIC : concepts, méthodes, institutions, formations* »

Par Jean-Luc Bouillon

- *La communication organisationnelle en Europe*

Par Valérie Carayol

**- Prochaines réunions du groupe ORG&CO, p.12**

. Programme des rencontres des 23 et 24 mai 2005, MSH Paris Nord.

*Méthodologies et techniques de recueil des données en communication organisationnelle*

**- Agenda des autres manifestations à venir, p.22**

**- Appels à articles p.32**

**- Quelques publications, p. 35**

**- Fiche identification p.40**

Chère collègue, Cher collègue,

L'actualité de la recherche en communication organisationnelle est soutenue en cette fin d'année universitaire... comme vous pourrez en juger à travers ce bulletin de liaison.

Outre un nouveau texte soumis à débats, proposé par deux de nos collègues étrangers (en provenance du Brésil et de la Suisse), la présente livraison comprend des comptes rendus d'activités scientifiques dont je remercie vivement les auteurs, des appels à communications (page 32), une présentation des publications récentes et une liste des manifestations à venir (page 12).

Comme prévu, les prochaines journées d'études Org&Co se tiendront :

- les 23 et 24 mai, en collaboration avec nos collègues franciliens de la MSH Paris-Nord.

Ces deux journées auront pour thème les méthodologies utilisées pour nos recherches respectives (cf appel à contributions dans les bulletins précédents). Les recherches en communication organisationnelle pouvant faire appel à des méthodologies plurielles tant dans les démarches adoptées que dans le recueil de données et leur analyse, notre objectif est, dans un premier temps, de recenser cette diversité.

Le programme comprend treize contributions (page 12), à la suite de l'introduction faite par Françoise Bernard et Christian le Moenne portant sur la « Mise en perspective des questions épistémologiques et méthodologiques du groupe depuis sa création ».

Les travaux disponibles, présentés lors de nos précédents colloques ou journées d'études, sont désormais mis en ligne sur le site électronique d'Org & Co (<http://membres.lycos.fr/orgco/>), afin de mieux faire connaître nos recherches. Paginés, avec une mise en forme harmonisée, ils peuvent être cités dans les articles ou référencés dans les dossiers administratifs.

Pour pallier le manque de disponibilités de la plupart d'entre nous, et limiter les frais de déplacement, nous continuerons de privilégier le travail à distance et de profiter des divers colloques pour nous réunir dans des espaces que nous aurons réservés avec les organisateurs. C'est ce que nous pourrions faire lors des prochains colloques qui auront lieu au dernier trimestre 2005, si vous en êtes d'accord.

Je vous souhaite une bonne fin d'année universitaire, et un bel été, en attendant (impatiemment !) le prochain numéro qui sortira à la rentrée.

Bien cordialement,

Arlette Bouzon

## **Texte soumis à réactions et débats.**

### ***- Les niveaux du processus de signification (autour des interactions discursives)***

Jairo Ferreira, Centro de Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos, Rio Grande do Sul, Brasil.  
Silvia Parrat Dayan, Archives Jean Piaget, Université de Genève, Suisse.

Nous cherchons des réponses théoriques à un problème pratique : comment des sujets individuels et collectifs construisent des significations et des connaissances à travers des interactions discursives dans des dispositifs médiatiques ? En nous inspirant de la théorie constructiviste piagetienne, nous affirmons que la signification est le fruit des interactions entre des sujets (individuels et collectifs) et la nature et/ou la société. Nous tenterons de montrer que cette signification se produit dans des niveaux différenciés : pratique, concret et discursif. Par ailleurs nous essayerons de comprendre le fonctionnement de ces niveaux dans des dispositifs médiatiques. Plus concrètement, nous essayons de comprendre, comment des sujets interagissent à travers des dispositifs médiatiques ou par téléphone pour apprendre à annexer par courrier électronique ou à éditer des pages en html?

Nous aborderons le concept de dispositif à travers le rapport entre les dimensions suivantes : a) le contexte de production (les modes et les pratiques de production); b) les technologies (canal, stockage, technique de restitution, modalités de communication) ; c) la linguistique, discursive et situationnelle ; d) le contexte et les pratiques de réception. Notre proposition de niveaux de signification différenciés (le pratique, le concret et le discursif) est liée au concept de dispositif dans la mesure où n'y a pas de processus d'interaction discursive sans la médiation d'un dispositif (téléphone, liste de diffusion etc.).

Nous suggérons que dans tous les dispositifs de communication, il y a une inversion dans le sens de la prédominance du discours, qui devient un filtre de la totalité de l'interaction, dans la mesure où il s'agit de coordonner des actions entre deux sujets et de ceux-ci avec des objets. Cette inversion est un des effets les plus évidents du dispositif de communication sur les processus de signification. Cependant, cette inversion continue insérée dans une dialectique de l'ensemble des niveaux de signification.

Introduction : l'objet

La proposition théorique que nous mettons en jeu sur les niveaux de signification est une synthèse entre l'approche épistémologique génétique de Jean Piaget et la théorie du discours de Patrick Charaudeau (1983, 1984, 1996). Dans le cadre d'une perspective que nous pouvons qualifier de structuraliste génétique (Ferreira, 2003), nous affirmons que la signification se produit dans des niveaux différenciés : pratique, concret et discursif. Comme il n'y a pas de

signification sans interaction, ces niveaux de signification sont le résultat des interactions des sujets individuels et collectifs avec la nature et la société. C'est à l'intérieur d'une approche cognitive que nous nous proposons de cerner les relations entre action, représentation et discours, dans le but de définir les relations entre conduites discursives et non discursives.

Nous cherchons des réponses théoriques à un problème pragmatique : comment des sujets individuels et collectifs construisent des significations concrètes et pratiques à travers des interactions discursives dans des dispositifs médiatiques? Pour faciliter la réflexion, nous ferons quelques simplifications. Premièrement, nous allons focaliser les différents niveaux de signification, à travers la signification fonctionnelle –et nous illustrerons empiriquement notre argument avec des processus relatifs à celle-ci. Deuxièmement, nous allons considérer que cette forme de signification correspond à la «communication fonctionnelle» (Falzon, 1994), c'est-à-dire, nous nous intéressons à vérifier les activités réussies liées à des procédures et des techniques situées par les interactions discursives où les «... communications regardant directement le contenu du travail réalisé» (comme nous verrons dans les exemples plus tard, où les sujets interagissent à travers des dispositifs médiatiques ou par téléphone pour apprendre à annexer par courrier électronique ou à éditer des pages en html). Comme l'affirme Falzon, on présuppose que «l'analyse du langage peut ainsi permettre d'appréhender l'activité cognitive des sujets» en interaction (Falzon, 1994, p. 299).

Quand nous parlons de dispositifs, nous utilisons ici le concept de Peraya (1999) pour qui...

*«un dispositif est une instance, un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions, son fonctionnement matériel et symbolique enfin, ses modes d'interactions propres. L'économie d'un dispositif – son fonctionnement – déterminée par les intentions, s'appuie sur l'organisation structurée de moyens matériels, technologiques, symboliques et relationnels qui modélisent, à partir de leurs caractéristiques propres, les comportements et les conduites sociales (affectives et relationnelles), cognitives, communicatives des sujets.» (Peraya, 1999, p. 153).*

Dans le « modèle d'analyse d'un dispositif de communication médiatisée » proposé par Peraya, que nous avons transformé à partir de la contribution d'autres auteurs (particulièrement Charaudeau, 1983, 1997), le dispositif peut être abordé à travers le rapport entre les dimensions suivantes : a) le contexte de production (les modes et les pratiques de production); b) les technologies (canal, stockage, technique de restitution, modalités de communication) ; c) la linguistique, discursive et situationnelle ; d) le contexte et les pratiques de réception. Notre proposition de niveaux de signification différenciés (le pratique, le concret et le discursif) est liée au concept de dispositif dans la mesure où n'y a pas de processus

d'interaction discursive sans la médiation d'un dispositif (téléphone, liste de diffusion etc.).

#### Référents théoriques du concept de niveaux

##### La signification entre assimilation et accommodation

L'étude de la signification à partir de Piaget requiert la référence aux concepts d'assimilation, d'accommodation et d'adaptation. Cette référence nous permet de lier l'épistémologie génétique à toutes conceptions communicationnelles sur la signification. Le concept d'assimilation est homologue à celui de signifié (le sujet), le concept d'accommodation est homologue à celui de signifiant (l'objet) et l'adaptation, à celui de signification (la construction du sens à travers d'interaction).

La dialectique générale du fonctionnement de la pensée naissante se développe autour des interactions entre ces deux procédés fondamentaux. L'assimilation (selon Piaget) est «la modification objective des mouvements et positions externes par les mouvements propres, aussi bien que la modification subjective qui résulte du fait que la perception ou la compréhension de ces mouvements et positions externes est nécessairement relative au «propre point de vue » (Piaget, 1975 : 347). Par accommodation, il faut comprendre la «modification des mouvements et du point de vue propres aux mouvements et positions extérieures » (Piaget, 1975 : 348). Entre l'assimilation et l'accommodation, trois possibilités de relations se présentent : la première, celle de l'équilibre entre assimilation et accommodation des schèmes<sup>1</sup> de signification au réel; la deuxième, celle où l'assimilation est prédominante dans le processus de signification; la troisième, celle où l'accommodation est prédominante. Les processus fonctionnels d'assimilation et d'accommodation contribuent à la création de schèmes ainsi qu'à leur transformation. Dans ce sens Piaget parle d'accommodation des schèmes assimilateurs (1975: 365) quand il mentionne l'imitation infantile ou quand il affirme qu'il n'existe pas d'accommodation à l'état pur (1977), puisqu'elle est toujours liée à un schème d'assimilation.

#### Signification et interaction

Les processus d'assimilation et d'accommodation se développent dans les interactions avec les objets et entre les sujets. La construction des signifiés et signifiants est donc un processus dynamique qui a lieu dans les interactions. Nous considérons ici la proposition de Piaget dans «La Prise de Conscience » (1974), où la signification – de la part des sujets concernés – est un processus qui se développe à partir des aspects les plus visibles des interactions, qu'il nomme périphérie (p), point imaginaire

<sup>1</sup> 'La dimension de l'absence est présente dans chaque situation, avec la possibilité d'une expérimentation de perte et de recréation de l'objet à l'intérieur de soi. La reconnaissance de l'absence postule la différenciation entre le sujet et l'objet, entre MOI et l'AUTRE. D'autre part, l'absence de l'objet n'est perçue qu'en référence à une représentation intériorisée de celui-ci.

qui capte une partie de l'action (les finalités de l'acte, utiliser l'objet selon un but) et de l'objet (les résultats espérés, prendre acte des résultats obtenus). C'est le point zéro du processus de signification de n'importe quelle interaction, et son existence prouve, dès que le sujet aura constitué un univers de pensée représentative, l'impossibilité d'une interaction sans un minimum de référence de signification. Cela signifie qu'une interaction sans signification est impossible lorsque le sujet a constitué un univers de représentation et, qu'il n'y a pas d'interaction possible non plus sans processus de signification.

La signification qui naît des aspects externes de l'interaction (*finalité de l'action* et *résultats espérés* relativement à l'objet de l'action) s'oriente, comme le dit Piaget, vers " les régions centrales de l'action lorsqu'elle cherche à atteindre le mécanisme interne ce celle-ci: reconnaissance des moyens employés, raisons de leur choix ou de leur modification en cours de route, etc." Schématiquement: l'interaction  $S \leftrightarrow O$  est comprise par cet auteur à partir du point P, intermédiaire de l'interaction, selon le schéma  $S \leftarrow P \rightarrow O$ . C'est la recherche entre les données observées dans la transformation prétendue et réalisée de l'objet et, corrélativement, de l'action, que se soit dans le sens de l'insuccès (pourquoi l'acte n'a-t-il pas donné de résultat?) ou de l'actualisation des finalités (de nouveaux schèmes d'assimilation de l'objet permettant la comparaison des résultats), qui permet la compréhension de l'un et de l'autre (et non de l'un ou de l'autre, action ou objet, isolément). Sous cet aspect, il affirme que la signification est un processus qui se développe dans la direction de la compréhension de l'action elle-même et de l'objet de cette action.

Nous adhérons à la thèse de Piaget selon laquelle la signification est un univers rattaché à l'ensemble des interactions. Par conséquent, nous comprenons que la signification n'est pas seulement celle qui émerge spécifiquement des interactions à travers les actes de langage. Autrement dit, l'absence de discours, tant pour la psychologie génétique comme dans notre proposition, n'implique pas l'absence de signification dans les interactions, puisque cette dernière peut survenir autour de la signification pratique elle-même et des formes représentatives (concrètes et inconscientes) antérieures au discours<sup>2</sup>. Celle-ci est la pensée de Piaget que nous avons adopté.

<sup>2</sup> Chez Piaget, l'action se réfère tant à des mouvements spontanés de l'organisme qu'à des schèmes réflexes (hérités) et à des modifications de ceux-ci en schèmes d'action, construits, eux par le sujet. Cela nous éloigne d'un concept d'action dont la charge cognitive serait nulle, puisque jusqu'à l'âge d'environ 4 ou 5 ans, les processus de signification intégrés aux mouvements sensitifs et moteurs, et dans lesquels se manifestent des demandes fonctionnelles (boire, manger, etc.), instrumentales (prendre, déplacer, pousser, tirer etc.) et magiques (jouer, danser, etc.), composent une logique de l'action - même si sur celle-ci se superposent des formes de représentation (prélogiques).

### Les interactions entre les sujets adultes

Comment faut-il comprendre les interactions entre les sujets? Nous pensons que les échanges entre les sujets se développent autour des objets (matériels et immatériels). Ces objets sont transformés à partir des propos échangés entre des interlocuteurs qui réagissent aux les actions d'autres interlocuteurs sous forme de propositions qui sont acceptées partiellement ou totalement, ou refusées et niées par d'autres propositions (comme dans le cas d'un débat où il y a de différents points de vue sur une question).

Cela indique que les interactions entre les individus doivent non seulement signifier l'action elle-même et la transformation des objets qu'ils proposent (par exemple, le travail collectif de bâtir une maison), mais aussi les actions et objets des interlocuteurs (c.-à-d., les individus doivent réfléchir à la façon dont l'autre «travaille»), y incluant la coordination et la validation des objets impliqués dans les échanges (il n'y a pas de travail collectif dans le bâtiment sans que « l'autre » valide des règles).

Aussi les processus de signification pratique, représentative et discursive se réfèrent-ils à l'ensemble des actions (conduite et procédure) et objets compris dans les échanges interindividuels (dans le bâtiment, l'objet matériel est le bois, les briques, etc. Et il est immatériel quand on parle du projet d'une maison). Cette signification commence par le jeu d'intentions (de l'action) et résultats (de la transformation des objets matériels et immatériels), pouvant atteindre la compréhension du noyau des actions et des objets des interactions, c'est-à-dire :

« ... la connaissance procède à partir, non pas du sujet, ni de l'objet, mais de l'interaction entre les deux, donc du point ... qui est effectivement périphérique par rapport tant au sujet (S) qu'à l'objet (O). De là, la prise de conscience s'oriente vers les mécanismes centraux de l'action du sujet, tandis que la prise de connaissance de l'objet s'oriente vers ses propriétés intrinsèques... » (Piaget, 1974, p. 263).

Pour cela, cette analyse du développement des formes d'action et de représentation doit renvoyer, dans la perspective de Piaget, aux processus d'interaction. Comme processus du savoir, l'interaction débute en un point

---

Cette forme primitive de connaissance - l'action - dépasse le développement sensori-moteur du bébé et s'insère dans sa période initiale de construction basée sur la représentation. Bien que cette connaissance basée sur l'action pratique perde, avec le temps, son importance au profit d'une connaissance d'ordre conceptuel, elle ne cesse jamais d'être importante et de se manifester. Ce qui se modifie de l'une à l'autre, c'est que les sujets plus âgés ne sont plus en état originel d'innocence, car chez ceux-ci, même durant les moments où prédomine le savoir pratique, l'action est chargée d'un ensemble opératoire de schèmes et de structures de significations développées en interactions marquées socialement, en fonctionnement chez eux, soit les interactions et les significations chez les adultes se font à partir d'une connaissance déjà construite.

équidistant - médiateur - de l'action du sujet et de l'objet de connaissance (que ce soit un objet naturel ou social finalisé ou en construction par différents sujets en interaction). Quant à la praxis collective, de ce point surgissent des différenciations non seulement relatives aux actions (intentionnalité, mouvements - contenus et formes, etc.) **du sujet**, mais aussi en relation aux résistances de l'objet (régularités, discontinuités, etc.), et aux formes de co-action et de coopération concrètes avec d'autres sujets, ainsi qu'à des formes discursives de la connaissance. Schématiquement, les sujets doivent interagir entre eux-mêmes et avec les objets en construction, qui comprennent les objets de la nature et de la société, y compris le discours.

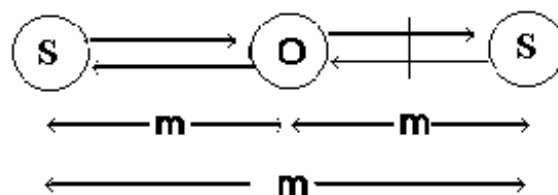


Figure 1 - Dans le schéma ci-dessus, S est le sujet, O, l'objet, M sont les médiateurs<sup>3</sup>.

### La dialectique de la pensée pratique et représentative

L'idée que la signification est liée à l'ensemble de l'action est une des clés de la pensée piagetienne. Pourtant, il faut différencier les niveaux de signification construits dans les processus d'interaction. La signification n'est pas toujours la même, elle est différenciée. Dans ses recherches, Piaget a constaté que, dans la genèse infantile, avant le langage, la signification survient pendant l'action sensori-motrice elle-même et, au cours du développement, se sert de l'indice et du signal (y compris dans le cadre des conditionnements, comme le propose le béhaviorisme) comme signifiants qui informent sur une partie de l'objet et de l'action, et non sur l'ensemble formé par les deux (même s'ils peuvent provoquer un ensemble d'actions de la part du sujet qui signifie ainsi le réel). L'aspect figuratif commence à se différencier à travers la configuration des perceptions qui se développent dans le contexte d'un ensemble de conduites dans lequel le sujet élabore les formes, la constance, l'objet permanent et les effets de champ.

Dans sa genèse, la pensée représentative se retrouve liée à des processus mentaux associés à l'action immédiate, sensori-motrice, sans expression différenciée de celle-ci, en même temps que l'action et la perception sont irréductibles l'une par rapport à l'autre (1982, 33), c'est-à-dire, dans la genèse, la pensée représentative est rattachée aux objets qui sont manipulés.

---

<sup>3</sup> Nous avons construit ce diagramme inspirés chez Piaget, 1974, p. 264.

Prenons l'expérience menée avec Abel, un bébé âgé de quatre mois possédant déjà des schèmes sensori-moteurs de succion et de préhension (il regarde un objet, tend la main, le prend et le porte à la bouche). Il signifie tous les objets qu'il prend comme liés à l'acte de porter à la bouche et sucer, sans différencier des signifiés (schèmes d'assimilation) suivant les différents signifiants (objets). Trois semaines après, cependant, Abel commence à différencier les objets (indiquant un processus d'accommodation de ses conduites aux caractéristiques des objets). Ainsi, quand nous lui donnons un petit animal en caoutchouc, mou, il le porte à la bouche et fait un mouvement de succion comme s'il tétait. Cependant, quand nous lui donnons un stylo, en matière plus dure, il le porte à la bouche, essaye de le sucer comme si c'était un sein et modifie aussitôt sa conduite en l'éloignant de la bouche. Nous répétons l'action: le même stylo lui est encore présenté, il le porte de nouveau à la bouche, l'éloigne encore une fois et le manie sans le porter à nouveau aux lèvres. Et cela se répète chaque fois que le stylo lui est montré, c'est-à-dire Abel a besoin de sentir et d'agir sur l'objet pour découvrir qu'il est différent d'un autre qui peut être sucé et/ou serré entre les lèvres. Il n'a pas encore développé les schèmes qui lui permettraient d'anticiper l'action au moyen d'évocations typiques de la pensée représentative. Ces processus attestent l'indifférenciation entre signifiant et signifié, soit, le signifié de l'action est à la fois son signifiant, même quand les schèmes perceptifs sont ébauchés.

C'est le moment des significations pratiques, c'est-à-dire la signification est sensori-motrice, il n'y a pas d'anticipations typiques de la pensée représentative, qui est caractérisée par la mobilisation de signifiants et signifiés, différenciés chaque fois que se développe une action immédiate avec des objets. Dans notre proposition, même étant adultes, nous continuons à développer une partie de nos interactions sous les formes de signification pratique et, souvent, ce n'est que par l'action que nous différencions certains objets d'autres objets connus antérieurement. Cependant, en général, cette action va évoquer des représentations construites non sur le nouvel objet, mais autour de ses similaires, représentant ou types génériques. Dans ce sens, la pensée pratique chez les adultes se développe autour d'un nouveau noyau, celui de la pensée représentative. Autour de cette pensée représentative, l'action s'articule avec la pensée pratique, sensorielle et motrice, dans laquelle la signification se forme dans l'immédiateté puisqu'il y a des lacunes concernant l'anticipation figurative ou opératoire (comme dans l'exemple que nous verrons où il est question d'annexer un fichier au moyen de courrier électronique de Netscape).

La dissociation des perceptions de l'action elle-même correspond à la construction de schèmes perceptifs (notion de continuité, de constance etc.). Prenons encore Abel comme exemple : à un an et demi, il sait déjà qu'une nourriture peut être « chaude ». Il montre du doigt la nourriture sur le feu en disant : « chaud, chaud, maman ». Dans ces cas, il y a la conservation de la qualité indiquant la constance de la perception et exprimée aussi sur le plan

discursif. Ici, il faut penser la perception telle que l'a proposée la Gestalt, à la différence de Piaget, pour qui les formes sont différenciées et intégrées dans l'ensemble de la pensée et de l'action. Dans notre interprétation, ces formes se rattachent aux formes symboliques et référentielles de la pensée représentative, c'est-à-dire, aux signifiés et signifiants.

Cependant, si les perceptions (forme, grandeur, prégnance etc.) sont des structures figuratives, selon la conception de la Gestalt, de telles structures pour Piaget sont construites et transformées par les actions sur le réel. La démonstration de cette relation entre perception et action va se fonder, chez Piaget (1991), sur une recherche réalisée par un des théoriciens de la Gestalt, Wolfrang Köhler, qui démontre comment la motricité altère la perception inversée de la réalité (expérience faite à travers des lunettes équipées de verres de 180 degrés), et la coordination de l'action passe à reprendre, non à la perception primaire, mais à celle reconstruite par l'action sensorielle et motrice.

Dans la mesure où la signification n'est plus sensorielle ni motrice, les interactions retombent non seulement sur les données actuelles, mais aussi sur les propres signifiants différenciés, déjà en construction à partir de la perception. À savoir, les interactions présentes renvoient aux représentations évoquées en les transformant. Ceci est le maillon dans lequel naît la pensée représentative, qui se caractérise

*«...par le fait que les objets non actuellement perceptibles auxquels est assimilé l'objet perçu sont évoqués grâce au « signifiant » qui les rend présents à la pensée, en l'absence d'une présence réelle. La représentation naît, donc, de l'union de « signifiants », qui permettent d'évoquer les objets absents avec un jeu de significations qui les unit aux éléments présents... » (Piaget, 1975 : 351).*

Ce moment correspond au développement de la pensée représentative. Cette pensée est, avant tout, concrète, puisque la construction discursive sur les objets, l'action et la pensée est un processus plus complexe que la signification représentative concrète. On sait que les enfants, même avant de savoir dire « à droite » et « à gauche », savent se promener dans la maison sans problème. Pour ce faire (aller entre à la cuisine, à sa chambre, dans le jardin etc.), l'enfant doit faire une différenciation entre l'activité sensorielle et motrice qui, du point de vue du développement de la fonction sémiotique (Piaget, 1982), lui permet un bond cognitif dans la mesure où l'aspect figuratif de la pensée s'émancipe des actions et des objets immédiats : il peut anticiper l'action en tournant « à gauche » et « à droite », même sans savoir le dire. Il le fait tout simplement et cela nous l'appellerons la signification concrète, ce qui est différent des opérations concrètes de Piaget qui, elles précisent en plus de la pensée représentative, la formation d'un groupement.

### La dimension discursive selon Charaudeau

En ce qui concerne la dimension linguistique, discursive et situationnelle, il faut recourir à l'analyse du discours, dans la mesure où le langage est naturalisé chez Piaget (lui n'a jamais vérifié systématiquement comment "le dit" ouvre de nouvelles questions, spécifiques au processus discursif, dans le champ de la signification, surtout parce que son objet était les opérations cognitives et non la signification en général). C'est pourquoi nous allons recourir à l'analyse du discours de Charaudeau, en transformant cette analyse à travers des propositions sur les niveaux de signification, c'est-à-dire, nous affirmons que les interactions entre les sujets ~~sont~~ soient marquées par les actes de langage, lesquels impliquent un processus de signification spécifique. Ici, il est important de considérer que, si la théorie des actes de langage a été produite expressément pour sortir du problème de la signification, la référence que nous utilisons (Charaudeau) discute aussi l'acte de langage comme source de signification.

Ainsi, si la thèse de Piaget nous paraît valable même quand nous faisons l'analyse des interactions entre adultes, nous pensons qu'elle ne tient pas compte des processus de signification dans sa particularité discursive<sup>4</sup>. Mais nous pouvons affirmer l'inverse par rapport aux théories du discours, quand elles tentent d'épuiser la problématique de la signification dans les actes de langage et de parole, sans considérer le cadre proposé par la psychologie génétique. Notre proposition part de Patrick Charaudeau (1983). Cet auteur construit une synthèse entre les théories structuralistes (qui analysent le langage à partir de l'explicite, où la signification est isolée des contextes et où les êtres de parole sont désincarnés) et les approches socio-historiques, dans lesquelles:

*« l'acte de langage n'épuise pas sa signification dans sa forme explicite. Cet explicite signifie autre chose que lui-même qui est relatif à ce contexte socio-historique... Ce qui nous amène à le considérer comme un objet doublé, constitué d'un Explicite (ce qui est manifesté) et d'un Implicite (lieu de sens multiples qui dépendent des circonstances de communication) ». (Charaudeau, 1983, p. 9).*

Dans cette perspective, la signification est un jeu qui naît d'une totalité qui dépasse l'explicite étant renvoyée à chaque moment, à des dimensions qui se trouvent « avant » ou « après » l'acte de parole. Néanmoins, puis que nous pensons que la signification ne s'épuise pas dans la matérialité discursive, il est nécessaire de vérifier ce renvoi par rapport aux niveaux pratiques et concrets des processus de

signification à travers un travail de médiation développé par des sujets en interaction.

Notre proposition sur la signification

Nous pouvons maintenant situer les concepts de niveaux de signification (Ferreira, 2003) :

1. La signification pratique comprend les sensations, les perceptions et l'action. Les cadres perceptifs constitués dans cette sphère sont "collés" à la présence des objets. Cependant à travers les structures figuratives (de continuité, image de fond, constance, grandeur, etc.) les cadres perceptifs commencent à se dégager des objets et aussi des situations dans leur matérialité. Ce niveau correspond à la pensée intuitive<sup>5</sup>.

Nous nous référons donc au concept de signification pratique dans un sens un peu différent de Piaget.

2. La signification représentative concrète résulte des relations entre plusieurs cadres perceptifs et s'exprime dans l'action et dans les perceptions reconstruites (dans la mesure où il y a des relations entre les perceptions). Ainsi, au niveau de la signification concrète, le sujet "sait" que l'idée des latérales (bords d'une route se touchant dans un point à l'infini est fausse. Quand il établit la relation entre ce cadre figuratif – les lignes qui se touchent – et les relations construites – les parallèles ne se touchent pas – il "sait" (il anticipe) que la rencontre des latérales est une fausse perception du réel. Ce niveau correspond à la pensée opératoire concrète<sup>6</sup>.

3. La signification représentative discursive demande un langage constitué dans ses différentes modalités (analogiques, digitales, formelles, etc.), des dimensions linguistiques, discursives et situationnelles. Le discours reprend l'intuition et la signification concrète, en différents niveaux de proximité, avec des flux discursifs structurés par les champs sociaux.

Pour mieux comprendre cette proposition, prenons l'exemple métaphorique d'un immeuble dont les étages seraient les niveaux, et les bords, les formes de signification

<sup>5</sup> "Le propre du schème sensori-moteur (perception, etc.), du symbole préconceptuel, de la configuration intuitive elle-même, est qu'ils sont toujours "centrés" sur un état particulier de l'objet et d'un point de vue particulier du sujet ; donc qu'ils témoignent toujours simultanément, et d'une assimilation égocentrique au sujet et d'une accommodation phénoméniste à l'objet" (Piaget, 1967, p. 152).

<sup>6</sup> "Le propre de l'équilibre mobile qui caractérise le groupement est, au contraire, que la décentration, déjà préparée par les régulations et articulations progressives de l'intuition, devient brusquement systématique en atteignant sa limite : la pensée ne s'attache plus alors aux états particuliers de l'objet, mais elle s'astreint à suivre les transformations successives elles-mêmes, selon tous leurs détours et leur retours possibles ; et elle ne procède plus d'un point de vue particulier du sujet, mais coordonne tous les points de vue distincts en un système de réciprocity objectives". (Piaget, 1967, p. 152).

<sup>4</sup> Selon Charaudeau (1983, p. 17), «...c'est un jeu constructeur de la signification d'une totalité discursive qui renvoie le langage à lui-même comme condition de réalisation des signes, de sorte que ceux-ci ne signifient plus pour eux-mêmes mais pour cette totalité qui les dépasse ; nous l'appellerons signification ».

(le référentiel, le logique, le fonctionnel et le symbolique) qui traversent le discours. Ainsi, à chaque niveau il y a quatre faces. Faisons quelques remarques là-dessus.

Premièrement, nous affirmons qu'il n'y a pas de différenciation entre signifiant, signifié et référent au niveau de la signification pratique. Le stade du miroir, concept développé par Lacan<sup>7</sup> exprime cette indifférenciation. Au moment du stade du miroir, le moi et l'autre confluent en exprimant le caractère fusionnel entre le sujet et l'objet, que nous identifions dans le concept de signification pratique. A ce niveau-là, l'imitation (relative à la signification que nous appelons référentielle) oscille entre l'absence et la présence des représentations, dans mesure où ces dernières celles-ci ne s'affirment qu'avec la différenciation entre le moi, et l'autre (celui-ci pouvant être un autre sujet ou un objet) ou comme le propose Saussure – les signifiés et les signifiants. À ce niveau-là donc, il y a donc une indifférenciation entre les diverses faces de la signification<sup>8</sup>

Même quand l'imitation atteint les représentations propres à la pensée pratique, sa présence atteste l'oscillation dans les phases qui précèdent la réflexion. Nous savons, ainsi, qu'il y a une différence entre l'imitation exprimée comme représentation réfléchie (quand nous opérons et produisons des cadres perceptifs anticipés qui "voient" des parallèles au-delà des bords de la route qui se touchent) et l'imitation en tant que représentation des lignes latérales comme des lignes qui se touchent effectivement (quand le concept de perspective n'opère pas). Dans la mesure où la signification pratique est préopératoire, elle sera toujours une représentation déformée du réel (qui peut être physique ou social), étant à la fois, génétiquement, une des sources de la signification concrète et formelle<sup>9</sup>. Cependant, dans la

---

<sup>7</sup> Le stade du miroir est le paradigme d'une relation duelle. Le stade du miroir est le moment d'individuation du sujet dans le miroir. L'expérience se joue entre 6 et 18 mois. D'abord il y a confusion entre le moi et l'autre. Puis, l'enfant placé devant le miroir comprend que ce qu'il voit n'est qu'une image. Enfin il reconnaît l'image du miroir comme étant la sienne, et l'image de sa mère comme étant celle de sa mère. C'est alors que s'opèrent l'unification et l'identification primordiales. C'est un moment crucial pour l'enfant qui effectue la première conquête de son identité par la perception d'une image totale de son corps qui va précéder le sentiment d'unité de sa personne. Pour Lacan l'enfant dispose de la capacité dans l'imaginaire d'opérer l'unification de son corps. Ceci est rendu possible du fait de la présence à ses côtés de sa mère, ce premier Grand Autre, dans lequel l'enfant se reconnaît. L'imaginaire est le point commun entre le plan mental et le niveau relationnel.

<sup>8</sup> Cet entrecroisement des faces de la signification dans la genèse psychologique et sociale apparaît clairement dans les mythes, où le logique, le référentiel, le fonctionnel et le symbolique sont juxtaposés comme des valeurs identiques.

<sup>9</sup> Ce n'est pas par hasard que Cremilda Medina, en discutant l'épistémologie du journalisme, va proposer une interaction directe du journaliste avec le réel, mobilisant les sensations, sans la médiation de la technologie. Sa proposition montre,

mesure où la pratique – action, sensations et cadres perceptifs – est différenciée par les niveaux de signification concrète et formelle, la dimension déformante se dissout dans les opérations de re-signification de monde.

Deuxièmement, le niveau de la signification concrète se réfère à l'inconscient social qui opère sur le monde (comme dans le cas où la notion concrète de perspective nous permet de marcher vers des lignes droites qui "se touchent"), mais sans expression discursive logique ni opératoire. Bourdieu (1980) parlera de pratique en se référant à ce niveau. Pour nous, cependant, la pratique se réfère à l'action fondée sur l'intuition, les sensations et les perceptions, sans atteindre une clôture logique. La pratique dont parle Bourdieu se réfère à une autre dimension ; c'est l'action qui a déjà atteint des schèmes logiques. Des sensations sur la réalité se réfèrent au niveau pratique, donc il s'articule toujours avec un certain niveau d'action et de perception de la réalité. On retrouve ici la pensée sociale intuitive (présent aussi dans le mythe et le rite), tandis que les schèmes et les structures logiques mobilisés inconsciemment dans l'action, sont des paliers d'une perception et des sensations qui se réfèrent à la signification concrète. Entre les perceptions immédiates de la réalité et les perceptions fondées par les schèmes représentatifs concrets il y a une dialectique commandée par l'ensemble de l'action. Cela expliquerait pourquoi le mythe présente déjà plusieurs schèmes qui, après la différenciation et l'intégration en nouvelles totalités vont fonder la logique, l'art, la politique et le fait.

Le terme "concrète", alors, ne conduit ni pas à une identification du monde physique ni à et de la référence du signe. Comme nous le savons, il existe des signes qui peuvent ne pas se référer au monde physique, car cette référence peut être liée au monde social. Cela veut dire que des termes tels que liberté, égalité, impossibilité, morale sont aussi construits avec un degré (plus ou moins abstrait) de relation avec l'action sociale (même si celle-ci est le mouvement de la pensée). Dans les deux cas - référence du signe par rapport au monde physique et social -, nous parlons de l'aspect référentiel du signe. La dimension concrète ne se réfère pas à cette forme de signification. Par conséquent nous pouvons dire que la signification concrète ne se réfère pas au référentiel, au réel. Le concret se réfère au subjectif individuel et social non révélé dans le discours, mais qui est présent, inconsciemment, dans les actions et les interactions, exprimant une logique de l'action.

Troisièmement, la signification discursive émerge de la singularité du discours lui-même : c'est la dimension des révélations, d'explicitations des actions et des interactions à travers les différents langages. Au moyen du A travers le discours, le sujet se libère de l'action immédiate et singulière qui lui<sup>8</sup> est propre pour "affronter" d'autres significations provenant d'autres sujets, qui lui permettront de donner une nouvelle dimension à ses connaissances (antérieures) puisqu'il sort du cadre de l'action individuelle. La dimension discursive de la connaissance est exposée

---

selon nous, l'importance de la signification pratique en tant que source de renouvellement social de la pensée.

brillamment par Véron (1980) dans un texte où il discute la connaissance scientifique et le discours.

Ainsi, les procédés discursifs sont compris dans les univers de signification rattachés aux catégories pratiques et représentatives concrètes, en même temps que celles-ci sont reconstruites par les significations discursives. Schématiquement, nous suggérons que les interactions dans les dispositifs de communication se développent dans les niveaux de signification pratiques et représentatives (concrètes et discursives) :

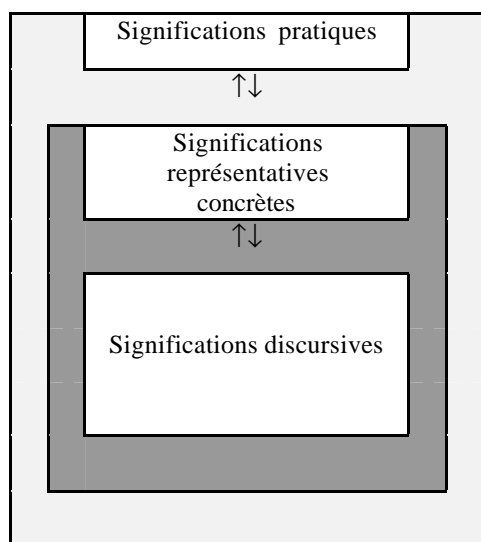


Schéma 1 Les niveaux de signification – Ils sont mutuellement conditionnés et configurent en même temps des univers de signification singuliers irréductibles les uns par rapport aux autres.

Illustrations

Nous illustrerons cette **proposition sur** signification pratique, concrète et discursive en prenant une situation relative à ce que nous considérons comme connaissance fonctionnelle, c'est-à-dire, une situation où il est question de résoudre un problème d'ordre technique (Ferreira, 2003). Il s'agit d'une expérience que nous avons eu où le moyen de l'interaction était le téléphone, liée à la vie quotidienne.

Récemment, nous avons eu besoin qu'un article nous soit envoyé, annexé à un courrier, à l'adresse où nous nous trouvions. La personne qui devrait l'envoyer avait accès à l'ordinateur, mais ne savait pas comment annexer un fichier à un courriel en utilisant Netscape. Nous, au contraire, nous n'avions pas d'accès immédiat à un ordinateur où nous nous trouvions. Au moyen du téléphone, nous avons essayé d'aider notre interlocuteur. Les orientations préliminaires furent faciles: cliquer sur «commencer», après sur «programmes», choisir «Netscape» et fonction «courrier». Une fois la fonction ouverte, nous avons continué l'explication, non sans difficulté, pour l'ouverture de nouveaux messages dans la fonction courrier. Nous y avons pourtant réussi. Après avoir mis l'adresse, l'étape suivante fut d'y joindre l'annexe. À ce moment-là, nous nous

sommes rappelés la commande «annexer», mais sans savoir ce qui allait se passer après avoir cliqué dessus. En interagissant avec notre collaborateur, nous avons découvert les commandes possibles (fichier, page du web, carte). Nous lui avons demandé de cliquer sur «fichier». Nouvelle impasse: nous ne savions pas ce qui allait apparaître ensuite. Notre interlocuteur, de son côté, n'arrivait pas à expliquer quelles étaient les possibilités d'action devant le cadre (un cadre que nous ne voyions pas et qui demandait d'inscrire le nom du fichier à être annexé; mais pour ce faire, ce fichier doit être cherché à l'endroit où il se trouve – disque dur, disquette, etc.). Après plusieurs tentatives pour trouver un chemin via conversation téléphonique, nous avons abandonné. Nous avons dû chercher un ordinateur, d'où nous avons pu l'orienter pas à pas en voyant l'écran, c'est-à-dire, en ayant comme référence le contexte graphique et visuel de la fonction courrier électronique de Netscape.

Comme nous travaillons depuis plusieurs années en utilisant le courrier de Netscape, nous n'avions jamais eu aucune difficulté fonctionnelle. Cependant, l'expérience ci-dessus montre que les éléments discursifs que nous avons mobilisés ne correspondaient pas aux procédures que nous connaissions comme représentation concrète, à savoir, notre compétence d'annexer un fichier à un message était circonscrite à l'action concrète elle-même. Il manquait une représentation discursive pas à pas (c.a.d., chaque phrase devrait «montrer» et «indiquer» une action enchaînée à la précédente, jusqu'à la résolution du problème) pour atteindre le succès fonctionnel prétendu (dans ce cas là envoyer le courriel avec une fichier annexé). Il a manqué donc une structure discursive. Comme savoir-faire, pourtant, notre action avait déjà atteint des niveaux de réussite fonctionnelle depuis des années en développant cette démarche sans difficulté. D'un autre côté, l'interaction a démontré que notre interlocuteur n'avait pas atteint la compétence fonctionnelle d'annexer un fichier à un courrier. Comme la compétence de notre interlocuteur n'avait pas atteint le niveau discursif pour énoncer cadre à cadre les images à travers un dispositif téléphonique, il n'a pas été possible de l'orienter pour le succès fonctionnelle de l'interaction.

Dans le cas précité, nous illustrons la complexité du processus de la transposition de la signification pratique et représentative concrète à un dispositif de communication. L'exemple cité concerne deux sujets qui interagissent autour d'un objet matériel, c'est-à-dire, les interactions discursives se sont combinées avec d'autres formes d'action (pratiques et représentatives), dans le sens où chaque action énoncée en acte de langage a été confrontée avec des transformations sur l'objet, certainement médiatisées par d'autres représentations, mobilisées par les interlocuteurs, mais absentes du langage propre au dispositif utilisé (le téléphone). Ces interactions ont été reprises à travers des actes de langage jusqu'au moment où les difficultés de représenter en paroles les images et les transformations sur l'objet ont empêché la réussite des intentions des sujets, et des résultats espérés (annexer un fichier à un courriel). Nous considérons que ce cas d'interaction est particulier, mais il



peut survenir dans n'importe quelle interaction à travers un dispositif de communication, entre deux sujets, y compris quand il s'agit d'objets immatériels.

#### Conclusion

Comme nous l'avons vu dans l'exemple des interactions à travers le dispositif téléphonique, les interactions se développent entre des interlocuteurs ayant de différents niveaux de signification (l'un possède la signification concrète et fonctionnelle, l'autre est conditionné par les significations pratiques; les deux ayant des difficultés - c'est-à-dire, les deux n'atteignent pas la signification discursive, ils ne savent pas dire ce qu'il faut faire pour utiliser le courriel). La signification n'est pas comprise uniquement dans les limites des pratiques discursives. Cela nous informe à côté négatif du champ discursif, c'est-à-dire, le manque du discours pour répondre aux univers de signification. L'autre face, le côté positif, est celle où les interactions développées à travers le web ou par téléphone sont ordonnées par le discours, cela étant, les interactions se développent conditionnées par les actes de langage (comprenant le savoir sur les pratiques et les représentations non discursives).

Notre proposition veut répondre et enrichir les interprétations possibles, identifiées à travers les deux perspectives (analyse du discours et épistémologie génétique). Les évidences démontrent que la richesse de significations que nous pouvons extraire des interactions au moyen du discours ne répond pas – dans notre perspective – aux questions de la signification extra-linguistique, impossibles d'être résolues même dans le domaine de l'interprétation. Ayant comme référence la dialectique entre signification pratique, représentative concrète et discursive, nous pouvons affirmer que les limites imposées par le dispositif à la signification perceptive et à travers des actes sensori-moteurs – « regarder », « écouter », « toucher », « sentir » directement – n'ont pas été compensés par les formes de pensée représentative en actes de langage.

De ce point de vue, il nous paraît évident que l'habitus des interactions est formé, en grande partie, dans une forme de signification pré-linguistique, où le dit est rempli par des perceptions et des actes sensori-moteurs. Même dans ces limites, les interactions par téléphone (ou par courriel) seraient impossibles sans les connaissances tacites des interlocuteurs – en passant par la connaissance de la langue aux différenciations en plusieurs plans (courrier, page personnelle, lien, etc.), qui composent un savoir collectif et individuel, actualisés ou non dans la séquence, dans la mesure où le savoir peut rester inconscient. Cet habitus est historique, social et différencié individuellement<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Nous faisons référence aux travaux structuralistes parce que dans notre proposition, les structures sont historiques et constituées dans les interactions. Selon Piaget: "Bref, genèse et structure sont indissociables. Elles sont indissociables temporellement, c'est-à-dire que si l'on est en présence d'une structure au point de départ, et d'une autre structure, plus complexe, au point d'arrivée, entre les deux se situe

Nous reprenons alors notre proposition. La signification doit être comprise dans son ensemble (pratique, concrète et discursive<sup>11</sup>). Il y a, cependant, dans tous les dispositifs de communication, une inversion dans le sens de la prédominance du discours, qui devient un filtre de la totalité de l'interaction, dans la mesure où il s'agit de coordonner des actions entre deux sujets et de ceux-ci avec des objets. Dans la séquence analysée, nous avons vu que la coordination des actions entre les sujets a été filtrée par les énoncés successifs d'une part et d'autre, ce qui nous permet aussi de vérifier des endroits cognitifs singuliers chez les interlocuteurs dans les interactions discursives de certains dispositifs de communication.

Cette inversion est un des effets les plus évidents du dispositif de communication sur les processus de signification. Cependant, cette inversion continue insérée dans une dialectique de l'ensemble des niveaux de signification. Dans la séquence analysée, on observe que, quand il s'agit de résoudre un problème pragmatique lié à ce que nous considérons comme connaissance fonctionnelle, les interactions indiquent des lacunes dans la signification discursive.

Ainsi, la coordination de l'ensemble de l'action continue à exister à travers les filtres des actes de paroles, en évoquant, de plusieurs manières, la pensée représentative concrète et pratique, en revenant au propos avec des découpages (comme les lacunes que nous avons vues dans les illustrations au-dessus) qui peuvent être remplies (ou non) seulement à travers des interactions. Dans ce sens, la séquence analysée indique des déplacements variés entre signification discursive, concrète et pratique en remplissant des lacunes relatives à des objets variés.

Nous considérons que cette proposition peut être soutenue à partir d'autres auteurs : Peraya (1995) cite Umberto Eco pour affirmer que «les icônes n'ont pas la propriété des objets représentés, mais reproduisent certaines conditions de la perception communes sur la base de codes perceptibles normaux et par sélection de stimuli qui – en éliminant d'autres stimuli – permettent la construction d'une structure perceptive ». Dans ce sens, s'il y a corrélation de propriétés

---

nécessairement un processus de construction, qui est la genèse. On n'a donc jamais l'une sans l'autre" (Piaget, 1964, p. 200). Voir aussi: "Certes, en des domaines où les données génétiques sont inconnues et pour ainsi dire perdues, comme en ethnologie, il est naturel que l'on fasse bonne figure à mauvais jeu et que l'on s'arrange à considérer la genèse comme inutile. Mais dans les domaines où la genèse s'impose à l'observation quotidienne, comme en psychologie de l'intelligence, on s'aperçoit du fait qu'entre genèse et structures il y a interdépendance nécessaire : la genèse n'est jamais que le passage d'une structure à une autre..." (Piaget, 1996, p. 121) .

<sup>11</sup> Comme nous avons vérifié ci-dessus, le discours étant le résultat d'un travail de médiation, il est transformé en objet de nouvelles activités de médiations, c'est-à-dire, le discours prend signification dans les niveaux pratique, concret et discursif.

du signe avec une chose quelconque (comme la relation entre la figure d'un oiseau et d'un oiseau «réel»), cela survient non pas en relation à l'objet, mais au modèle perceptif de l'objet. «Autrement dit, Eco situe la relation analogique non pas entre la représentation – le signe iconique – et l'objet représenté – objet réel – mais entre l'icône et un modèle perceptif de l'objet» (Peraya, 1995). À partir de cet auteur et d'autres, Peraya (1995) suggère le schéma suivant pour représenter l'analogie entre objet perçu, activité perceptive et image mentale :

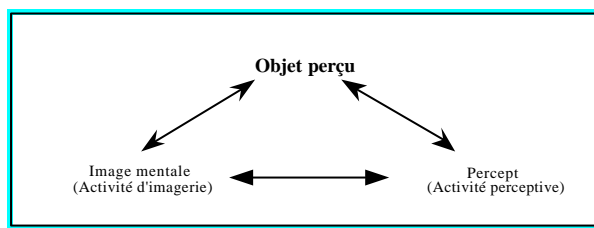


Figura 2- Schéma– Relations d'analogie

Notre proposition diffère de celle de Peraya, car nous croyons exister une relation de conditionnement mutuel entre les niveaux de la perception et sensori-moteur, présents dans les formes de signification et de connaissance pratique, à travers lesquelles les sujets construisent des relations avec le réel. Ainsi, le modèle perceptif de l'objet auquel Eco fait référence est constamment transformé par la dialectique interne entre les formes de signification pratique et représentative concrètes et discursive de la signification pratique du réel.

Tout cela veut dire que le perçu n'est pas la réalité et n'est pas constant : il varie selon la subjectivité construite et selon l'ensemble des interactions, lesquelles impliquent une finalité qui conditionne les propres possibilités de perception. Ainsi, il n'y a pas une perception, mais plusieurs, dynamiques, selon les interactions avec les objets. Sous cet angle, l'image est une proposition, dans le sens où Verón utilise ce terme quand il parle des images (Selon Peraya, op. cité).

#### Bibliographie

AXT, Margarete (2000), «Linguagem e telemática: tecnologias para inventar-construir conhecimento», dans Pellanda, Nize maria Campos (dir.) et al., Ciberespaço: Um hipertexto com Pierre Lévy, Porto Alegre : Artes e Ofícios.  
AXT, Margarete e MARASCHIN, Cleci (1999), «Narrativas avaliativas como categorias autopoieticas do conhecimento», *Revista de Ciências Humanas*, Florianópolis : UFSC, p. 21-42.  
BOURDIEU, Pierre. *Coisas ditas*. São Paulo : Brasiliense. 1990. [Choses Dites. Paris : Minuit, 1987].  
CHARAUDEAU, Patrick (1983), *Langage et discours. éléments de sémiolinguistique (théorie et pratique)*, Paris : Classiques Hachette, 175 p.  
CHARAUDEAU, Patrick (1984), *Langage et société*. Papier de travail, Paris: Maison des sciences de l'homme – CNRS, 51 p.  
CHARAUDEAU, Patrick (1997), *Le discours d'information*

*médiatique. La construction du miroir social*, Paris : Nathan, 286 p.

ECO, Humberto (1991), *Tratado Geral de Semiótica* [trad. de Trattato di semiotica generale] São Paulo: Perspectiva, 282 p.

FALZON, P. (1994) Les communications dans le travail: modèles et méthodes. Dialogues fonctionnels et activité collective. *Le travail humain*, tome 57, n 4/1994, 299-312.

FERREIRA, Jairo (2001), «Discurso e cognição em dispositivos de comunicação: uma aproximação epistemológica», *Biblioteca On Line de Ciências da Comunicação*, Portugal, 11p <<http://bocc.ubi.pt/>>.

FERREIRA, Jairo Getulio; PARRAT-DAYAN, Silvia Quelques points pour une approche épistémologique du discours. *Revue Sudlangué*, Dakar - Senegal JUN, v. 2, p. 157-164, 2003.

INHELDER, Bärbel e CELLERIER, Guy (1992). *Le cheminement des découvertes de l'enfant. Recherches sur les microgenèses cognitives*. Paris : Delachaux et Niestlé.

LATOURE, Bruno & STEVE Woolgar (1997), *A vida de laboratório* [trad. de La vie de laboratoire], Rio de Janeiro : Relume-Dumara, 310p.

LATOURE, Bruno (1994), *Jamais fomos modernos : ensaio de antropologia simétrica* [trad. de Nous n'avons jamais été modernes], Rio de Janeiro : Editora 34, 149 p.

LATOURE, Bruno (2000), *Ciência em ação : como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora* . [trad. de Science in action: how to follow scientists and engineers through society], São Paulo : UNESP, 438 p.

MAINGUENEAU, D. (2001). *Análise de textos de comunicação* (trad. de Analyser les textes de communication). São Paulo : Cortez, 238 p.

MEDINA, Cremilda. Jornalismo e epistemologia da modernidade. In: *Novo Pacto da Ciência: a crise dos paradigmas*. 1ª Semana Transdisciplinar. São Paulo, 1991.

PERAYA, D. (1999), «Médiation et médiatisation: le campus virtuel», dans *Dispositifs: entre usage et concept*, Hermès, Paris : CNRS, n 25, p. 153-167.

PERAYA, Daniel (1995), «Vers une théorie des paratextes, La médiation des savoirs», *Recherches en communication*, 4, p. 119-156.

PERAYA, Daniel (1998), «Image(s) et cognition: Présentation du dossier», *Recherches en Communication. Image(s) et cognition*, 10, 1998, p. 7-20.

PERAYA, Daniel (1999), «Vers une sémiotique cognitive», dans *In Cognito, Revue Internationale francophone en Sciences Cognitives*, Numero 14, 1999, 1-16.

PERRET-CLERMONT, Anne-Nelly (dir) (1996). *La construction de l'intelligence dans l'interaction sociale*. Suisse : Peter Lang.

PIAGET, J (1964). *Six études de psychologie*, Paris : Denoel, 215 p.

PIAGET, J. (1926), *A representação do mundo na criança* [trad. de La representation du monde chez l'enfant], Rio de Janeiro : Record, 318 p.

PIAGET, J. (1973), *Estudos Sociológicos* [trad. de Etudes sociologiques], Rio de Janeiro : Companhia Editora Forense, 232 p.

PIAGET, J. (1975), *A formação do símbolo na criança* [trad. de La formation du symbole chez l'enfant : imitation, jeu et rêve, image et représentation], Rio de Janeiro : Zahar, 376 p.

PIAGET, J. (1996), *Le structuralisme*. Paris : Presses Universitaires de France, 11<sup>a</sup> ed, 127 p.

PIAGET, J. e INHELDER, B. (1982), *A Psicologia da criança* [trad. de la Psychologie de l'enfant], São Paulo: Difel, 135 p.

PIAGET, Jean (1974), *La prise de conscience*, Paris : Presses Universitaires de France, 282 p.

VELKOVSKA, Julia e BEAUDOUIN, Valérie (1999), «Constitution d'un espace de communication sur Internet (forum, pages personnelles, courrier électronique...)», dans *Hermes, Réseaux, Internet - un nouveau mode de communication?* n 97, p. 121-177.

VERÓN, Eliseo. *A produção de sentido*. - São Paulo : Cultrix, 1981. 238 p.

VINH Bang (1966), «La méthode clinique et la recherche en psychologie de l'enfant», dans BRESSON, F e

MONTMOLLIN, M. (eds), *Psychologie et épistémologie génétiques*. Paris : Dunod,

"Concepts in organizational communication research in Europe : a comparative approach"  
Les débats ont été conduits par Anne marie Cotton. (Arteveldehogeschool Gent, Belgique) et Sue Wolstenholme (consultante, professeur invitée dans plusieurs universités européennes).

Avec la participation de :

Günter Bentele (Université de Leipzig, Allemagne)  
Dejan Vercic, (Université de Ljubljana, Slovénie)  
Eric Koper (University of Central Lancashire, Preston, UK), Julia Jahansoozi (University of Central Lancashire, Preston, UK)

Environ 80 personnes ont assisté aux débats, dont plus d'une douzaine de nos collègues de l'Euprera et des membres de notre communauté. Org & Co étant représenté par Arlette Bouzon.

Ce séminaire a mobilisé de nombreux partenaires: L'UJEF, l'Union des journalistes d'entreprise, La MSHA, Maison des sciences de l'Homme d'Aquitaine, L'ISIC (Institut des Sciences de l'Information et de la communication de Bordeaux 3) et les étudiants du DESS en communication organisationnelle, Le service des relations internationales de Bordeaux 3 et Le Pôle européen bordelais.

Le séminaire a pu, grâce à tous ces partenaires, se poursuivre par un moment convivial et une visite de St Emilion sous un temps radieux.

## Compte-rendu réunion

### **- La communication organisationnelle en Europe**

Vendredi 18 mars de 9H30 à 12H30 à la MSHA d'Aquitaine

Matinée scientifique organisée par le GREC/O (Bordeaux3) en liaison avec la MSH Aquitaine, et l'Euprera

Compte rendu par Valérie CARAYOL

Le GREC/O, groupe de recherche en communication des organisations de l'Université de Bordeaux3 (CEMIC, EA 532) a organisé conjointement avec l'EUPRERA (European Public Relations Education & Research Association) les 18 et 19 mars 2005, un séminaire international en anglais sur le thème : "La recherche en communication organisationnelle en Europe"

Le 18 mars lors de la journée ouverte au public, plusieurs intervenants ont donné des conférences et notamment :

- Betteke van Ruler (Université Libre d'Amsterdam) : "Public relations in Europe"

- Susanne Holmström (Université de Roskilde - Danemark) "The unity of diversity: A societal perspective on public relations as organizational legitimisation"

Une table-ronde a permis une première approche comparative de nos travaux plus théoriques.

### **- « Processus de construction du champ communication organisationnelle dans les SIC : concepts, méthodes, institutions, formations »**

18 mars 2005,

Réunion TPS,

Compte rendu par Jean-Luc Bouillon

Le 18 mars dernier, Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux sont intervenus dans le cadre d'une réunion du groupe Théories et Pratiques Scientifique TPS de la SFSIC, sur le thème « Processus de construction du champ communication organisationnelle dans les SIC : concepts, méthodes, institutions, formations ». Répondant à une demande formulée l'an dernier par Robert Boure, cette intervention prend place dans la seconde phase de travail du groupe TPS, visant à dresser un état des lieux des SIC sur le plan cognitif et social 30 ans après la création de la

discipline<sup>12</sup>. De fait, le champ de la communication organisationnelle constitue une part importante des SIC sur le plan scientifique, institutionnel et pédagogique. Il demeure extrêmement dynamique si l'on considère le nombre de chercheurs et de publications qui s'y inscrivent, et bien évidemment la vie d'un groupe tel que Org&Co. Il est dans le même temps mal délimité : Quelles sont en effet les spécificités du champ communication organisationnelle ? En quoi apporte-il de nouveaux axes d'analyse des organisations et de leurs dynamiques d'évolution ? L'objectif de l'intervention était de présenter au groupe TPS le travail de relecture systématique d'un large échantillon des travaux existants en communication organisationnelle entrepris depuis 2003 par les intervenants, afin d'identifier des thématiques, concepts et méthodologies mobilisées par les auteurs inscrits dans le champ : au-delà de son rôle de capitalisation, cette démarche constitue également un témoignage de l'émergence progressive et de l'évolution du champ communication organisationnelle au sein des SIC.

L'accent a tout d'abord été mis sur les aspects institutionnels, révélateurs d'une transformation des paradigmes et des objets. Comme l'avait déjà noté F. Bernard dans sa contribution au premier ouvrage de TPS, la « communication des entreprises », objet d'étude né des pratiques professionnelles dans les années 60 et 70 a progressivement cédé sa place à la « communication des organisations » dans les années 80 et 90, puis semble-t-il à de véritables « approches communicationnelles des organisations », analysant à partir de perspectives communicationnelles les dynamiques d'évolution des organisations. « L'organisation communicante » ne peut plus être saisie indépendamment de la « communication organisante », le champ s'enrichit de références à de multiples approches théoriques en sciences humaines et sociales. Paradoxalement, la communication organisationnelle est davantage invoquée qu'explicitée dans les travaux qui s'en réclament. Il semble toutefois que les approches se focalisent autour de trois dimensions, l'étude des situations de communication en milieu professionnel, les relations entre processus de communication et processus économiques créateurs de valeur ajoutée et les politiques de communication. Ici apparaissent les prémisses d'un cadre intégrateur encore à construire, mais susceptible d'analyser des objets organisationnels (technologies, objets de communication, entreprise...) simultanément du point de vue de la construction collective de sens en situation, de la structuration économique, technique, des rapports sociaux, et enfin des discours et de la production symbolique destinée à « faire tenir ensemble » des éléments en tension permanente. Tout en devenant un véritable champ

scientifique au sein des SIC, il est à noter que la communication organisationnelle demeure en phase avec des pratiques professionnelles qui évoluent parallèlement : les activités de communications ne se restreignent plus aux « métiers de la communication » mais investissent des activités de service, de production, de gestion de projets, où il est nécessaire d'analyser, de diagnostiquer, d'animer, de mobiliser, d'écrire, de convaincre. Paradoxe des temps, ces évolutions font l'objet d'analyses critiques, tout en étant de plus en plus intégrées aux formations supérieures conçues et pilotées par les mêmes enseignants chercheurs...

---

## **Agenda des prochaines réunions du groupe org&co**

### **23 et 24 mai 2005, MSH Paris Nord Méthodologies et techniques de recueil des données en communication organisationnelle**

Coordination : Arlette Bouzon et Vincent Meyer

Les méthodologies et techniques de recueil des données sont largement décrites et commentées dans de nombreux manuels et ouvrages de synthèse incluant à la fois réflexions épistémologiques et modes opératoires. Elles passent aussi – quels que soient les champs disciplinaires – par des modes opératoires dûment éprouvés, par des effets de modes ou des maillages entre différentes techniques.

L'objectif de ces journées est de (re)situer les débats sur les méthodes et techniques de recueil des données en communication organisationnelle et plus largement au sein de notre interdiscipline.

### **Programme**

#### **- Lundi 23 mai 2005, 10h00-17h00**

**Introduction :** *Mise en perspective des questions épistémologiques et méthodologiques du groupe depuis sa création*, Françoise Bernard, Christian Le Moenne.

- *Méthodes et pratiques de recueil des données en sciences humaines et sociales. Un état de l'art*, Laurent Morillon

- *Pour construire un objet d'étude : la métaphore du théâtre*, Jean-Antoine Corbalan

- *L'organisation du recueil de données en situation expérimentale de réception médiatique. La mise en œuvre d'EARS*, Céline Ségur.

- *Méthodes et techniques d'analyse en organisation-communication*, Saïda Habhab

- *Tests du Khi-deux, Corrélations, variabilité... Pour une méthodologie quantitative et réflexive de l'anthropologie*

---

<sup>12</sup> Une première phase, consacrée à genèse de la discipline, s'était achevée en 2002 par la publication de l'ouvrage « Les origines des sciences de l'information et de la communication : regards croisés », sous la direction de R. Boure, aux Presses Universitaires du Septentrion.

*structurale de l'étude des champs, des liens et des relations,*  
Alain Van Cuyck

**- Mardi 24 mai 2005, 9h-16h**

- *Méthodes et techniques de recueil des données : le cas d'un outil de gestion de projets,* J.-L.Bouillon, M.Durampart, B.Guyot, V.Lépine

- *Réciprocité de l'observation et représentations de l'observateur : quelle trace dans la restitution écrite d'une enquête de terrain en entreprise ?* David Douyère

- *Expérience de consultation, expérience d'organisation : Les tests utilisateurs par ancrage phénoménologique,* Olivia Belin.

- *L'ethnométhodologie dans l'analyse d'un processus collectif de création d'information,* Audrey de Cégliè.

- *Quelle place pour les objets dans les méthodes d'observation des pratiques communicationnelles ?* Fabienne Martin-Juchat

- *Démarche qualitative, gage de synergies ? De la méthode des cas à la mise en place d'un outil de benchmarking,* Martine Boutary, Angélique Roux

- *Un artefact participatif : le focus group, potentialités et limites,* Anne Masseran, Philippe Chavot

- *Usages domestiques des technologies de communication dans la sphère résidentielle et familiale. Recherche pluridisciplinaire,* Y. Thépaut, M. Sakalaki

Lieu

**MSH Paris Nord**

4, rue de la Croix Faron

Plaine Saint-Denis

93210 Saint-Denis

01 55 93 93 00

RER B "La Plaine – Stade de France"

Résumés des contributions

- Méthodes et pratiques de recueil des données en sciences humaines et sociales. Un état de l'art

Laurent Morillon (LERASS-IUT-Université Toulouse 3)

Les êtres humains, leurs expériences et leurs sociétés constituent les objets d'études des sciences humaines et sociales. Economie, droit, sociologie, psychologie, linguistique, langues, lettres, histoire, communication... conformément à une visée scientifique, ces disciplines ne peuvent se concevoir sans outil de recueil de données. Leur nature varie cependant selon le type de recherche. Le contrôle et/ou la mesure prévalent ainsi pour les recherches expérimentales (scientifique, technologique ou de développement), tandis que ce sont les représentations des acteurs qui font l'objet d'évaluations dans les recherches de type exploratoire.

Tout recueil de données va d'abord consister à définir un objet et une finalité, à choisir une méthode, des techniques et des sources adaptées à la question posée, puis à mettre en œuvre ces techniques pour recueillir, analyser et présenter une information pertinente, valide et fiable. Pertinente signifie que les informations recueillies sont conformes à l'objectif fixé ; valide que les informations effectivement récoltées correspondent aux informations recherchées ; fiable que les mêmes informations pourraient être récoltées par une autre personne, à un autre moment ou à un autre endroit. Le recueil de données en sciences humaines et sociales a donc nécessité la définition de méthodes et de techniques opératoires rigoureuses, pertinentes, transmissibles et duplicables.

L'objet de cet article est de répertorier synthétiquement les méthodes et les techniques les plus fondamentales et les plus couramment utilisées. Une manière de distinguer les différentes techniques est d'utiliser la classification qualitatif / quantitatif. Les techniques qualitatives, qu'elles soient de recueil (observation, entretiens individuel ou de groupe, collecte de documents, expérimentation...) ou d'analyse (analyses de contenu, psychologiques, sociologique...), s'intègrent dans une démarche compréhensive qui privilégie la connaissance intime d'un phénomène, l'explication des cas et la richesse des données. Les techniques quantitatives de recueil (observation directe, collecte de documents, questionnaire...) ou d'analyse (analyse factorielle, canonique, typologique...) permettent pour leur part de dénombrer et de faire un constat chiffré d'une situation prédéterminée et précise. Ce panorama ne se veut donc en aucun cas exhaustif. Par ailleurs, l'ambition n'est pas d'approfondir les méthodes et les techniques choisies.

Dans une première partie, les principales méthodes et familles de techniques sont introduites. La seconde présente les méthodes et techniques qualitatives. La dernière partie envisage les méthodes et techniques quantitatives.

- Pour construire un objet d'étude en approche situationnelle et qualitative : la métaphore du théâtre

Jean-Antoine Corbalan (CERIC-Université Montpellier III)

La recherche en communication organisationnelle nécessite que le chercheur aille, à certains moments, "cueillir" des données "de terrain".

Les méthodes des sciences humaines se sont dotées de nombreuses méthodes de recueil de données. Les théories, toujours dans les sciences humaines convoquées dans les SIC, sont aussi très nombreuses. Elles proposent une explication, au sens large, de ces données.

Mais entre le moment du recueil et celui de l'analyse, il y a nécessairement l'étape de mise en forme des données recueillies.

Comment rendre compte de ce recueil ? Telle est la question à laquelle cette communication apporte une réponse située.

La métaphore du théâtre propose une méthode de construction de l'objet d'études.

Cette métaphore convoque les notions de scène (et de coulisses), d'acteurs (acteurs principaux et acteurs "de peu"), d'intrigue, de présentation en actes, scènes et tableaux, de spectateurs.

Cette méthode devra être discutée du point de vue de sa recevabilité scientifique, puisque les notions sont empruntées au théâtre et de la littérature romanesque.

Cependant cette méthode, comme toute méthode, doit être mise en relation avec la position théorique de la recherche. La méthode de recueil ne peut être dissociée de la posture épistémologique du chercheur. Ici, cette position est celle de l'action située, de situation, de communication dans les organisations, et de débat à propos de problématiques organisationnelles.

En cela, les méthodes qualitatives, dominantes dans notre discipline, trouvent une logique de scientificité commune avec les sciences en général, et en particulier avec les sciences de la nature, où les méthodes quantitatives sont devenues exclusives.

D'une manière plus générale, cette communication rappellera la nécessité de justifier toute méthode de recueil ET de construction de données, de manière à justifier la scientificité de toute recherche en SIC, justification qui ne saurait être obtenue uniquement dans la phase d'analyse, mais qui ne peut non plus se réduire au recueil de données.

#### Bibliographie

BERNARD Françoise, Conférence au colloque "*Repenser la communication interne*", Béziers, 2-3 mai 2002.

CORBALAN Jean-Antoine, *La communication des organisations : comprendre et agir. Pour une communication située*, Note de synthèse pour une HDR, Université Montpellier III, 2002.

MUCCHIELLI Alex, *La communication interne : les clés d'un renouvellement*, A. Colin, 2001.

PASTRÉ Pierre, *Traité des sciences et techniques de la formation*, Dunod, 1999.

QUÉRÉ Louis, *La situation toujours négligée ?* in revue Réseaux, n° 85, 1997.

#### - L'organisation du recueil de données en situation expérimentale de réception médiatique. La mise en œuvre d'EARS

Céline Ségur (Crem-Université Metz)

Les biais et limites méthodologiques des situations d'enquêtes traditionnelles (questionnaire, observation (participante), *focus groups*, entretien en face à face) ont été largement mis en évidence, par exemple au sein de la recherche sur les téléspectateurs (Dayan, 1992). En effet, si une avancée importante dans ce domaine a constitué à « donner la parole au téléspectateur », celle-ci s'est révélée être aussi une construction, dans la mesure où il s'agit, en fait, d'attribuer un caractère public à une pratique d'ordinaire de l'ordre du privé. En parallèle, l'activité des

spectateurs, e. g. la mobilisation de ressources culturelles, cognitives et/ou affectives pour l'interprétation des messages, l'attribution de sens à l'expérience, la définition d'usages différenciés, etc., ne cesse d'être mise à jour (Liebes, Katz, 1993 ; Chalvon-Demersay, 2003). De même, considérant que « les médias construisent et reconstruisent les phénomènes sociaux, et de ce fait, participent à la construction de la réalité sociale » (Windich, 2002 : 257), on se doit de reconnaître la capacité des individus à réagir face aux messages et à prendre part à la production et la diffusion des représentations sociales au sein de l'espace public, *via* l'expérience téléspectatorielle (Boullier, 2003). Aussi convient-il aujourd'hui de proposer de nouvelles approches en éprouvant des outils innovants, nous permettant ainsi de déplacer les problématiques : que pouvons-nous (voulons-nous) mesurer en terme de réception médiatique dans un cadre expérimental ?

Initié à l'*Institut für Publizistik* de l'université de Mayence (Allemagne), *EARS (Electronic Audience Response System)* est un dispositif de mesure des réponses multiples en temps réel (*System Realtime Response*). Les performances technologiques de l'outil offrent la possibilité de saisir instantanément le ressenti d'individus au moment de la diffusion d'images fixes et/ou animées. Mis en œuvre dans le cadre d'une étude exploratoire (en cours), « Les traductions médiatiques de l'immigration : (re)production, (re)présentation et réception des images », menée pour le Fonds d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations (Fasild), *EARS* a constitué le support technologique d'une étude de réception organisée par le Centre de recherche sur les médiations à l'université Paul Verlaine-Metz en septembre 2004 : durant 3 journées, 8 groupes hétérogènes (constituant au total plus de 200 participants) ont expérimenté l'outil et réagi, *via* la manipulation d'un boîtier à infra rouges, face à la diffusion d'extraits de documents télévisuels sur le thème de l'immigration, à l'aide de consignes préalablement définies. La présentation des conditions d'élaboration de l'étude et de ses premiers résultats doit nous permettre de débattre d'une part, de l'organisation du recueil des données, et d'autre part, de celle de leur traitement. En effet, la mise en œuvre du système s'est accompagnée de la définition d'un arsenal méthodologique en lien avec la volonté d'exploiter un système de mesure performant mais inédit en France et la nécessité de satisfaire un besoin de résultats du commanditaire de l'étude ; ceci tout en gardant à l'esprit certaines limites – la non-représentativité des participants, d'éventuelles faiblesses technologiques du dispositif, l'influence de la situation d'expérimentation sur la nature des ressentis exprimés et l'impossibilité de tout savoir sur les manières dont les individus reçoivent une image de télévision – au moment de l'exploitation des résultats.

#### Références

Boullier D., 2003, *La télévision telle qu'on la parle*, Paris, Éd. L'Harmattan.

Chalvon-Demersay S., 2003, « Enquête sur des publics particulièrement concernés », pp. 503-519, in : Cefai D., Pasquier D., dirs, *Les sens du public*, Paris, Presses universitaires de France.

Dayan D., 1992, « Les mystères de la réception », *Le Débat*, 71, pp. 146-162.

Liebes T., Katz E., 1993, « Six interprétations de la série "Dallas" », trad. de l'anglais par É. Maigret et D. Dayan, *Hermès*, 11-12, pp. 125-144.

Windisch U., 2002, *Suisse – Immigrés, Quarante ans de débats, 1960 – 2001*, Lausanne, L'Âge d'Homme.

#### - Méthodes et techniques d'analyse utilisées

Saïda Habhab (Ersicom-Université Lyon 3)

La recherche en organisation-communication englobe plusieurs méthodes et techniques d'analyse de données : soit parce qu'il s'agit d'explorer un problème vague afin de déterminer un certain nombre de propositions plus précises, d'hypothèses spécifiques ; soit lorsqu'il s'agit de comprendre un phénomène et son analyse en profondeur, avec toutes ses subtilités.

Il existe plusieurs types d'analyse, tels que l'observation directe, ou l'étude dans un laboratoire d'expérimentation, les entretiens (interviews), les questionnaires, les études de cas, etc. Chaque type d'analyse a ses caractéristiques, ses objectifs ainsi que des applications possibles. L'ensemble de ces moyens est regroupé en deux grands types de méthodes d'analyse : les méthodes quantitatives et les méthodes qualitatives. Ces deux méthodologies sont souvent opposées en raison des divergences des deux méthodes en termes d'objectifs, de la nature des données collectées et de la méthode d'analyse. Cependant, elles peuvent être combinées dans l'analyse d'un même phénomène<sup>13</sup>. Leur combinaison est justifiée par la nécessité d'allier la pertinence contextuelle au respect de l'intégrité des données. De ce fait, on peut dire qu'une recherche quantitative permet de pallier les limites d'une recherche qualitative liée notamment au caractère contextuel des résultats obtenus en apportant une plus grande généralité. Ainsi, la méthode quantitative et la méthode qualitative se complètent et s'enrichissent mutuellement. Dans ce cas, méthode quantitative et méthode qualitative se positionnent à partir d'approches complémentaires.

#### Analyse lexicale

L'analyse lexicale se focalise sur l'étude des mots qui composent le texte plutôt que l'étude du texte lui-même. Dans ce sens, on procède alors à l'examen d'éléments répétés, c'est à dire celui du lexique du texte<sup>14</sup>, tout en réduisant le volume et la complexité du matériau à analyser. Cela aboutit à une caractérisation statistique d'un corpus textuel

avec des dimensions telles que la richesse du lexique, sa répétition, etc. Mais ces statistiques lexicales ne donnent pas accès au « sens ». ainsi, dans le domaine des organisations-communication, cette analyse est précieuse car elle fonde d'une certaine manière la base du rapport de l'étude qualitative en repérant notamment les catégories ou sous-catégories les plus fréquentes sur l'ensemble d'un interview et donc, elle permet aussi de comparer la richesse du vocabulaire utilisé.

#### Analyse de contenu

C'est une technique fondée sur un ensemble de procédures structurées de classification<sup>15</sup>, c'est l'analyse classique du discours. Elle opère une description objective et systématique du texte et permet notamment la justification des jugements portés à la fois sur l'émetteur lui-même, ainsi que sur le message, et éventuellement sur l'audience de ce dernier. Les applications de telle approche sont très variées ; elles vont de l'analyse d'entretien individuel au décodage d'un message publicitaire.

#### Analyse de données

Il s'agit de la réorientation des techniques classiques d'analyse de données quantitatives (principalement Analyse en Composantes Principales (ACP) et Analyse Factorielle des Correspondances (AFC)) vers des données qualitatives. Dans ce sens, sur le plan de l'analyse textuelle, on passe de la « lexicologie » à la « lexicométrie ». Ainsi, on cherche des associations entre des formes particulières d'expressions (syntaxe, lexique et thématique) et une communauté d'émetteur. Cette technique est très utile pour la recherche d'un positionnement d'un nouveau produit<sup>16</sup>, ou pour mieux comprendre l'image d'une marque, etc.

Ces trois types d'analyse peuvent être groupés en un seul type d'analyse : l'Analyse lexicale par contexte. Cette dernière donne accès aux représentations des acteurs en faisant correspondre les thématiques, les fondements sémantiques et la segmentation comportementale des acteurs.

#### Logiciels d'analyse utilisés

SPADT : analyse lexicométrique (classification, AFC, etc.)

SPHINX LEXICA : analyse lexicale et analyse de contenu

(verbatim, tableaux, etc.) EXCEL : tableaux croisés

ACCESS : analyse par contexte.

- Tests du Khi-deux, Corrélations, variabilité... Pour une méthodologie quantitative et réflexive de l'anthropologie structurale de l'étude des champs, des liens et des relations.  
Alain Van Cuyck (ERSICO-Université Lyon III)

<sup>13</sup> Collecte de données de ma thèse.

<sup>14</sup> Collecte de données du projet expérimentation du livre électronique dans les bibliothèques nationales.

<sup>15</sup> Exemple : analyse du comportement du consommateur (en marketing).

<sup>16</sup> Travail de recherche en marketing.

Ce qui fait l'intérêt et la richesse de la méthode quantitative c'est la mise à plat d'un certain nombre de variables (que ce soit des opinions, des faits, des lieux, des équipements, des usages, ...) dans un champ donné et de pouvoir les mesurer. Certes cette méthodologie peut parfois faire croire à un certain attachement à une épistémologie empiriste (il n'y a de science que du mesurable) et donc se référer à une certaine conception "objective" de la réalité, mais ce n'est qu'un empirisme de façade, car il est évident que tout le questionnement, tout l'art du questionnaire est de définir précisément des axes de recherche, des axes de questionnement et de valider ensuite les résultats à des hypothèses (méthode hypothético-déductive) ou même à en inférer des analyses directement à partir des résultats (méthode inductive) sans que l'on ait à priori émis d'hypothèses et cherché dans un premier temps à observer (prendre une photographie comme disent souvent les manuels méthodologiques) de la réalité et à l'analyser ensuite et qui serait la version la plus empiriste. Mais même dans ce cas là l'empirisme ne serait que de façade car il aura au moins fallu bâtir le questionnaire, faire des choix de questionnement et même si l'on ne pose pas d'hypothèses a priori cela constitue déjà des axes et des thématiques de recherche qui donne donc déjà au questionnaire et à la recherche un cadre construit.

Enfin le structuralisme diffère considérablement de l'empirisme dans le sens où ce qu'il cherche à atteindre derrière la réalité apparente des choses, ce sont les « lois de compositions internes », selon l'heureuse formule de Piaget, ces structures cachées agissantes qui se cachent derrière le réel apparent. Ces structures que nous appelons aussi logiques, sont de vastes processus de transformations opérant dans le champ du social et conférant au réel une apparente simplicité, mais où de fait agissent des logiques profondes de la socialité et de l'ordre social symbolique.

La méthode quantitative est également une méthode à deux vitesses, celle des résultats bruts ou les résultats se font question par question, item par item et celle des résultats raffinés où là l'intérêt des méthodes statistiques prend un tout autre intérêt et une toute autre dimension que ne peuvent pas atteindre à ce niveau d'analyse les méthodes de types qualitatives ou ethnométhodologiques, même si l'on constatera que ces méthodes apportent bien d'autres dimensions qu'inversement la simple analyse quantitative ne peut atteindre. L'intérêt de la méthode quantitative réside essentiellement en ce deuxième niveau d'analyse là où l'on commence à travailler sur les tris croisés et la corrélation des variables.

C'est à ce niveau d'analyse que l'on commence à véritablement travailler sur les différentes logiques qui structurent un champ d'étude donné. Ce qui fait la richesse et l'importance de la méthode quantitative c'est justement de pouvoir déceler les variables importantes qui structurent un champ d'action donné, éléments complètement inducteurs et structurant du champ, alors que d'autres variables se révèlent inertes ou complètement inhibées par la logique du même champ.

Insistons sur le terme de champ, repris de la physique avec le champ électromagnétique, repris par la gestalt psychologie puis à sa suite par Lewin en psychologie sociale et "bétonné" par Bourdieu dont il est l'un des concepts-piliers centraux de sa sociologie.

Le terme de champ sous-entend la mesure dynamique d'un état ou d'un lieu où agissent des forces. Mais il sous-tend également une certaine conception de type structuraliste, dans la mesure où un champ est toujours structuré par ces forces et où ces forces s'arrêtent d'agir là où le champ cesse. "Les limites du champ s'arrêtent là où cesse ses effets" nous dit Bourdieu.

Dès lors l'intérêt de ce type de recherche est justement de déceler sur quelles variables pertinentes se structurent un champ d'action donné et mettent en évidence la réalité même de ce champ.

La technique du khi-deux et des tris croisés permet de mettre en évidence des logiques, des lignes de force significatives. Bien entendu une enquête quantitative ne saurait épuiser l'ensemble des logiques pouvant être mis en œuvre dans un champ car cela présupposerait de connaître l'infinité innombrable des variables pouvant jouer dans n'importe quel champ considéré et il est pratiquement certain que certaines variables significatives puissent nous échapper. Mais dans la mesure où le questionnaire est relativement bien construit et où un certain nombre de variables ont été testé, les résultats que nous apportent l'étude quantitative sont d'une grande portée pour la compréhension même de la lisibilité de la réalité d'un champ.

Dès lors, dans une perspective épistémologique nous ne pouvons nous contenter d'une méthode ou seule la typologie et la catégorisation serait la seule finalité. Type et catégorie ne deviennent signifiants, agissants, sources de compréhension que lorsqu'elles sont transposées dans un champ organisationnel qui les active ou les inhibe selon ses logiques propres. C'est la recherche de ces logiques propres et la recherche des variables structurantes d'un champ qui nous paraissent source de compréhension et de connaissance. C'est la confrontation et la mise en co-(r)relation (pour reprendre une expression statistique mais qui rentre à fond dans la construction d'une épistémologie en science de la communication) qui nous semble essentiel dans toute recherche ayant pour fondement la méthodologie quantitative. Le réel est relationnel. La relation est l'essence même de la compréhension du réel.

#### - Méthodes et techniques de recueil des données : le cas d'un outil de gestion de projets

JL.Bouillon (LERASS-IUT-Université Toulouse 3),  
M.Durampart (CSO LAbsic Université Paris 13), B.Guyot (INTD / CNAM), V.Lépine (Université Lyon 2)

La question des méthodes et techniques de recueil des données nous est directement posée par la confrontation à un cas concret de terrain d'investigation : celui d'un organisme de formation qui met en œuvre des procédures de



travail reposant fortement sur l'utilisation d'un système de GED (gestion électronique de documents) et d'un *workflow* (standardisation et automatisation d'un processus informationnel).

La demande de l'organisme est celle d'un diagnostic de la nouvelle organisation déployée autour de, et avec les dispositifs techniques en question. Ce diagnostic aiderait à apporter les améliorations nécessaires et mesures qui rendront possible une certification ISO 9000 de l'organisme de formation. Le point d'entrée qui justifie la recherche aux yeux du demandeur est celui des modalités d'utilisation du nouveau système d'information.

Du point de vue des chercheurs en communication organisationnelle, ce terrain de recherche appliquée offre la formidable opportunité d'analyser au plus près les modalités d'appropriation et/ou les détournements des dispositifs qui encadrent, structurent voire normalisent l'activité informationnelle.

Au-delà de la question des « effets » sociaux ou organisationnels des Tic's, les chercheurs s'intéressent aux aspects politiques, symboliques ou idéologiques associés au processus même de la mise en œuvre de tels dispositifs, de leur conception à leur modalité de déploiement au sein de l'activité de travail.

La question des modalités de recueil des données empiriques susceptibles de nourrir l'analyse est déterminante notamment quand on sait toute la difficulté qu'il y a pour ouvrir non seulement les portes des entreprises, mais aussi celles des systèmes d'information hautement sécurisés.

L'accès aux applications informatiques est une première nécessité. Il doit permettre d'analyser et de comprendre la formalisation des procédures de travail à partir de l'analyse des documents et des flux informationnels. Mais l'accès à la modélisation est évidemment insuffisant ; en effet l'activité de travail s'inscrit dans une temporalité double : celle prescrite par la formalisation d'un processus et celle correspondant à la réalité de l'activité du travail collectif. Il ne s'agit pas seulement de voir quels documents électroniques sont remplis ou validés par qui, mais aussi d'évaluer les décalages de temporalité, masqués par une stricte analyse du support électronique (formulaires de demande remplis bien après que le travail a été effectué, etc.)

L'observation in situ des situations réelles de travail, aux différentes phases de la gestion de projets, paraît dès lors incontournable. Cela pose immédiatement le problème de la compatibilité du rythme des activités professionnelles et de recherche ! L'enjeu de la représentativité ou de l'exhaustivité des données recueillies lors d'observations ponctuelles est ici soulevé.

Enfin, une approche des aspects plus politiques (enjeux de pouvoir, logiques des groupes d'acteurs) ou plus symboliques (significations associées à la dynamique de changement organisationnel, normalisation des représentations à travers la formalisation des documents de travail) justifie la mobilisation d'une approche sociologique soucieuse de prendre en compte les discours, les interprétations explicites ou implicites formulées autour de la refonte des procédures de gestion de projets. Le recours aux techniques d'entretien individuel est ici indispensable.

En toute rigueur il serait nécessaire d'articuler les différents niveaux d'analyse et de définir une démarche méthodologique précise. Faut-il mener en parallèle les différentes investigations, faut-il établir une chronologie rigoureuse des étapes de recueil des données en fonction de résultats intermédiaires ? c'est-à-dire attendre d'avoir toutes les données ou construire progressivement le cadre d'analyse ?

Au fond c'est la « boîte noire » de la recherche empirique que nous proposons de présenter : comment construire le terrain ? le problématiser, y aller, l'exploiter... Cette recherche est actuellement en démarrage, elle devrait avoir progressé d'ici à fin du mois de mai, sans qu'il soit possible de dire aujourd'hui avec certitude comment !

- Réciprocité de l'observation et représentations de l'observateur : quelle trace dans la restitution écrite d'une enquête de terrain en entreprise ?

David Douyère (LabSIC-Université Paris 13)

Le chercheur doit-il, au cours d'une enquête de terrain en entreprise, récuser ces images de soi qui lui reviennent, et qui souvent lui déplaisent, s'attacher à en jouer ou à les déjouer, comme l'enseignant certains manuels de méthodologie, ou, au contraire, les accepter, et les prendre en compte comme « analyseurs » ? Nous voulons poser la question de l'inscription de la trace de l'observateur et de la réciprocité de l'observation dans la restitution écrite d'une étude de terrain portant sur la communication en entreprise, à partir d'un cas concret d'une étude qualitative de terrain menée dans une grande entreprise française du secteur des services, qui a mobilisé notamment entretiens et observation non-participante (autant que cette expression peut avoir un sens) de différentes situations de travail, et y analyser les différentes « images » de l'observateur produites par les acteurs (l'espion, le médiateur, l'œil de la DRH, le chargé d'audit, le témoin, le pair, l'homme de savoir, l'homme-ressource, l'expert en NTIC, l'étudiant riche, l'ami des forces ennemies...) afin de déterminer quelle place et quelle fonction il convient de leur assigner dans l'étude. Notre question est en effet de savoir dans quelle mesure ces « scories » de l'enquête peuvent-elles servir à la fois de matériau et d'« opérateurs d'interprétation » (Céfaï, 2003,

p.568) de la recherche. Trois séries de considérations s'imposent dès lors à nous.

[1] Statut des représentations de l'observateur – Ces images peuvent être prises en considération en tant qu'elles attestent d'une retenue ou d'une altération dans la communication d'informations et de points de vue ; elles orientent certainement la connaissance partagée, dans la situation d'entretien comme en observation, à partir des propos admissibles ou attendus en fonction des images posées sur l'observateur (Plane, 1999, p.49). On peut imaginer déduire de ces images, en relation avec d'autres matériaux (triangulation), ce qui n'a pas été dit dans l'entretien ou la situation. Elles incitent en deuxième lieu à penser qu'il existe un système de représentations du groupe au sein duquel existerait un jeu de « positions possibles » (Plane, 1999), soit un « système de places » (Favret-Saada, 1977) ou de « places actanciennes » (Céfaï, 2003) que viendrait occuper l'observateur. Ces images nous semblent cependant avant tout attester de la perception des acteurs dans leur contexte organisationnel et des enjeux qui y sont à l'œuvre. Prises en compte, elles acquièrent une signification de portée organisationnelle (pouvoir, contrôle dans l'entreprise) et plus largement sociale (argent, statut social, savoir, position sexuée). Pour réaliser son étude, l'enquêteur emprunte des formes sociales qui peuvent aux enquêtés sembler proches des moyens employés par l'entreprise pour exercer son autocontrôle (audit, sondage, enquête...) ou concevoir ses projets internes. Les logiques de contrôle, internes à l'entreprise, la crainte des remaniements et restructurations, mais aussi des évaluations souterraines, se trouvent ainsi projetées sur la figure que l'observateur présente. De même, il peut incarner le souci de trouver un médiateur, un auditeur ou un messager. L'observation est, en sorte, elle-même une action « située ».

[2] Contre-observation et réflexivité – Penser que ces méprises puissent s'avérer signifiantes en soi s'appuie sur l'idée que "l'observé observe aussi", qu'il convient d'accepter « la contre-observation » pour sortir de la « fiction convenue [du] caractère unidimensionnel de l'observation » (Devereux, 1967) et de prendre en compte cette « réciprocité de l'observation » entre l'observateur et l'observé, afin de l'inscrire dans la recherche. Cela ne devrait pas nous dispenser, également, d'une réflexion sur le degré de réalité (éventuellement insu du chercheur) de ces images, comme préalable éventuel à un travail d'« objectivation participante » (Bourdieu, 1978), dans une perspective réflexive s'interrogeant en termes d'habitus et de champ sur la position propre du chercheur (Bourdieu, 2000). Si ces représentations ne constituent pas l'objet principal de la recherche, pas plus que l'observateur ou la réflexivité elle-même, il nous semble cependant nécessaire de les prendre en compte à titre d'éléments périphériques signifiants, fut-ce au prix d'un basculement momentané de la position épistémologique du chercheur, qui, sans disparaître dans la seule l'étude de soi (Gingras, 2004), va prendre en compte sa propre position dans la recherche, et

les représentations qu'elle suscite (Plane, 1999), pour mieux étudier son objet : les échanges entre acteurs.

[3] Inscription de l'observateur dans la restitution de la recherche – Il convient donc de réfléchir à une modalité d'écriture qui permette l'inscription de ces interactions singulières qui inévitablement révèlent autant qu'elles altèrent, tout en ne déniaient pas le savoir acquis et construit par l'expérience de la recherche. Il est vraisemblable qu'une position médiane est à tenir entre la mise en avant de la réflexivité du chercheur, qui pourrait aller jusqu'à la présentation brute de matériaux (ce qui ferait disparaître l'idée même de texte et de chercheur/auteur) d'une part, et d'autre part l'effacement pur et simple de la position de l'observateur ou sa réduction à des considérations méthodologiques générales. Si la première position risque de faire du lecteur un naïf (Gingras, 2004) qui ignorerait la construction de la recherche (alors qu'il en est lui-même par ailleurs acteur), la seconde risquerait de donner l'illusion d'une évidence de l'acquisition des savoirs et de la non conditionnalité de ceux-ci dans le cadre d'une enquête de terrain. La position médiane ne réside pas nécessairement dans l'inscription « discursive, dialogique ou polyphonique » (Ghasarian, 2002, p.18) de la « voix » des acteurs dans le texte, mais peut-être dans la prise en compte de l'interaction concrète productrice de connaissances dans le texte qui relate et construit l'étude (par ex., Hanique, 2004), par l'évocation de ces images, et du sens qu'elles portent avec elles, pour les observateurs. De la sorte, la position de l'enquêteur et les interactions avec les acteurs du terrain, porteuses de représentations de l'observateur, apparaîtraient dans le texte, permettant de mieux mesurer les limites et la portée de l'étude (Kaufmann, 1996). Il reste que cela ne permet naturellement en aucun cas de préjuger du mode de lecture et de la réception du texte, ni du fait que les signes donnés de « réflexivité » ou de scientificité soient perçus comme tels par le lecteur.

Les représentations de l'observateur nous semblent en tout état de cause ne pas simplement constituer un outil de régulation méthodologique, mais ouvrir en soi une piste de recherche pour le chercheur engagé dans une analyse de la communication en organisation, en ce qu'elle amène à penser la situation d'observation comme une situation qui prend place dans l'entreprise.

#### Indications bibliographiques

ARBORIO, Anne-Marie, FOURNIER, Pierre, L'Enquête et ses méthodes : l'observation directe, Paris, Nathan Université, « 128 – sciences sociales », 1999

BOURDIEU, Pierre, « L'objectivation participante » (2000), Actes de la recherche en sciences sociales, n°150, déc. 2003, Regards croisés sur l'anthropologie de Pierre Bourdieu, p.43-57

BOURDIEU, Pierre, « Sur l'objectivation participante, réponse à quelques objections », Actes de la recherche en sciences sociales, n°23, sept. 1978, p.67-69

CEFAÏ, Daniel, « Postface. L'enquête de terrain en sciences sociales », in CEFAÏ, Daniel (dir.), L'Enquête de terrain, Paris, La Découverte, « Recherches – La bibliothèque du M.A.U.S.S. », 2003, p.465-615

DEVEREUX, Georges, De l'Angoisse à la méthode dans les sciences du comportement (1967), trad. H. Sinaceur revue par l'auteur, Paris, Aubier, 1980

FAVRET-SAADA, Jeanne, Les Mots, la mort, les sorts, la sorcellerie dans le Bocage, Paris, Gallimard, « Bibliothèque des sciences humaines », 1977

GHASARIAN, Christian, « Sur les chemins de l'ethnographie réflexive », in GHASARIAN, Christian (dir.), De l'Ethnographie à l'anthropologie réflexive, nouveaux terrains, nouvelles pratiques, nouveaux enjeux, Paris, Armand Colin, « U – anthropologie, sciences sociales », 2002, p.5-33

GINGRAS, Yves, « Réflexivité et sociologie de la connaissance scientifique », PINTO, Louis, SAPIRO, Gisèle, CHAMPAGNE, Patrick (dir.), RIVIERE, Marie-Christine, Pierre Bourdieu sociologue, Paris, Fayard, 2004, p.337-347

GOLD, Raymond I., « Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique », trad. Éloi Ficquet et Daniel Céfaï, in CEFAÏ, Daniel (dir.), L'Enquête de terrain, Paris, La Découverte, « Recherches – La bibliothèque du M.A.U.S.S. », 2003, p.340-349

HANIQUE, Fabienne, Le Sens du travail, chronique de la modernisation au guichet, Paris, Érès, « Sociologie clinique », 2004

KAUFMANN, Jean-Claude, L'Entretien compréhensif, Paris, Nathan Université, «128 – sociologie», 1996

PLANE, Jean-Michel, « Considérations sur l'approche ethnométhodologique des organisations », Revue française de Gestion, mars-mai 1999, p.44-53

- Expérience de consultation, expérience d'organisation : Les tests utilisateurs par ancrage phénoménologique pour tester des sites intranets dans les organisations pour évaluer le niveau d'appropriation collective des TICs.

Olivia Belin (Ceric-Université Montpellier 3)

Les objectifs de la méthode de recueil en compréhension par tests utilisateurs

**Permettre** une exploitation à plusieurs niveaux (et non strictement technique ou strictement sociale) des données recueillies dans les problématiques relatives à l'appropriation collective des TICs dans les organisations ;

**Permettre** de prendre en compte simultanément les contraintes sociales ou organisationnelles, techniques, pratiques, cognitives, liées à l'utilisation et l'appropriation des intranets.

**Évaluer** le niveau d'appropriation collective d'un site intranet ou d'un outil de communication dans une organisation.

Méthodes existantes servant d'appui

- la technique des entretiens semi-directifs ou des entretiens ouverts (ou compréhensifs)<sup>17</sup>
- la technique des tests utilisateurs en navigation exploratoire (orientés 'technique' et compréhensifs)
- Ergonomie et Web Usability (orientés 'technique' et relativement quantitatifs)

Les postulats d'une méthode compréhensive et sociotechnique

Postulats des approches compréhensives<sup>18</sup> :

- capacité du chercheur à pénétrer le vécu de l'autre par un effort intuitif d'empathie
- les faits humains et sociaux sont différents des faits naturels et physiques et sont porteurs de significations

Postulat des approches socio-techniques<sup>19</sup>

- les objets techniques structurent le social, l'action collective (normes de l'action collective)
- les objets techniques organisent le social en distribuant des rôles
- les objets (techniques) sont porteurs de significations (réalité de premier ordre et réalité de deuxième ordre)

Le recueil et traitement

#### **La mise en œuvre du recueil et du test**

On constate que souvent, les problématiques techniques peuvent servir de prétexte ou de support à l'expression de problématiques plus larges, liées à des négociations dans les organisations, des difficultés de mise en œuvre de projet collectif, etc. D'une autre côté, les enquêtes qualitatives peuvent facilement laisser de côté les problématiques techniques, comme si elles n'avaient aucune importance, quand les outils de communication sont à comprendre aussi comme des guides, des plans d'action. S'ils ne fonctionnent pas, c'est l'action collective qui s'en trouve freinée.

Tout peut-être relevé : attitudes physiques, énoncés, injonctions, disposition dans le bureau, ...Le recueil de données est fait en cours de navigation exploratoire, d'abord sur les éléments du site intranet ; ensuite, sur des données relatives à un vécu global de l'utilisateur vis à vis de l'organisation, le site intranet et l'organisation étant liés dans l'esprit du consultant et dans les faits. On recueille donc l'expérience du consultant et l'expérience de l'utilisateur, dans l'organisation. C'est la raison pour laquelle les tests que nous avons menés dans notre recherche se sont fait dans des situations réelles et habituelles.

#### **Tableau de restitution**

L'objectif est de pouvoir traiter dans une approche sociotechnique des problématiques d'appropriation collective des TICs, en considérant à la fois les contraintes

<sup>17</sup> Alex Mucchielli, « le dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales »

<sup>18</sup> Alex Mucchielli, Op. Cit.

<sup>19</sup> On pourra se référer aux travaux de Latour, Callon, Akrich, et Alter

données par la technique et celles données par le social, ou l'organisationnel.

Réalité de premier ordre	Données mécaniques et physiques	Statistiques, type de consultation, durée de consultation, lieu de consultation, possibilité physique de consultation, disposition, ...
	Données techniques	Arborescence, Contenu et liens, Fonctionnalités, Graphisme
Réalité de deuxième ordre	Données subjectives intentionnelles (difficulté à réaliser quelque chose)	Remarques relatives à la difficulté de réalisation d'un projet de consultation
	Données subjectives relationnelles (ne pas vouloir réaliser quelque chose)	Remarques relatives à des normes, positionnement et qualité des relations (si on en a)

- L'ethnométhodologie dans l'analyse d'un processus collectif de création d'information

Audrey de Cégliè (GESEM-Université Montpellier1)

Le but de cet article est de présenter les intérêts d'une analyse ethnométhodologique dans l'analyse d'un processus collectif de création d'information. Lorsque l'on s'intéresse au processus de création d'information et donc de collaboration entre plusieurs individus il est naturel d'appliquer une méthodologie de type ethnographique car elle autorise un regard nouveau sur les communications organisationnelles qui s'en dégagent et permettent particulièrement de centrer les observation sur l'organisation dans son ensemble. Ainsi lorsque l'on s'intéresse au processus collectif de création d'information c'est toute l'organisation qu'il faut étudier. Nous allons dans cette article présenter comment nous avons utilisé le travail de recherche de Bruno David, qui s'intéresse à l'utilisation de l'ethnométhodologie dans l'analyse des communications organisationnelles de création d'information, pour cerner les avantages et les limites d'une telle méthode. L'approche ethnométhodologique fut édifée par H. Garfinkel dans les années 1955 suite à une enquête menée sur les délibérations des jurés non spécialistes du droit permet : « [de] mettre à jour les processus que les membres d'une forme sociale utilisent pour produire et reconnaître leur monde, pour le rendre familier en l'assemblant » (Coulon, 1993, p. 85). Elle est l'étude de la connaissance pratique que possède le membre d'un groupe sur ses activités quotidiennes (Agostinelli, 2001). Pour Garfinkel, cette approche cherche à appréhender la réalité objective des faits sociaux non pas comme un accomplissement continu des activités concertées de la vie quotidienne des membres, mais comme connues et allant de soi, grâce à des processus ordinaires. Cette méthode permet donc de voir et d'observer, de donner accès

aussi aux paroles et aux discours (Saada, 1994). Pour étudier ces processus, l'ethnométhodologie utilise plusieurs méthodes qualitatives (observation participante, observation directe, entretiens, études de dossiers, vidéo...). Après une présentation de l'approche ethnométhodologique, nous tenterons à travers l'analyse de B. David de cerner les atouts et les limites d'une telle méthode pour appréhender la communication organisationnelle lors d'un processus de création d'information. Ainsi que l'élaboration des méthodes de recueil de données comme la mise en place d'un entretien, l'élaboration d'un carnet de bord... L'article de B. David « *une approche ethnographique des entreprises de presse* », analyse grâce à une observation participante, la construction sociale du discours d'information médiatique et la sélection des images de presse par les différents acteurs de la chaîne de fabrication. A travers ce travail de recherche nous essaierons d'appréhender les difficultés rencontrées par le chercheur dans ce type de méthodologie et de trouver comment y remédier. Nous analyserons le type de matériel utiliser, ainsi que l'apport de cette méthode qualitative par rapport aux méthodes quantitatives, et comment prendre en compte toute l'organisation sans risqué d'être influencé dans notre analyse.

Références :

- . Agostinelli, S., (2001). *Voies de recherche en Sciences de l'Information et de la Communication : Le rôle des artefacts et des organisations sociales dans la communication des connaissances*. HDR, Rennes 2, Novembre 2001.
- . Coulon, A., (1993). *L'ethnométhodologie*. Paris, P.U.F., Que sais-je ?
- . David, B., (2001). Une approche ethnographique des entreprises de presse écrite. Communication les journées de Castres. Org&Co, juin 2001.
- . Favret-Saada, J., (1995). *Les mots, la mort, les sorts*. Paris: Gallimard. (Folio. Essais ; 3)
- . Garfinkel, H., (1967). *Studies in Ethnomethodologie*. Cambridge, Polity Press, réédition 1984

- Quelle place pour les objets dans les méthodes d'observation des pratiques communicationnelles ?

Fabienne Martin-Juchât (Université de Bourgogne)

Dans le cadre d'un contrat de recherche avec la DARES, nous avons observé la mise en place de nouvelles pratiques de travail en réseau dans le secteur hospitalier. Dans ce secteur d'activité, les objets que l'on peut définir comme des hybrides, des composites, des quasi-objets structurent la coordination et la coopération des soignants. Dans le cadre de la mise en place des réseaux, les activités de manipulation des objets, d'échanges d'objets, de discussions autour de ces objets ont participé à la co-négociation, à la co-construction de nouvelles normes d'action individuelle et collective. Ces pratiques manifestent toute la complexité de l'intégration et de l'appropriation de nouvelles manières de

travailler ensemble, induites par la mise en place des réseaux de santé.

Afin de rendre compte de ces pratiques en cours de changement, il semble nécessaire de s'inscrire dans un cadre théorique qui positionne les objets comme partie intégrante des activités de communication, d'actions individuelle ou collective, et de choisir des méthodologies d'observation qui lui sont adaptées.

L'observation directe et participante, de type ethnographique, dans la continuité de la démarche proposée par Y. Winkin n'est pas suffisante. Dans les termes de B. Miège, la méthode de l'inter-science est la plus adaptée. Il s'agit d'associer à ces méthodes ethnographiques centrées sur les échanges, des séquences d'observation des acteurs en rapports avec les objets puis, dans un deuxième temps, organiser des séquences de confrontation des acteurs aux données enregistrées.

L'objectif de cette communication est de mettre en évidence la nécessité de prendre en compte les interactions avec les objets dans l'analyse des micro pratiques de communication, tout en mesurant les contraintes et les difficultés que cela implique.

- Démarche qualitative, gage de synergies ? De la méthode des cas à la mise en place d'un outil de *benchmarking*

Martine Boutary, Angélique Roux, (LERASS-IUT- Université Toulouse 3)

L'originalité et le dynamisme des démarches vis-à-vis des TIC de certaines PME observées dans les travaux de recherche incitent à approfondir la réflexion afin d'identifier le lien entre les modalités d'appropriation technologique de ces firmes et l'impact de leur usage. Adossant nos analyses à celle de la spécificité des PME et de leurs acteurs, recherchant les freins et moteurs d'introduction et d'appropriation des TIC, nos recherches ont porté sur les modalités de décision et des pratiques informationnelles d'une part, les caractéristiques stratégiques de l'entreprise d'autre part.

Nous avons fait le choix d'une méthodologie qui prenne à la fois en compte les processus dans leur continuité et les interactions à différents niveaux pour mieux comprendre les éventuelles dissonances entre le discours et l'action, et appréhender le problème de terrain. Nous nous sommes plus particulièrement attachées à mettre en oeuvre la méthode des cas au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Au fil du temps, ce choix nous a conduit à réfléchir à la nécessité, dans un contexte où les échanges économiques ne sont pas en usage (la recherche publique en France dans le domaine des sciences sociales), de relations de coopération, de synergies entre organisations productives et recherche

universitaire. L'objet de cette communication est de montrer en quoi la méthode des cas nous a permis de renforcer des liens et de travailler à partir d'un matériau riche à travers des approches croisées et multidimensionnelles (1), mais présente des limites du point de vue de l'implication des entreprises dans le processus de travail des chercheurs et des synergies créées, au sens d'une « mise en commun de plusieurs actions concourant à un effet unique avec une économie de moyens » (Petit Larousse, 2003). Il nous est alors apparu nécessaire de mettre en place, à travers des partenariats multiples (d'acteurs et de formes), une forme de travail qui prenne en compte des dimensions différentes notamment en terme de besoins et de temps (2).

Dans le cas présent, notre premier choix méthodologique (méthode des cas) a permis d'engager un lien entre chercheur et entreprise, sans toutefois pouvoir satisfaire entièrement les attentes de ces dernières du point de vue de la restitution de nos travaux. La 2<sup>ème</sup> partie de nos travaux a autorisé le chercheur à affiner sa problématique et à l'entreprise ses connaissances opérationnelles à travers un outil de *benchmarking*. Par ailleurs, les liens entre entreprises et partenaires institutionnels ont abouti à une meilleure analyse des besoins des entreprises par les institutions, alors capables de proposer des actions mieux adaptées.

Cela passe nécessairement par une définition des postures des acteurs en termes d'actions, d'objectifs et de moyens.

- Un artefact participatif : le focus group, potentialités et limites

Anne Masseran, GRICP (Groupe de Recherche Informations Communication Propagandes-Université Nancy 2),  
Philippe Chavot, LSEC (Laboratoire des Sciences de l'Education et de la Communication- Université Louis Pasteur, Strasbourg).

L'histoire de la méthodologie du « *focus group* » (groupe de discussion thématique) remonte aux années 40, avec les études en marketing de Paul Lazarsfeld. Issue de ce contexte très particulier des premières recherches sur la réception, la méthode a évolué vers plus de souplesse et surtout s'est graduellement émancipée du socle fonctionnaliste.

Cette méthode s'est enrichie de nouveaux concepts et objectifs. Elle s'appuie ainsi de plus en plus sur la notion de participation, sur deux plans : celui du mode opératoire, bien sûr ; mais aussi celui du contenu, puisque le *focus group* permet de rendre compte des représentations de la participation que privilégient les publics.

Le principe du *focus group* – dans sa version actuelle – consiste à réunir un petit groupe de personnes (huit à dix) et de les faire débattre autour d'un thème (*focus*) particulier, à l'aide d'une modération discrète. C'est la dynamique du

groupe et la situation des individus en son sein qui seront observées. L'objectif est de recueillir des données qualitatives concernant le positionnement des différents individus par rapport à un thème «retraduit» en langage quotidien. De plus, cette méthode permet de mettre en lumière des éléments souvent implicites dans la construction individuelle et collective des problèmes. En ce sens, on peut espérer assister à des processus d'appropriation et de construction des problèmes et des hiérarchies. Il est également possible d'observer les négociations entre individus, la construction des consensus, des oppositions, bref, les mécanismes d'apprentissage collectif.

Cette méthode, qui, on le devine, est en constante évolution, demande encore à être perfectionnée. Nous allons explorer ses limites en mettant en œuvre un point de vue réflexif sur une recherche en cours portant sur la perception publique de la transplantation d'organes et des tests génétiques.

- Usages domestiques des technologies de communication dans la sphère résidentielle et familiale. Recherche pluridisciplinaire

Yves Thépaut, (Université Rennes 2), et Maria Sakalaki, (université Panteion-Athènes)

Proposition sur la base d'une recherche en cours.

1°) Exposé de la problématique et de la méthodologie utilisée

La recherche porte sur les « Usages domestiques des technologies de communication dans la sphère résidentielle et familiale » en liaison avec France Télécom (période de juin 2004 à juin 2005). Les technologies étudiées sont le téléphone fixe et mobile et Internet.

Cette étude est centrée sur les pratiques de communication des ménages à leur domicile, dans leurs relations aux services de proximité, dans la gestion de leurs réseaux de sociabilité de proximité (voisins, services, famille, etc).

La méthodologie employée se déroule en 3 phases. D'abord une enquête qualitative par entretiens semi-directifs approfondis auprès de 20 familles, et transcription des entretiens en vue d'une analyse de contenu par un logiciel (WordMapper). Ensuite ces entretiens et cette analyse servent à ajuster un questionnaire quantitatif à questions fermées pour une enquête auprès de 180 abonnés situés sur 3 sites géographiques distincts. Enfin l'analyse statistique des données et des réunions de type « focus group » permettent de tester les hypothèses et de dresser une cartographie des communications, ainsi que de faire des propositions de méthode d'innovation de services (si possible) et de nouveaux services de télécommunication.

Cette recherche développe la notion d'« espace communicationnel domestique » et a une visée prospective en matière d'innovation dans le secteur des TIC. L'hypothèse est que l'espace communicationnel domestique représente en fait un type d'espace de communication, comme ceux spécifiques aux entreprises, aux administrations ou aux collectivités territoriales, ou de façon

générale aux Organisations. Nous considérons dans ces conditions qu'il s'agit de communication organisationnelle dans le sens où le ménage, le foyer, est 1 unité institutionnelle (au sens de la Comptabilité Nationale) en relation avec son environnement et donc constituant une unité organisationnelle de base.

2°) Intérêt de la proposition pour les journées *Org & Co*

L'équipe de recherche est pluridisciplinaire, composée de 7 collègues des disciplines : Sciences de l'information et de la communication, économie, sociologie, psychosociologie, sciences de gestion et statistiques.

Nous avons cherché à articuler diverses méthodes comme indiqué ci-dessus, dans une perspective pluridisciplinaire mais aussi si possible interdisciplinaire, pour notamment la mise au point d'une méthode nouvelle dans le domaine de l'innovation.

-----  
**Autres manifestations à venir**

***- Les territoires de l'éducation et de la formation. Construire, coordonner, évaluer l'action publique locale. 26-27 mai 2005***

Réseau d'Analyse Pluridisciplinaire des Politiques Educatives (RAPPE) Septièmes journées d'étude à Aix-en-Provence LEST / IREMAM

Longtemps déniée par les catégories abstraites des grands systèmes distributifs de l'Etat Providence, l'inscription sociale des espaces de l'action publique réapparaît à la faveur du processus de décentralisation des services publics engagé voilà plus d'une vingtaine d'années. A la fois éléments rhétoriques et facteurs d'orientation décisifs des politiques publiques, le "local" et le "proche" contrastent les critères classiques d'égalité, de continuité et d'adaptabilité de l'intérêt général (lois de Rolland) avec les critères "modernes" d'équité, d'efficacité et de qualité.

-----  
***- Plate-forme AFIA 2005 – Nice  
Lundi 30 Mai au Vendredi 3 Juin.***

La Plate-forme biannuelle de l'AFIA rassemble sur un même site plusieurs conférences et ateliers touchant à l'Intelligence Artificielle.

Le programme de la plate-forme inclut:

- Cap (Conférence d'Apprentissage) François DENIS
- IC (Conférence d'Ingénierie des Connaissances), Marie-Christine JAULENT
- RJCIA (Conférence Rencontres Jeunes Chercheurs en Intelligence Artificielle), Emmanuel GUERE
- Journée thématique: Web sémantique pour le e-Learning  
Rose DIENG-KUNTZ, Monique GRANDBASTIEN, Danièle HERIN
- Journée et tutorial "Apprentissage Pro-Actif" Michèle SEBAG, Olivier BOUSQUET
- Atelier: Représentation et raisonnement sur le temps et l'espace, Florence LE BER, Gérard LIGOZAT
- Atelier: Apprentissage automatique et bioinformatique  
Florence d'ALCHE-BUC, Laurent BREHELIN
- Atelier: Raisonnement à Partir de Cas  
Sylvie DESPRES
- Atelier: Connaissances et Documents Temporels  
Raphaël TRONCY, Yannick PRIÉ
- Journée thématique: Reasonner le web sémantique avec des graphes,  
Michel LECLERE, Francky TRICHET, Olivier CORBY, Catherine FARON-ZUCKER

Inscription

<http://www-sop.inria.fr/acacia/afia2005/inscription.html>

-----

**- Artefacts et Collectifs. Action située et théories de l'activité**

**Symposium ARTCO 4-5-6 Juillet 2005  
INTEFP Marcy l'Etoile (près de Lyon)**

Les théories de l'action organisée en collectif ont connu de profonds renouvellements depuis une dizaine d'années. Des courants tels que les théories de l'action située, la cognition distribuée, les théories de l'activité inspirées de l'école russe ainsi que les approches françaises de sociologie de l'action, de sociologie des sciences, d'ergonomie et celles issues du Groupe Langage et Travail ont contribué à ce renouvellement.

Ces diverses approches et théories n'ont pas le même point de vue sur l'action, sur l'écologie des activités.

Elles ne font pas la même part au statut de la connaissance par rapport à l'action, au langage, aux artefacts et ne portent pas la même attention aux répertoires d'évaluation et de justification mobilisés par les acteurs.

Elles n'ont pas les mêmes visées de transformation, ne donnent pas la même place au point de vue de l'acteur et ne posent pas nécessairement la question du sujet de l'action. Certaines sont plus externes, descriptives, les autres ont une visée plus compréhensive, d'autres encore sont délibérément orientées vers la transformation mais de manière différente : certaines visent à l'amélioration des technologies et de leurs usages, d'autres à l'amélioration des performances des

organisations, d'autres enfin visent au développement des personnes et des pratiques collectives.

Les intervenants :

Y. Engeström (U. Helsinki et San Diego), C. Groleau (U. Montréal, Québec), K. Kuutti (U. Oulu, Finland), D. Middleton (U. Loughborough, UK) , B. Nardi & V. Kaptelinin (USA), S. Sarangi (U. Cardiff, UK), C. Susa-e-Silva (PUC/SP, Brésil), J. Taylor (U. Montréal). P. Beguin (CNAM Paris), A. Borzeix (CRG Ecole Polytechnique Paris), J. Boutet (Paris VII et CNRS), M. Callon (CSI Ecole des Mines Paris), Y. Clot (CNAM Paris), B. Conein (U. de Lille et EHESS Paris), N. Dodier (EHESS Paris), D. Faïta (U. de Provence), B. Fraenkel (EHESS Paris), M. Grosjean (U. Lyon 2, CRG Paris), C. Licoppe (ENST Paris).

Réponses en attente : C. Goodwin (UCLA, Los Angeles), E. Hutchins (UCSD, San Diego, USA).

• Format

Les intervenants sont invités. Il n'y a pas d'appel à communication. Les exposés visant à une confrontation des approches sont orientés à l'avance vers des questions clé (cf thèmes ci-dessus), qui mettent en tension les différentes théories actuelles de l'action et de l'activité et leurs effets sur les méthodologies et les objets étudiés.

La traduction simultanée donnera à chaque intervenant la possibilité de s'exprimer dans sa langue.

Des tables rondes permettront la discussion.

Le tarif de base de l'inscription est de 150 euros ; il est de 250 euros pour les inscriptions en formation continue, et de 50 euros pour les étudiants

(attention : ce tarif ne concerne pas les doctorants financés - allocations, bourses CIFRE, bourses CNRS - qui payeront le tarif standard).

ATTENTION : Le nombre de places est limité à 120 : l'inscription ne sera effective qu'après encaissement du paiement (une confirmation vous sera alors envoyée).

- Date limite d'inscription : 1er juin 2005

<http://sites.univ-lyon2.fr/artco/>

-----

**- « Le développement des usages des T.I.C. dans les organisations. Constats et perspectives méthodologiques »**

24 juin 2005

Groupe ESC Clermont-Ferrand

L'Université d'Auvergne et le Groupe ESC Clermont, l'Association Française de Management Electronique (AFME) et le Centre de Recherches en Sciences de Gestion (CRSG), organisent conjointement une journée de réflexion destinée tant aux chercheurs qu'aux professionnels préoccupés par la pratique compétente des TIC dans les organisations. Ces dernières sont toutes concernées par ce

véritable enjeu technologique : grandes et petites, publiques et privées, organisées en établissement ou en réseaux, etc.

Aux dires de certains spécialistes, et bien qu'à leurs yeux de nombreux progrès restent encore à faire, désormais, le problème ne serait plus tant celui de l'introduction des TIC dans les organisations, que celui du développement de leur usage dans le fonctionnement compétitif de ces dernières. Aux interrogations relatives aux freins à l'acceptation de l'innovation, succèderaient donc celles portant sur les moyens de l'optimisation de l'efficacité et de l'efficience de ces nouvelles pratiques.

Si ce point de vue devait s'avérer exact, il serait particulièrement encourageant, dans la mesure où il conduirait certes à continuer à s'intéresser à l'« outil », mais plus encore au fruit de son usage, c'est à dire à passer d'une logique technicienne à une logique managériale. Cette posture à l'égard des TIC nous paraît d'autant plus féconde qu'elle invite toutes et tous à considérer les usages qui peuvent être faits des TIC dans les organisations, dans toute leur diversité, et tout particulièrement aux usages actuels et futurs des TIC dans l'ensemble des fonctions de l'entreprise.

-----

## **- “Public Relations Metrics : Evaluation and Measurement.”**

BledCom 2005  
1-3 July 2005

BledCom is a public relations research symposium, which is being organised every year since 1994 by Pristop Communications in cooperation with EUPRERA. It is a traditional gathering of scholars and practitioners of public relations from all over the world, who have the opportunity to hear presentations of different speakers and also to present their own work. However, the most important part of BledCom is having good time with friends, meeting new people and generate interesting ideas.

BledCom 2005 will be the 12th annual International Public Relations Research Symposium. It will take place from 1 until 3 July 2005 at Lake Bled, Slovenia. The theme of the upcoming symposium is Public Relations Metrics: Evaluation and Measurement.

FRIDAY, 1 JULY 2005

Welcome Address by members of Organising and Program Committees Danny Moss (Manchester Metropolitan University, UK), Dejan Vercic (University of Ljubljana and Pristop d.o.o., Slovenia), Jon White (University of Birmingham, UK), Betteke van Ruler (University of

Amsterdam, The Netherlands) Ana Tkalac Vercic (University of Zagreb, Croatia)

Opening keynote speaker: Prof. Emeritus Dr. Manfred Ruehl (University of Bamberg, Germany)

Introducing the Institute for Public Relations and the Commission on Measurement & Evaluation, Dedicated to the Science Beneath the Art Frank E. Ovatt, Jr. (Institute for Public Relations, USA) Representative of the Chartered Institute of Public Relations (UK)

Panel 1 on Public relations metrics:

The Corporate Communications Scorecard, A framework for managing and evaluating communication strategies Ansgar Zerfass (MFG Baden - Württemberg mbH, Germany)

Modelling and Evaluating Public Relations Measures and Campaigns by German Professionals. Barbara Baerns (Freie Universität Berlin, Germany)

The case study as a new evaluation tool for PR: An applied approach. Mafalda Eiro-Gomes (Lisbon's Superior School of Mass Communication and Media Arts, Portugal) Joao Duarte (Lisbon's Superior School of Mass Communication and Media Arts, Portugal)

Keynote speaker:

Prof. Dr. Anuška Ferligoj (University of Ljubljana, Slovenia)

Panel 2 on Public relations metrics:

Internal corporate communication in a transitional economy: a case study of a financial services organisation.

Marelle du Plessis (University of Pretoria, South Africa) and Anské F. Grobler (University of Pretoria, South Africa)

Scenario Building: A new model for Strategic Public

Relations. A Case of an Insurance Company

MinJung Sung (Baruch College / CUNY, USA)

Panel on PR metrics in transitional countries; Chaired by: Prof. Dr. Ronel Rensburg (University of Pretoria, South Africa), and Prof. Dr. Krishnamurthy Sriramesh (Nanyang Technological University, Singapore)

An examination of organizational - stakeholder relationship, crisis responsibility and crisis response strategies Chung-ju Flora Hung and Iris Wong

Stakeholder management and sustainable development reporting: Measurement and benchmarking of the South African mining industry

Annelie Naude (North-West University, South Africa)

Managing communication about employment equity in South Africa: Perspectives on the complexity of strategic transformational communication.

Anne Leonard (University of Pretoria, South Africa) and Anské Grobler (University of Pretoria, South Africa)

A strategic approach to development management and development communication.

Benita Steyn (Cape Peninsula University of Technology, South Africa) and Neeltje du Plessis (University of Pretoria, South Africa)

Exploring postmodern PR in "Dark Africa".

Ursula Stroh (University of Technology, Australia) and Gene van Heerden (University of Pretoria, South Africa)

SATURDAY, 2 JULY 2005



Keynote speakers

Mr. Wim van der Noort (Dutch government)  
Ms. Claire Spencer (Managing Director, i to i research limited, UK)

Panel 3 on Public relations metrics :

Progress in Public Relations by Improving Controlling and Measurement. Klaus Merten (University of Münster, Germany)

Examining objectives and evaluation: How practitioners measure their success. Robina Xavier (QUT, Australia)

Towards common nomenclature for public relations evaluation - Does Return on Investment (ROI) have a central role? Tom Watson (Charles Sturt University, Australia)

Panel 4 on Public relations metrics:

A Quantitative Matrix Model For Strategic Management Of Stakeholder / Issue Relationships.

Gustav Puth (University of Pretoria, South Africa) and De la Rey van der Waldt (University of Pretoria, South Africa)

The "pro model" for evaluation of public relations effectiveness. Case of the Faculty of Organizational Sciences.

Tamara Vlastelica (Faculty of Organizational Sciences, University of Belgrade, Serbia & Montenegro)

Slavica Cicvaric (Faculty of Organizational Sciences, University of Belgrade, Serbia & Montenegro) and Milica Kostic (Faculty of Organizational Sciences, University of Belgrade, Serbia & Montenegro)

Adapting communication satisfaction and relationship scales to a third world country context. Tanya Le Roux (North-West University / Potchefstroom Campus, South Africa)

Making a marriage last: PR client-consultancy relationship success. A phenomenological study into client understanding of relational success Susanne Guenther (Caro Communications, UK)

The state of public relations measurement and evaluation: Where we are and where should we go. Discussion prepared by: Prof. Dr. Larissa Grunig (University of Maryland, USA) Prof. Dr. James Grunig (University of Maryland, USA) Prof. Dr. George Gaskell (London School of Economics, UK) Dr. Jon White (University of Birmingham, UK)

Registration

[www.bledcom.com/registration](http://www.bledcom.com/registration).

The regular registration fee is 550 euros, for EUPRERA members 350 euros and for students 150 euros.

Accommodation

BledCom 2005 will take place in Golf Hotel Bled. registration on [www.bledcom.com](http://www.bledcom.com).

-----  
**- Media Panics: Freedom, Control and Democracy in the Age of Globalisation**  
**Conference Dates: July 26-28, 2005**

**Venue: Howard International House, Taipei, TAIWAN**

Organizer: Shih-Hsin University

Organizing Committee(OC)

Paul T. Mu, President of Shih-Hsin University  
Lucie Cheng, Dean of College of Journalism and Communications, Shih-Hsin University  
Robin Mansell, President of IAMCR  
Ole Prehn, Secretary General of IAMCR  
Annabelle Sreberny, Vice-President of IAMCR  
Divina Frau-meigs, Vice-President of IAMCR

Program Committee(PC)

Robin Mansell, President of IAMCR  
Ole Prehn, Secretary General of IAMCR  
Lucie Cheng, Dean of College of Journalism and Communications, Shih-Hsin University

Certain events, from time to time, shock the world: sometimes into action; sometimes into paralysis. Often, it seems, it is because of the way they are featured in the media. Generally, they are 'bad news' - disaster and conflict. Recall the Chicken Flu scare in Asia, the SARS epidemic, various terrorist atrocities, the 911 attacks in the USA. Even Janet Jackson's exposure of herself. Twenty five years after observers of the 'active audience' challenged effects theory, the media and their messages seem to reassert their power. And some governments seek to strengthen their controls, whatever the cost to democracy.

Media panics have themselves become the focus of media attention, as well as of scholarly interest. The 2005 IAMCR conference will focus on the topic "Media Panics: Freedom, Control and Democracy in the Age of Globalisation."

At least two theoretical perspectives apply. One is that exaggerated media reports of disasters and violence are either things to be corrected and controlled or as reflective of the culture of our time. Any attempt to curb them is an infringement on our freedom. The other involves the age-old debates that pit social and psychological effects of media against their mass market orientations. How and why have media panics come to be the major concerns of our societies? How do people in different worlds and circumstances respond to this communication phenomenon? The use of new technology in communication, the process of news production, the content of media coverage from opposing perspectives, and the influence of these events on different audiences and national are some examples. Furthermore, regulation/deregulation of the global media, empowerment of audience in the development of media literacy, as well as meanings of the global and local interactions in this "panic" context are all critical issues to be examined.

Opening Plenary Session:

Organizer:

Professor Lucie Cheng

Welcoming remarks:

President Paul T. Mu, Shih Hsin University

President Robin Mansell, IAMCR

Keynote Speakers:

Douglas Kellner, George Kneller Professor of Educational Philosophy, UCLA, USA

Diane Y.P. Ying, Publisher and Editor-in-chief, Common Wealth Magazine Group, Taiwan

Second Plenary Session: Media and Communications in Risk Society

Chair: Professor Robin Mansell, London School of Economics.

Panelists:

Ms. Eve Chiu, Deputy chief editor of Media Watch and Chief Executive of The Foundation for Excellent Journalism Award, Taipei.

Other's suffering and reporter's suffering--Taiwan TV disaster news and the vulnerability of journalists.

Professor Manuel Pares I Maicas, Autonomous University of Barcelona.

Ethics of reporting and media

Professor Rohan Samarajiva, LIRNE.net

Politics of Disaster Communication

Asantha Sirimanne, Lanka Business Online

Journalist reporting in Sri Lanka

Third Plenary Session: World Summit on the Information Society (WSIS)

Chair: Wolfgang Kleinwachter

Closing Plenary Session: Concluding Panel

Chair: Frank Morgan, Past President of IAMCR

<http://iamcr2005.shu.edu.tw/schedule.htm>

-----

### **- Enjeux et usages des TIC : Aspects sociaux et culturels**

Les 22 et 23 Septembre 2005 à Bordeaux  
CEM-GRESIC. Université de Bordeaux 3

Les Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C) poursuivent leur dynamique de progression. Voici à peine plus de dix ans que leurs usages se sont déployés dans les pays dits industrialisés. Dans les sphères du travail tout d'abord, elles sont devenues tellement usuelles qu'il nous semble aujourd'hui difficile de mener à bien nos activités sans y recourir. Dans les foyers ensuite, après un démarrage lent, elles enregistrent maintenant un taux d'extension de plus en plus fort. Pourtant, dès que nous sortons des contextes privilégiés dans lesquels nous évoluons, nous

devons nous rendre à l'évidence : la fracture numérique reste une réalité qui ne concerne pas seulement des pays éloignés et économiquement peu favorisés. Elle est omniprésente, nous environne, se superpose à la fracture sociale et vient quelquefois l'aggraver.

Les discours politiques à maintes occasions et de façon récurrente s'érigent contre ces inégalités et annoncent au titre de leurs priorités le souci de donner à tous un accès le plus large possible à ces technologies afin d'accomplir les enjeux que représente l'avènement de la société de l'information. Amélioration de l'accès à Internet, équipement des établissements d'enseignement, développement de l'offre de formation aux TIC, ouverture d'espaces numériques publics sont autant de mesures concrètes qui illustrent cette volonté du politique.

Outre ces discours d'ordre stratégique, les approches polémiques, critiques, expertes ne manquent pas de fleurir et la recherche universitaire elle-même s'enrichit chaque jour de productions aussi prolifiques qu'hétérogènes. Si cette disparité est certainement signe de vitalité, il nous paraît utile d'apporter quelques repères en organisant ce colloque qui sera l'occasion de confronter des points de vue différenciés dans une perspective qui se veut ouverte et interdisciplinaire.

Nous nous proposons en effet d'associer à cette réflexion tant des organismes de recherche que des acteurs des sphères économiques et institutionnelles de différents pays. Le CEM-GRESIC coordonne actuellement un programme de recherche européen associant six pays dans le cadre de Socrates-Grundtvig sur le rôle des TIC dans l'information des adultes en recherche d'emploi. Ce thème est une préoccupation commune aux institutions des pays de la communauté européenne mais s'illustre par des pratiques différentes selon les contextes politiques et culturels. Ce colloque sera l'occasion dans un de ses axes, de dresser un premier bilan des analyses effectuées sur ces différents terrains.

Plutôt que de l'offre, c'est du point de vue de l'utilisateur que nous choisissons de mener une analyse sur ces mutations. L'essor sans précédent des TIC et notamment du réseau Internet a permis une croissance telle des échanges informationnels et culturels dans nos sociétés qu'il est indispensable d'en mesurer les effets. Notre objectif de recherche se situe dans la perspective d'une logique d'utilisation élargie des TIC dans un contexte international.

Ce colloque vise les sphères scientifiques et professionnelles tant au plan national qu'international. Il s'adresse notamment aux enseignants universitaires, chercheurs et étudiants de 3 cycle, Professionnels de l'information, Chefs de projets dans les entreprises, organismes et institutions.

THEMES DU COLLOQUE :

Epistémologie

Positionnements théoriques et approches critiques concernant notamment

- La société de l'information entre mythes et réalité: TIC et lien social, démocratie, partage, citoyenneté
  - Identités et territoires: interculturalité et différence, identités individuelles et collectives
  - Ethique, société de l'information et connaissance.
  - Représentations des outils, de l'usager, de l'interactivité.
  - Freins économiques et psychologiques : crainte de la machine, du virtuel, de la dématérialisation, du changement. TIC et Choix politiques
  - Les formes d'organisation et instances décisionnelles aux niveaux international, national, local.
  - Rôles, missions et pouvoirs de l'organisation politique, de la collectivité territoriale de l'entreprise, des associations.
  - Politiques de décentralisation et pratiques d'information et de formation aux TIC
- TIC, appropriation et dissémination de la connaissance
- Ergonomie, médiation de l'outil, médiation humaine.
  - Modalités d'acquisition, approches didactiques et cognitives
  - Nouveaux dispositifs de diffusion et de transmission des connaissances
- TIC et maîtrise des usages
- Supports, formats et logiques de réception du message
  - Innovation et formation de nouveaux usages.
  - Décentralisation, délocalisation de l'information et autonomie de l'usager
- Usages, enjeux et contextes
- Les usages des TIC dans les contextes culturels : enseignement, éducation (enseignement à distance/pédagogie numérique), recherche, édition électronique, arts et culture (musées, spectacles). Diversité de l'offre et appropriation par les publics.
  - Les usages des TIC dans les contextes socio-économiques : travail, emploi, développement durable, solidarité nationale, internationale et ONG. Mesure des écarts entre les besoins des publics et les dispositifs mis en place.

-----

- « *Journée d'études* »  
« *Les politiques sociales en Europe. Concept, comparaisons, enjeux* »,  
organisé par le RT 6, Université Paris 5, le 17 Juin 2005.

Cédric Lomba, [lomba@iresco.fr](mailto:lomba@iresco.fr), 01 40 25 11 15  
Delphine Naudier, [naudier@iresco.fr](mailto:naudier@iresco.fr), 01 40 25 11 42

- *La fonction sociale de l'intellectuel spécifique*  
Mardi 7 juin : Gérard Noiriel (EHESS, GTMS) :  
Discutants : Bernard Pudal, Thomas Ribemont

Les séances à Lille ont lieu à l'IFRESI, 2 rue des Canonnières (face à la gare)

Les séances à Paris se tiennent à l'IRESO, 59-61 rue Pouchet, 75017 (métro : Guy Moquet, Brochant)

-----

- *Culture des organisations et DISTIC*  
*8 et 9 Décembre 2005, à Nice, avec le parrainage de la SFSIC*  
*Laboratoire I3M Université de Nice Sophia Antipolis-Université du Sud Toulon Var*

De nos jours, les organisations se définissent comme un appareillage de médiation et de communication que nous pouvons qualifier de ... DISTIC. Ainsi, penser la culture des organisations comme DISTIC (Dispositif socio-technique d'information et de communication) revient à s'interroger sur la nature même du DISTIC, à la fois organisation structurée et dispositif en perpétuelle évolution. Néanmoins, si les DISTIC peuvent être définis comme des objets scientifiques pertinents dans l'analyse du lien entre le local (l'organisation) et le global (son environnement au sens large), le terme de DISTIC n'est aucunement circonscrit à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (Internet, Intranet...).

De même une approche centrée sur la communication des organisations au sens large (organisations marchandes et non marchandes, organisations culturelles, institutions...) concernera aussi bien les objets de la culture (les œuvres, les savoirs, les croyances...), que la structure et les normes qui sous-tendent cette dernière ou encore les attitudes et les comportements induits. Le questionnement de cette rencontre scientifique résidera plus particulièrement dans les modalités, les formes ou encore les motifs d'un probable passage entre un état d'icône et celui de DISTIC.

L'objectif de ce colloque est de réunir des chercheurs pour débattre de la culture des organisations, dans ses différentes manifestations, à travers une série d'interrogations : Quels types de relations est-il possible d'identifier entre les différentes expressions de la culture des organisations et l'incidence sur les échanges verbaux et non verbaux entre les individus ? Quelles sont les logiques culturelles sous-jacentes aux comportements des individus dans un contexte organisationnel ? Enfin, quelles sont les articulations entre les éléments de la culture des organisations et ses sub-cultures, avec les dispositifs technologiques d'info-com de l'organisation, en ce qui concerne les communications diverses de l'organisation elle-même ? Cette perspective de travail s'inscrit comme contribution dans les travaux en cours sur la communication des organisations.

Cet appel à communications s'adresse à des chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication mais aussi à des experts, des praticiens, des professionnels de la communication, des chercheurs de divers horizons (anthropologie, sociologie, psychologie sociale, médiologie,

gestion, philosophie...). Les auteurs proposeront des nouveaux construits théoriques sur le sujet en s'appuyant notamment sur des situations pragmatiques en milieu naturel.

Axes de réflexion

Le colloque invite les auteurs à s'interroger, autour de plusieurs axes de réflexion, sur les conditions pour penser la culture des organisations comme un DISTIC. Ce dernier permet-il en effet de renouveler d'une manière « communicationnelle », les questions classiques liées aux relations entre la culture d'organisation et ... la communication interne, la communication externe, le développement de l'innovation organisationnelle ou encore le développement de projets individuels au sein de l'organisation ?

. Axe 1 : Approche méthodologique et épistémologique de la culture des organisations comme DISTIC

Quelles grandes théories s'appliquent-elles à l'organisation ? Sur quels fondements repose le choix d'adopter telle ou telle structure dans l'analyse d'une culture ? Quelle approche privilégier par exemple, pour étudier le caractère commun des connaissances et des systèmes de représentation des individus ? Entre des acceptions de la culture dites ostensives (centrées sur les croyances, les valeurs et les représentations) et d'autres plus performatives (sur les pratiques et les comportements), quels bénéfices pouvons-nous retirer des grands courants de l'anthropologie (théories de l'évolution culturelle, théories du particularisme, théories fonctionnalistes, théories de l'idéalisme culturel...) dans l'analyse de la culture ? Les communications de cet atelier tenteront de répondre à ces interrogations en s'appuyant aussi bien sur les paradigmes dominants que sur les concepts émergents.

. Axe 2 : Objets, dispositifs, symboles et représentations de la culture des organisations

Nous avons tendance à penser que la culture s'opère exclusivement par les individus, niant négligemment sa présence dans l'ensemble des systèmes de l'organisation, comme par exemple, les systèmes de gestion ou de production. Les marqueurs de la culture sont pourtant présents dans toute l'organisation sous de multiples formes à l'instar des rituels collectifs, des mythes et symboles partagés, des valeurs, de la tradition, des procédures, des mécanismes de contrôle, des systèmes de communication, des systèmes de sanction ou de promotion... Existe-t-il deux niveaux de culture, l'un composé d'éléments apparents et superficiels et l'autre plus profond que d'aucuns apparentent à « l'identité organisationnelle » ?

. Axe 3 : Les matériaux de la culture des organisations : rites, langages et autres comportements

Si les matériaux de la culture sont constitués dans une large définition par les comportements, les rites, les langages..., il n'en est pas moins possible de distinguer les matériaux culturels, des valeurs et références fondamentales. C'est cependant l'ensemble qui guide les comportements individuels. L'étude des pratiques rituelles par exemple repose conjointement sur les matériaux culturels et les référents symboliques.

Cet atelier inclura une dimension sémiologique de l'organisation à travers des signes distinctifs comme la représentation d'un organigramme, l'image de l'organisation, les codes de comportement interne, l'organisation de l'espace... L'approche sémiologique consiste à identifier sur différents supports (documentation interne, journal d'entreprise, aménagement du territoire...), des signes et des symboles.

. Axe 4 : « Culture d'entreprise » et innovation

Dans un modèle d'organisation qualifié de complexe, quels liens est-il possible d'établir entre la culture d'entreprise et les différentes formes d'innovations scientifiques, technologiques, techniques, managériales, communicationnelles... ? Est-il possible d'apprécier la performance « d'une culture d'entreprise » ? Existe-t-il des cultures d'entreprise propices à l'innovation ? Autant d'interrogations qui nous amènent à reconsidérer deux présupposés majeurs des théories des organisations : celui d'un terrain propice à l'innovation et celui de la relation entre le niveau d'appropriation de la technologie par l'organisation et sa capacité d'adaptation face au changement. Et dans quelles mesures les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) (Internet, Intranet, visioconférence...) participent-elles à la construction de la « culture d'entreprise » ?

. Axe 5 : Culture organisationnelle et projets individuels

Si la culture se situe bien à l'intersection entre l'individu et l'organisation et inclut inéluctablement des représentations individuelles et des références partagées, elle est aussi parfois considérée comme une variable susceptible de servir les intérêts de l'organisation. Dans ce cas là, on s'interroge sur les façons de la transformer : Comment créer ou tout au moins orienter une culture pour atteindre des objectifs pré-définis ? Peut-on « manager » une culture ?

On distingue à ce propos les valeurs déclarées que l'on trouve dans les projets et discours, des valeurs opérantes qui sous-tendent les décisions, les stratégies et les modes de fonctionnement. Ainsi le fait d'étudier une action collective comme un construit social revient à prendre en compte un mélange d'intérêts, de valeurs et de motivations individuels.

Comité scientifique

Henri ALEXIS (Nice Sophia-Antipolis), Françoise BERNARD (Provence, Présidente de la SFSIC), Yann BERTACCHINI (Toulon-Var), Jean-Jacques BOUTAUD (Bourgogne), Arlette BOUZON (Toulouse 3), Philippe DUMAS (Sud Toulon Var), Christian LE MOENNE, (Rennes II), Alex MUCCHIELLI (Montpellier III), Nicolas PELISSIER (Nice), Paul RASSE (Nice Sophia-Antipolis), Bruno RAVAZ (Sud Toulon Var), Ahmed SILEM, (Lyon), Tony TSCHAEGLÉ (Nice Sophia-Antipolis).

Comité d'organisation

Henri ALEXIS, Claudine BATAZZI, Francine BOILLOT, Franck BULINGE, Gabriel GALLEZOT, Catherine LONEUX, Marielle METGE, Sylvie PARRINI, Franck RENUCCI, Edwige VERCNOCKE.

[www.unice.fr/13M/colloque2005/AppelComm.pdf](http://www.unice.fr/13M/colloque2005/AppelComm.pdf)

-----  
**- Figures de l'urgence et communication organisationnelle**

Colloque international, Bordeaux 1-2 décembre 2005

Organisé par le GREC/O Groupe de recherche en communication des organisations de l'Université de Bordeaux 3 (CEMIC, EA 532) en liaison avec la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.

Les rythmes sociaux de la vie contemporaine tendent à instaurer l'urgence comme une temporalité ordinaire. L'urgence imprègne l'espace public, le monde du travail, l'espace marchand. Signe pour certains de l'existence d'une époque " hyper moderne " ou " sur moderne ", l'urgence serait devenue avec l'excès, la notion de dépassement permanent, un mode dominant de régulation collective. La volonté de domination et de maîtrise du temps - on parle de " service minute ", de " manager minute " de " vente flash ", de " flux tendus ", de réactivité coexiste avec le sentiment de l'existence d'une tyrannie de l'urgence synonyme d'épuisement et de stress professionnel. Les organisations semblent prises dans un mouvement paradoxal, elles qui voudraient se penser sous le signe du projet, de l'anticipation, de la pro activité et de la veille stratégique. Si l'urgence est bien le contraire du projet, comme certains l'affirment, vouloir se saisir à la fois de l'urgence et du projet relève du grand écart. Vers quelle métrique du temps s'oriente alors le contrôle de ces processus hautement finalisés que sont les projets ? Leur temporalité dominante semble parfois confiner à l'absurde : à la fois émancipatrice et assujettissante, équivoque ou programmée à l'excès, elle exprime les contradictions apparemment insurmontables du monde contemporain. Si l'urgence est bien un mode dominant de régulation collective, que penser également de la montée en puissance des pratiques dites de développement durable, conjuguant éthique de la responsabilité et éloge de la pérennité. L'urgent semble s'opposer au projet, comme il semble s'opposer au durable. Il semble échapper au discours laissant parfois supposer l'existence d'une sorte de " déni de l'urgence " tout en étant fortement valorisé dans l'action. Qu'en est-il donc de cette forme de temporalité dans les organisations et de son rapport aux pratiques communicationnelles ? Voilà le thème que ce colloque souhaiterait approfondir. Les rapports entre travail et temporalité font l'objet depuis quelques années d'un certain intérêt. Des travaux ont été publiés sur le thème de l'urgence et de la décision notamment. Les questions qui touchent aux formes de communication et à la temporalité semblent plus rarement étudiées.

Cette manifestation scientifique voudrait permettre aux recherches menées dans cette direction d'accéder à une plus grande visibilité. En définissant le champ d'investigation de ce colloque de façon assez large, nous souhaiterions éviter de réduire les interrogations sur le thème de l'urgence et de la communication au domaine de la communication de crise, qui a fait l'objet d'études assez nombreuses. Une analyse provisoire des phénomènes d'urgence nous conduit à définir quatre axes de travail pour structurer la réflexion collective.

1. Premier axe : L'urgence comme mode de régulation social. Nouvel impératif et nouvelle forme de temporalité, l'urgence semble s'imposer comme un rythme ordinaire, qui fait de l'accélération continue des pratiques une donnée incontournable de notre environnement. Les pratiques de communication participent de ce mouvement, notamment dans le domaine du travail, en l'autorisant, en l'accompagnant, et, parfois peut-être en lui résistant. De l'urgence objective à l'urgence subjective ou intersubjective, des mutations dans les représentations de l'urgence sont à l'œuvre.

2. Deuxième axe : L'urgence et la dérégulation. Synonyme de rupture et de non-continuité, l'urgence peut advenir comme un phénomène de dérégulation et de changement auquel il faut faire face. Catastrophes, conflits, bouleversements politiques, les causes peuvent être nombreuses. La rupture ou l'abandon des systèmes de communication ordinaires qu'ils soient de nature technologique ou non, engendrent des perturbations de différentes natures, et l'émergence de pratiques communicationnelles nouvelles. L'existence d'un " risque communicationnel " lié aux situations d'urgence peut être discuté.

3. Troisième axe : L'urgence domestiquée. Les professionnels de l'urgence savent au travers d'un certain nombre de protocoles, de procédures, de scénarii, à la fois détecter l'urgence, mais aussi la traiter d'un point de vue communicationnel, voire la programmer. La vie au quotidien avec l'urgence " ordinaire " des services d'urgence montre les modalités d'une professionnalisation des situations d'urgence au sein desquelles les pratiques de communication sont essentielles.

4. Quatrième axe : L'urgence construite et subie, l'urgence instrumentalisée. L'urgence construite et valorisée à travers ses corollaires, le changement permanent, la flexibilité, l'adaptabilité, la réactivité, sert de cadre de référence à un certain nombre de situations de travail qui sont sources d'épuisement professionnel et de stress. La non-prévisibilité devient parfois aussi un instrument de management déstabilisant. L'urgence construite et subie met l'individu en situation " limite " ou parfois en situation d'addiction aux technologies de la communication.

- « *Against the Neoliberal Tide : Media and Democracy in the 21st Century* »

**An International Conference of the Union for Democratic Communications**  
**November 3- 6, 2005, Boca Raton, Florida**  
**Hosted by the Department of Communication**  
**Florida Atlantic University, Boca Raton, Florida**

As people from nations around the world look to the prospect of self determination in a new century they are increasingly confronted with the social and economic ultimatums of for-profit transnational corporations. While the neoliberal agenda would have us believe that the market is a natural phenomenon, that agenda calls for the complete, no-holds-barred business domination of the media and almost every other human and natural resource, thus further jeopardizing the possibilities for democratic debate, dissent, and meaningful social change.

The Union for Democratic Communications invites proposals for presentations, roundtables, workshops and panels from artists, activists, and media scholars that examine and critique the connections between the political, economic and cultural program of neoliberalism, labor and other social movements, artistic expression, media ownership and concentration, intellectual property, and democratic media. We especially seek submissions that explore community and global alternatives to neoliberalism, corporate globalization and other systems of domination.

The conference will be held at the Holiday Inn in Boca Raton, Florida, and hosted by the Department of Communication at Florida Atlantic University. Boca Raton is on the Atlantic coast in south Palm Beach County, approximately 25 miles from both the Fort Lauderdale and West Palm Beach airports, and 50 miles north of Miami. The temperature in November is in the seventies, and conference participants will have easy access to the beach and the tides of the Atlantic Ocean.

<http://www.udc.org>

- *“Intégration commerciale ou dialogue culturel face au défi de la Société de l’Information”*

III Congrès Panaméricain de Sciences de la Communication  
12 au 16 Juillet 2005  
Université Buenos-Aires

Les Études en Sciences de la Communication ont décidé d’organiser le IIIe Congrès Panaméricain de Sciences de la Communication afin de continuer une ligne de pensée guidée par la présentation de réflexions académiques qui, à partir d’un cadre transdisciplinaire, proposent une agenda de discussion des problèmes communicationnels plus riche et diverse que celle présentée dans les discussions sur les accords d’affaires ou rencontres gouvernementales

Le IIIe Congrès Panaméricain de Sciences de la Communication reconnaît comme antécédents directs le premier colloque sur les industries culturelles et la communication du NAFTA et du MERCOSUR organisé par José Marques de Melo au Brésil, ainsi que la seconde rencontre NAFTA-Mercosur organisée par Joseph Straubhaar de l’Université Austin du Texas. Le professeur Gaëtan Tremblay a proposé d’organiser une troisième rencontre qui puisse dépasser la logique des accords d’intégration limités à un ensemble de pays et rendre extensif l’appel au dialogue aux représentants de tous les pays du continent américain. Le premier Colloque Panaméricain de Sciences de la Communication “Industries culturelles et dialogue entre les civilisations dans les Amériques”, tenu à Montréal, a été un franc succès. En septembre 2003, la professeur Delia Crovi Druetta a organisé, à Zacatecas (Mexique), la seconde rencontre Panaméricaine.

Entre les objectifs du IIIe Congrès Panaméricain de Sciences de la Communication, on retrouve le besoin de discuter des problèmes existants autour de la démocratisation de la communication et les difficultés croissantes dont font face les États nationaux pour développer des politiques culturelles qui stimulent l’accès et la participation citoyenne. En l’an 2005, le 25e anniversaire de l’approbation du Rapport McBride au sein de l’Assemblée Générale de l’UNESCO sera célébré. Le Rapport McBride est encore aujourd’hui le principal document international sur les politiques de communication. La convergence des industries culturelles avec les télécommunications et l’informatique, le poids croissant d’organismes supranationaux dans les décisions sur les politiques de médias, marquent, entre autres, la validité du Rapport McBride par son propos «démocratiser» et, à la fois, le besoin d’actualiser son diagnostic et ses conclusions.

La rencontre sera structurée à partir de conférences spéciales et communications de chercheurs en communication et culture. La conférence d’ouverture sera dédiée à l’analyse de continuités et ruptures depuis l’approbation du Rapport McBride en matière de politiques de communication et culture. Les conférences des spécialistes seront divisées en blocs thématiques: “Politiques culturelles et communicationnelles dans l’ère de l’intégration régionale”, et “Citoyenneté, participation, démocratie et diversité culturelle face à la Société de l’Information”. Le premier axe thématique permettra l’analyse des tendances actuelles en matière de politiques communicationnelles et

culturelles. Lors du second bloc il sera question de comment les changements dans la structure politique et économique de la culture ont impliqué des changements importants dans les perceptions des citoyens dans leur relation avec les diverses cultures présentes dans la région. Un autre objectif de la rencontre est la rédaction d'un document qui synthétise les préoccupations exposées tout au long du congrès, afin qu'il puisse être envoyé au prochain sommet mondial de la Société de l'Information qui aura lieu en Tunisie à la fin de l'année 2005. Au cours de la conférence de fermeture on analysera les diverses stratégies en matière de politiques de communication et culture en relation avec l'arrivée de la Société de l'Information. Les blocs thématiques serviront à organiser les communications que tous ceux qui étudient des problèmes de la communication auront envoyé à la rencontre.

#### Renseignements et inscriptions

[panam2005@mail.fsoc.uba.ar](mailto:panam2005@mail.fsoc.uba.ar)

Téléphone: ++54 - 11- 4982-5002/3411/0521 int 102

Adresse: Ramos Mejía 841 - 2do piso - Dirección de la Carrera de Ciencias de la Comunicación - CP: 1405 - Buenos Aires - Argentina

Auspice:

FONCyT, Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica.

#### **- La mise en scène du politique - Propagande, persuasion, communication**

Colloque à l'Université Charles de Gaulle  
Lille, 14-15 octobre 2005

Des distributions gratuites de blé et des jeux du cirque, fustigés par Juvénal au début du IIe siècle, aux beuveries stigmatisées par William Hogarth au XVIIIe siècle, la persistance de pratiques visant à susciter la reconnaissance de l'opinion publique caractérise le fonctionnement des régimes politiques de toutes obédiences. Comme Monica Charlot le rappelle : "En 1880 encore, en Grande-Bretagne, on estime à quelque 3 millions de livres les sommes consacrées par les candidats aux tournées gratuites, à la distribution de pièces d'argent, à l' 'emploi' rémunéré de nombreux électeurs, formes mineures de corruption que la loi de 1883 visera à interdire"(1). A partir du XIXe siècle, les réformes électorales aboutissent à une soumission accrue des institutions partisans à cet impératif catégorique : s'attirer les bonnes grâces des électeurs. A la propa! gande, succèdent les techniques rationnelles de persuasion, puis le marketing politique. D'autre part, la conquête et l'exercice du pouvoir s'organisent selon un rituel qui rythme la vie de la "mère de tous les parlements", contribue à sa pérennité et en constitue la vitrine. Walter Bagehot ne voyait-il pas dans 'the theatrical show of society' l'origine du respect que la constitution anglaise inspirait au peuple(2)? L'interrogation centrale de ce colloque portera sur la fonction des rites qui structurent la culture politique britannique et que les médias concourent, par l'écrit, par le son et par l'image, à mettre en scène,

notamment aux XIXe et XXe siècles. Il s'agira de porter un regard critique sur les stratégies de communication des gouvernements et sur l'affrontement médiatisé des partis, de l'avènement de la presse à grand tirage, au règne de la télévision. On étudiera, en outre, ce que l'on qualifie, en Grande-Bretagne, de 'popular politics', avatars de l'action partisane, institutionnalisation des partis, des rôles et des métiers politiques, mais aussi les affaires étrangères. Ce colloque, dont l'ancrage privilégié se situe dans le champ de l'histoire politique et culturelle s'adresse aux anglicistes, aux chercheurs spécialisés en sciences politiques mais aussi aux spécialistes des relations internationales.

Colloque organisé à l'initiative de l'Atelier Septentrional d'Etudes et de Recherches en Civilisation Britannique, composante d'ECLA, E.A. 1763.  
[millat@univ-lille3.fr](mailto:millat@univ-lille3.fr) - [emmanuel.roudaut@wanadoo.fr](mailto:emmanuel.roudaut@wanadoo.fr)

#### **- Colloque Société de l'information Bilan du programme interdisciplinaire de recherche du CNRS 2001 - 2005 19, 20 et 21 mai 2005 à Lyon**

Introduction

Lieu :  
ENS - LSH (École Normale Supérieure - Lettres et Sciences Humaines)  
15, parvis René Descartes  
69007 Lyon

Inscription impérative et obligatoire avant le 12 mai 2005

Programme :  
jeudi 19 mai  
Atelier GETM (Géomatique, Espace, Territoire et Mobilité)  
Atelier économie  
Atelier traitement automatique des langues  
Table ronde sur le thème : gestion de crise  
Table ronde sur le thème : info-éthique

Vendredi 20 mai  
Atelier GETM (Géomatique, Espace, Territoire et Mobilité)  
Atelier économie  
Atelier traitement automatique des langues  
Archéologie / musicologie / littérature  
Atelier usage  
Atelier cognitique

Samedi 21 mai  
Atelier usage  
Archéologie / musicologie / littérature  
Atelier cognitique

Atelier droit

renseignements :

Jean-Louis LEBRAVE

Directeur du programme interdisciplinaire de recherche  
(PIR) " Société de l'information "

-----

**- Séminaire Sociologie des Groupes  
Professionnels**

**AFS / Site Pouchet / 59 rue Pouchet 75017  
Paris**

**Thème : « Marchés professionnels et  
Sociologies »**

Séance du 3 Juin 2005, 14 H / 18 H

Les professionnels du politique

Didier Demaziere (Printemps, UVSQ Versailles)

**Appel à contributions**

**- Coaching et communication**

**Communication et organisation**

Janvier 2006, Appel à articles pour le numéro 28

Avec le développement des ensembles techniques qui ont émergé à la fin du XXe siècle et l'extension implacable du système néo-libéral, les conditions de production n'ont cessé de se modifier à l'échelon international. Ces modifications des contraintes économiques globales ont eu des répercussions dans les entreprises : elles ont fait venir sur le devant de la scène des modes d'organisation du travail valorisant la créativité, l'autonomie, la responsabilité, l'adaptabilité, la coopération, entre les individus, ainsi qu'entre ceux qui sont chargés de les encadrer. L'émergence du fonctionnement « en projet » est ainsi un modèle significatif de ce type de changement. En même temps que se développaient ces exigences nouvelles et d'une complexité accrue, augmentait la pression subie et ressentie par les acteurs. Au point que parfois peut survenir une surchauffe mortelle de leurs organismes (corps et mental) sur-sollicités. C'est le fameux karoshi des cadres japonais, ou le burn-out de leurs homologues anglo-saxons.

Cette modification des conditions de travail est sans doute l'une des raisons du développement de cette activité de soutien psycho-mental qu'est le coaching. Figure moderne d'une guidance existant de longue date dans des contextes comme le milieu sportif, les communautés religieuses, voire la gestion du sacré dans les sociétés traditionnelles, on lui donne souvent pour ancêtre la maïeutique socratique ; cette pratique a pour vocation affichée de donner à chacun les moyens d'atteindre le plus haut degré de développement de ses potentialités, manifestées à travers des performances accrues. Utilisant des pratiques psychotechniques et/ou

corporelles issues pour la plupart des résultats de la recherche en communication (notamment ceux de Palo Alto), il met en œuvre des procédures en cours de validation par les plus récentes recherches dans le domaine neuro-cognitif. En ce sens, le coaching n'est pas un leurre. Cependant, il s'agit d'une activité en émergence, et comme telle, elle connaît un certain nombre d'incertitudes, sinon de zones d'ombre voire de dérives, trop faciles à pointer par ses détracteurs.

L'un de ses « vices cachés » ne serait-il pas, en fait, le rôle ambigu sinon pervers qu'il est amené à jouer dans la triangulation individu/groupe/organisation, probablement même « à l'insu de son plein gré » ? En effet, ne peut-on lire le coaching dans les organisations comme une version déguisée optimisant l'exploitation de l'individu par les structures économiques ? La fonction d'accompagnement qu'il constitue contribue, malgré un discours centré sur le développement personnel et le confort de vie que celui-ci procure, à obtenir toujours plus de l'agent productif, en lui permettant de gérer un stress de plus en plus grand, et en lui évitant de s'effondrer sous le poids des exigences grandissantes du système. Cette activité constituerait-elle alors un « emplâtre » à l'émotionnel et au mental sans lequel l'ingénierie concourante apparaîtrait sous un jour nettement moins flatteur ? ou bien servirait-elle à dédouaner à moindre coût – psychologique au moins – des comportements individuels dysfonctionnels ? Une approche épistémologique pourrait-elle analyser leurs constructions, validant ou non sur le terrain des pratiques généralement importées d'autres espaces culturels ?

Ce numéro ouvre la porte à des réflexions, que l'on souhaite contradictoires, sur la prise de décision (qui mène qui au coaching, quels sont les critères de sélection des bénéficiaires et des coachers), sur l'autonomie des spécialistes et leur inscription dans des collectifs, sur la nature et la forme des validations, les besoins ressentis, les bénéfices promis et/ou constatés au sein des organisations. Les coordinatrices du dossier, Hélène Dufau (Université Bordeaux 1) et Françoise Perdriset (Université de Reims Champagne Ardenne) vous invitent à leur soumettre des propositions d'articles en écrivant à : Hélène Dufau, Université Bordeaux 1, Domaine Universitaire, Rue Naudet, 33405 Talence CEDEX, ou : [helene.dufau@iut.u-bordeaux1.fr](mailto:helene.dufau@iut.u-bordeaux1.fr)

-----

**- Penser les réseaux**

**Séminaire franco-allemand de jeunes  
chercheurs 14-17 septembre 2005, Moulin  
d'Andé (Eure)**

Les réseaux font partie de ces termes empruntés au vocabulaire des sciences naturelles et techniques, aux contours souvent mal définis, dont les sciences sociales se sont saisies pour penser les transformations économiques et



sociales de ces dernières décennies. Le caractère protéiforme de la notion lui a valu un succès grandissant dans l'ensemble des disciplines, des sciences cognitives à l'économie, en passant par la science politique, la sociologie, l'anthropologie, l'histoire et le droit. Ce séminaire propose d'interroger les fondements épistémologiques et la variété des utilisations empiriques du concept, tout en précisant la spécificité de ses acceptions et usages dans différentes disciplines. Se plaçant dans une perspective pluridisciplinaire et transnationale, il vise le dialogue entre une diversité d'approches méthodologiques et de points de vue.

Peut-on considérer le réseau comme un paradigme des sciences sociales et la société réticulaire comme un projet politique ? Ce séminaire voudrait ouvrir un débat interdisciplinaire autour de ces questions et offrir la possibilité à des doctorants et jeunes chercheurs de discuter, à travers la présentation de travaux empiriques, de leurs propres usages de la notion et des problématiques qui s'y réfèrent.

Les contributions s'articuleront autour des thèmes suivants :

Les réseaux : nouveau paradigme des sciences sociales ?  
Réseaux, cognition et médium technique.  
Entreprises et marchés en réseau.  
Réseaux, formes de coopération et de gouvernance.  
Réseaux et sociabilités.  
Réseaux, pratiques culturelles, académiques et religieuses.

Déroulement : Le séminaire se déroulera du mercredi 14 au samedi 17 septembre 2005 après-midi. Chaque demi-journée commencera par la conférence d'un(e) spécialiste, suivie d'une session consacrée à la présentation de leurs travaux par les participants.

Public : Le séminaire s'adresse à 25 jeunes chercheurs doctorants ou post-doctorants de toutes nationalités, travaillant ou non dans une logique comparatiste, traitant ou non d'un terrain français ou allemand. Les langues de travail seront le français et l'allemand. Chacun s'exprimera dans sa langue de prédilection, mais devra être en mesure de comprendre l'autre langue.

Lieu : Le Moulin d'Andé, Eure (gare la plus proche : Val-de-Reuil)

Date limite de réception des dossiers : 16 mai 2005.

Renseignements : [sandoval@ciera.fr](mailto:sandoval@ciera.fr), (+33) 01.53.10.57.37

-----

## **- Les réseaux sociaux des organisations N°13 de la Revue Sociologies Pratiques**

[www.sociologies-pratiques.com](http://www.sociologies-pratiques.com)

Numéro coordonné par Michel Ferrary et Philippe Pierre

Un article introductif de ce numéro spécial sera rédigé par le Professeur Mark

Granovetter

Thème :

La sociologie économique a mis en évidence le rôle des réseaux sociaux dans l'activité des entreprises et de leur fonctionnement intra et inter-organisationnel. Ce courant a permis d'analyser une multitude de situations économiques. Il s'est imposé comme une discipline de la sociologie, intégré dans les champs théoriques de la gestion et de l'économie tout en modifiant les pratiques des entreprises en matière de stratégies financières, de management de l'innovation, de gestion des ressources humaines, de management de la connaissance, de pratiques de formation, de management des partenariats industriels, de coordination des réseaux commerciaux,... On assiste à une forme d'instrumentalisation par le management de la compréhension de la réticularité sociale des entreprises. Les notions de communautés de pratiques, de capital social dans la recherche d'emploi, d'encastrement social de la relation de crédit financier ou de management des entreprises en réseaux découlent de cette compréhension de la réticularité des organisations. Parallèlement, l'usage et le développement par les managers de réseaux sociaux à des fins économiques créent de nouveaux espaces de liberté et d'opportunités d'action pour les acteurs de l'entreprise. L'appropriation par les acteurs de l'entreprise en réseaux se fait de manière indépendante du souhait de l'organisation, conduisant à de nouveaux phénomènes sociaux qu'il convient d'analyser. De plus, cette organisation en réseau étant de plus en plus éclatée géographiquement, cela pose la question de la création et de l'entretien du lien social dont l'existence est soumise à des contraintes de fréquence et de proximité physique. La relation sociale virtualisée constitue un nouvel enjeu de socialisation organisationnelle qu'il convient d'explorer. Un article de 1985 de Mark Granovetter montre que l'analyse des réseaux sociaux constitue une double rupture. La première est qu'elle offre une dimension originale d'analyse des faits sociaux entre l'individualisme méthodologique et le structuralisme. La seconde est qu'elle permet de réintroduire dans la compréhension du comportement des individus dans le champ économique des déterminants sociologiques (normes, statuts, symboles,...) qui influencent l'échange économique (tout en étant influencé par lui) que les approches utilitaristes ont longtemps rejeté dans leur compréhension des entreprises et des marchés. Les échanges économiques sont soutenus par des relations interpersonnelles concrètes qui distribuent l'information, diffusent les idées ainsi que différentes formes de capital. C'est la position des acteurs à l'intérieur d'un réseau qui détermine le monde des actions économiques possibles. Les

réseaux, les institutions, les systèmes de sens sont constitutifs du marché et complexifient toute représentation modélisée de l'activité économique. Une perspective individuelle de cette nouvelle dimension réticulaire consiste à prendre en compte la ressource mais également la contrainte que constitue le capital social d'une personne dans son activité professionnelle. L'analyse du rôle des réseaux sociaux dans le fonctionnement de l'économie trouve son origine dans les travaux de la sociologie américaine des années soixante-dix (White, Granovetter, Burt,...) et vient remettre en cause tout schème causal où les acteurs sont réduits à leurs attributs individuels et à leurs seuls intérêts. Le n°13 de la Revue Sociologies Pratiques se propose de constituer une étape de réflexion de l'intégration de cette dimension réticulaire dans les pratiques de gestion au sein des entreprises et dans les relations interentreprises en publiant des travaux ou des études récentes concernant les pratiques de gestion. Des témoignages de praticiens désireux de faire partager leurs expériences (création et animation de communautés de pratiques inter ou intraorganisationnelles, le rôle de la formation dans le développement des réseaux, l'usage des réseaux dans l'insertion sociale des chômeurs,...) et leurs réflexions sur leurs pratiques en la matière seront fortement appréciés.

Articles :

On attend des contributeurs à ce numéro de Sociologies Pratiques qu'ils proposent des textes qui aillent au-delà de l'analyse d'une situation dans laquelle les réseaux sociaux interviennent dans le fonctionnement des organisations et des marchés pour analyser en quoi la conscientisation par les acteurs économiques de cette réticularité sociale modifie le comportement des individus et les pratiques de gestion des entreprises. Les analyses devront être fondées sur des cas empiriques contextualisés. Les exemples peuvent être tirés de contextes privés comme publics, nationaux comme internationaux. Les articles pourront porter sur les sous-thèmes suivants :

1. Les expériences de création de réseaux sociaux intra ou inter-organisationnels par les entreprises et/ou les salariés (communautés de pratique,...) et leurs conséquences sur le fonctionnement des entreprises et les stratégies individuelles;
2. Le rôle et la construction des réseaux sociaux dans le fonctionnement du marché du travail ;
3. Les conséquences de la socialisation dans le fonctionnement du marché du crédit ;
4. L'institutionnalisation de réseaux sociaux professionnels, notamment par la création de métiers et de professions dans le cadre de syndicats professionnels
5. Les conflits d'intérêts et les tensions générées par la concomitance des logiques professionnelles et personnelles dans les échanges réticulaires ;
6. Les contraintes spécifiques de la gestion du « capital social » et de l'encastrement social des salariés ;
7. L'organisation en réseau comme nouvel espace d'opportunité et de liberté pour les acteurs économiques ;
8. Les perspectives nouvelles de « digitalisation » généralisée de la société, la création de mondes virtuels

comme délitement du lien social ou invention d'une autre réalité sociale ? Dans quelles mesures, la société peut être régénérée par les réseaux techniques qui relient et mettent en mouvement des individus éloignés du point de vue géographique ?

Intentions d'article :

Les intentions d'article (une à deux pages maximum) doivent être envoyées avant les dates limites :

Par voie électronique à :

Michel.Ferrary@ceram.fr ET PPIERRE@fr.loreal.com

Une réponse de la Revue sur l'intention de communication sera donnée sous 3 semaines ;

Attention, l'acceptation de l'intention d'article ne présume en rien l'acceptation de l'article final qui est soumis au comité de lecture de la Revue

Format des articles :

Les articles définitifs ne devront pas dépasser 27000 caractères (espaces non compris), soit 14 pages, times 12, interligne 1,5 (le format courant est de 8 à 10 pages).

Calendrier :

Date de remise de l'intention d'article : 10 juin 2005

Date de remise de l'article : 20 septembre 2005

Date de parution prévue du n°13 : avril 2006

-----

- DOSSIER: DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET COMMUNICATION : POLITIQUES ET PRATIQUES A L'ŒUVRE

Etudes de communication n°26

Ce numéro a été coordonné par Bruno RAOUL.

Introduction

B. RAOUL, Le développement des territoires au miroir de la communication : une problématique en perspective

S. BRATOSIN, Grands Projets de Ville: un lieu de production symbolique du territoire

M.DAVID, Intervention au Colloque Espaces et territoires: du public à l'habitant: Les politiques de la Ville: donner un sens au territoire

M. Gellereau, Nous et les autres: les représentations des identités culturelles

au service de nouveaux territoires?

A. GIROD, Territoires, proximité et espace public

P. Bouquillon et I. Paillart, Techniques d'information et de communication et développement des territoires: vers de nouveaux rapports entre l'État et les collectivités territoriales?

M. Briand, Ville, «pays», région, coopération et initiatives des territoires des sociétés de l'information

T. Lamarche, Le territoire entre politique de développement et attractivité

ÉCHANGES...

---

S. Basilico, De la «vietcommunication» comme processus d'insertion et de communication vietnamiens

E. Dacheux, Associations et construction européenne: vers une société civile internationale?

-----

**- “Re-penser le travail ?”,  
Revue L’Homme et la Société  
Dossier spécial à paraître début 2006.**

Les propositions d'articles (entre 25 et 30 000 signes) sont à adresser à Jean-Jacques Deldyck [deldyck@paris7.jussieu.fr](mailto:deldyck@paris7.jussieu.fr) ou à Jean-Pierre Durand [jp.duran@free.fr](mailto:jp.duran@free.fr), avant le 1er octobre 2005.

A tout moment, les produits, les techniques, les gestes, les savoirs du travail se transforment ; mais ces changements ne deviennent bien souvent visibles aux acteurs et même aux analystes que lorsqu'ils atteignent les institutions établies, les entreprises, les syndicats, les Etats, ou qu'ils bousculent les nomenclatures et les codifications juridiques. Peut être faut il désormais lever cette limitation, et étudier les phénomènes du travail sans les couper de leur histoire propre, ni des rapports sociaux qui s'y cristallisent. C'est ainsi seulement que l'on pourra espérer identifier les forces qui sont à l'œuvre dans les évolutions contemporaines, et qui vont modeler notre avenir.

On constate en effet que la signification des événements auxquels nous assistons n'est plus apportée par les schèmes classiques, lesquels formalisent les correspondances et les implications anciennes entre les postes de travail, les statuts des travailleurs, les procédures d'emploi et l'organisation industrielle. Si l'on ne prend pas garde à restituer l'autonomie relative de ces différents déterminants, et si l'on ne décrit pas leur articulation réelle, on risque donc d'être dupe du discours dominant, et de prendre une gestion de crise, ou une politique d'ajustement, pour une tendance irréversible de l'appareil social de production.

Comment interpréter par exemple cette évolution que beaucoup d'auteurs croient constater aujourd'hui, à savoir le desserrement des directives et des contrôles qui enfermaient le salarié dans le système taylorien ? Une telle innovation signalait alors presque nécessairement une adaptation supérieure de la personne à son poste, sanctionnée administrativement et pécuniairement par un accroissement de la qualification. Cette corrélation n'est plus aussi régulièrement vérifiée. Qu'en conclure ? Peut être que la norme et la contrainte sont désormais intégrées dans le dispositif de production lui même, ou qu'elles s'imposent par le biais des critères d'embauche et de la précarité des emplois. Ne peut on imaginer pourtant, comme on nous y invite, que l'activité de l'opérateur est effectivement devenue libre et créatrice ? Il faudrait alors se demander ce

que représenterait une telle liberté, si elle n'impliquait rien d'autre que la levée des disciplines qui naguère pesaient sans doute sur le travail, mais qui tempéraient et répartissaient les violences du capital.

Pour comprendre notre époque, il nous faut tout à la fois mieux connaître les situations réelles où se trouvent les acteurs, et analyser plus rigoureusement le système d'ensemble. En d'autres termes, réviser nos paradigmes classiques qui, forgés à l'étude des réalités d'hier, ne peuvent saisir que leur disparition, mais non leur métamorphose, non plus que la manifestation de formes et de forces nouvelles. L'affaiblissement des institutions qui, de l'entreprise à l'Etat, incarnaient la résistance des salariés, ne traduit pas forcément la disparition de cette résistance, ni du besoin corrélatif d'intervenir sur ce qui détermine leur propre sort. Quels enjeux se découvrent, quels moyens d'action deviennent nécessaires ? C'est là la question que, de toutes les manières possibles, le prochain numéro de L'Homme et la Société sur le Travail devrait permettre d'approcher, et peut être de commencer à formuler plus précisément.

---

**- Quelques publications**

***- Production, compréhension et usages des écrits techniques au travail***

***Denis Alamargot, Patrice Terrier et Jean-Marie Cellier(coordinateurs)***

***OCTARES Editions, 2005***

Les écrits techniques se caractérisent par la diversité des contenus (consignes, procédures, documentation technique, dossiers administratifs...) et la variété des supports (papier, électronique...). Les utilisateurs destinataires peuvent être des professionnels mais également, dans le cas des documents administratifs, relever d'un public plus large. Dans tous les cas, la qualité de la transmission de l'information revêt un caractère crucial pour l'organisation. Or de nombreuses analyses montrent que ces écrits sont souvent sources de problèmes pour les lecteurs et utilisateurs. La difficulté d'utiliser à bon escient des écrits techniques et plus particulièrement les consignes de travail (ou de sécurité) peut conduire à mettre en difficulté l'entreprise ou l'institution qui communique.

Cet ouvrage croise les points de vue de linguistes, de psycholinguistes, de psychologues cognitivistes et de psychologues ergonomes. L'objectif de cette approche pluridisciplinaire est de mieux comprendre les processus de production et de compréhension des écrits techniques et d'en préciser les usages.

## Sommaire

### Avant-propos

Pour des approches croisées des écrits techniques au travail

Denis Alamargot, Patrice Terrier et Jean-Marie Cellier

### I. Approche linguistique des écrits techniques

Analyse linguistique de documents d'entreprises :

demande appliquée et théorisation des phénomènes

Anne Condamines

Organisation discursive des textes procéduraux :

caractériser des segments \"naturels\" pour un accès sélectif

Marie-Paule Péry-Woodley

### II. Production

Rédiger un texte procédural à partir de sources :

relations entre l'empan de production écrite

et l'activité oculaire du scripteur

Denis Alamargot, Christophe Dansac, Christine Ros et

Maria Chuy

La prise en compte de l'utilisateur et de son utilisation  
des documents procéduraux : une précondition nécessaire

à la conception de documents adaptés

Franck Ganier et Laurent Heurley

La description d'itinéraire : analyse d'un discours  
procédural

Karine Ricalens et Jean-Luc Nespoulous

### III. Compréhension

Différences novices-experts dans l'apprentissage de  
domaines spécifiques par la lecture : effet de la structure  
textuelle

et des catégories sémantiques

Gaëlle Molinari et Isabelle Tapiero

Mise en forme matérielle du texte et traitement de  
l'information liée à une instruction spécifique : l'effet de  
mise en acte avec une tâche d'assemblage

Patrice Terrier, Céline Lemerrier et Mustapha Mojahid

Conception, compréhension et usages de l'information  
iconique véhiculée par les pictogrammes

Charles Tijus, Javier Barcenilla, Brigitte Cambon de  
Lavalette,

Liliane Lambinet et Alexandre Lacaste

### IV. Usages

Caractéristiques et fonctions des textes procéduraux

Jean-Marie Cellier

Les déterminants de l'utilisabilité des aides opératoires

Javier Barcenilla

L'usage des écrits techniques : le cas de l'activité de  
transmission écrite au cours des relèves de poste des  
infirmières

Jean-Michel Boucheix et Michèle Coiron

Correspondances : cadre dialogique pour analyser et assister  
la coordination entre production et compréhension de  
documents

Alain Giboin

<http://www.octares.com>

## **- Les ressorts de la mobilisation au travail**

**Jean-Pierre Durand et Danièle Linhart**  
**(coordinateurs)**

**Octares Editions, 2005-04-30**

En quoi l'organisation et les conditions du travail se  
transforment-elles ? Quelles sont les formes présentes de la  
mobilisation des salariés ? Dans quelle autonomie et sous  
quelles contraintes ? Comment s'établissent les normes ?  
Comment se constituent, s'évaluent et sont mobilisées les  
aptitudes et les performances des salariés ? Comment ceux-  
ci s'adaptent-ils aux situations modernes du travail ? Quels  
rôles joue la diffusion des technologies de l'information et  
de la communication et quelle influence exerce la nouvelle  
place du client dans les procès de travail ? Quelle est la  
pertinence des paradigmes dominants avec lesquels les  
sociologues ont traité historiquement de ces thèmes ?

Toutes ces questions prennent sens dans le va-et-vient entre  
les situations de travail (pris au sens micro et macro), le  
champ de l'emploi et de la formation (état des marchés du  
travail, gestion des emplois, dispositifs de formation...) et le  
contexte de la globalisation.

Les chapitres de cet ouvrage répondent à l'ensemble de ces  
questions en traitant de la diversité des situations selon les  
branches, selon la dimension des entreprises ou des  
administrations, selon le genre et selon le type d'activité des  
salariés. Sans oublier les nouvelles formes d'emploi et  
l'éventuel renouvellement des espaces de négociation.  
Enfin, parce qu'il s'agit d'un ouvrage collectif, cet ouvrage  
montre la grande variété d'approches et de paradigmes mis  
en œuvre dans la sociologie du travail.

Ainsi, Les ressorts de la mobilisation au travail offre une  
vue complète et une photographie fidèle de ce qu'est la  
sociologie du travail à l'instant où le sens du travail importe  
moins que ses devenir.

## Sommaire

Introduction générale : les transformations de la sociologie  
du travail depuis vingt ans. Jean-Pierre Durand et Danièle  
Linhart

Partie 1 A – Evolution des situations de travail :  
approches en terme de branches ou de professions

Introduction. La passion laborieuse

Marcelle Stroobants

Parcours professionnels, mobilité géographique

Une analyse des inégalités homme/femme dans le secteur  
bancaire Isabelle Bertaux-Wiame

Les monteurs passent au numérique :

révolution d'un métier et tentatives de régulation

Philippe Le Guern

La figure du \"marin chef d'entreprise\"

Jacques Garnier et Delphine Mercier

Le sens du genre

François Sarfati

Partie 1B – Evolution des situations de travail :

approches en termes organisationnels ou des procès de travail

Introduction. Les organisations fragiles. Frédéric de Coninck

Des organisations à risques ? Risques au travail et régulations sociales. Eric Drais

Dynamique de l'inter-connaissance et de la confiance dans la construction des liens professionnels

Florence Bailly, Martine Blanc, Thierry Dezalay et Catherine Peyrard

La main invisible des relations dans une organisation en réseau. Ivan Boissières

Effets et enjeux des stratégies "d'orientation client" Le cas de deux entreprises de service. Sophie Beauquier

Partie 2 – Modèle de la compétence dans la mise au travail et mode de mobilisation

Introduction. Les nouveaux régimes de mobilisation des salariés. François Aballéa et Lise Demailly

Gestion par les compétences dans une usine sidérurgique : un nouveau contrat social ? Frédérique Alexandre-Bailly

L'action européenne de l'emploi. Représentations d'entreprise et mobilisation des chômeurs. Rachid Bouchareb

La mobilisation niée du sujet : malaises dans le travail

Valérie Boussard

Compétence collective et qualités individuelles

Contribution à une analyse sociologique de la subjectivité au travail

Sylvie Célérier

Les voies du contrôle et de l'autonomie dans les politiques de mobilisation des firmes

Sophie Le Corre

Logique compétence et professionnalisation ouvrière dans l'entreprise

Sylvie Monchatre

La pénibilité du savoir-être des visiteurs médicaux

Conditions de travail et intensification relationnelle

Guy Friedmann

Partie 3 – Négociation des nouvelles normes d'emploi

Introduction. Quelles reconfigurations normatives ?

Michel Lallement

Le mandatement : une forme de représentation et de mobilisation pour les femmes ?

Hervé Defalvard, Martine Lurol et Evelyne Polzhuber

Evolution des espaces de négociation collective : analyse des processus de structuration du dialogue social territorial

Frédéric Rey

Format des annonces d'offres d'emploi et normes de sélection sur les marchés du travail

Emmanuelle Marchal

Définition de nouvelles normes d'emploi et organisations par projet :

le cas de la musique ancienne

Pierre François

Partie 4 – Les paradigmes dans le champ du travail à l'épreuve

Introduction

Pierre Desmarez

De l'appropriation des actifs de l'entreprise à l'appropriation du profit

Eléments pour l'analyse des rapports salariaux dans l'industrie financière

Olivier Godechot

Les paradigmes sociologiques à l'épreuve des catégories de sexe : quel renouvellement de l'épistémologie du travail ?

Helena Hirata et Danièle Kergoat

Sciences sociales et construction de la catégorie "formation" en France (1945-1971). Lucie Tanguy

Conclusion générale. 25 ans de sociologie du travail au Royaume-Uni : tendances et tribulations. Paul Thompson

-----

### ***Les Cahiers du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise***

L'objectif des Cahiers du Gis Risques Collectifs et Situations de Crise est de permettre la diffusion d'analyses dont le format dépasse celui d'un article sans atteindre celui d'un ouvrage et qu'il est intéressant de faire circuler rapidement au sein de la communauté des chercheurs et acteurs concernés, à un titre ou à un autre, par les risques et les crises.

Ces analyses peuvent porter sur des questions, objets et problématiques très divers, l'idée étant de favoriser la diffusion de synthèses, en particulier sur des sujets liant réflexions théoriques et réflexions pratiques. Il pourra s'agir, comme dans ce premier volume, de travaux qui synthétisent et éclairent des textes d'actualité importants dans le domaine des risques et des crises. Pour chacun des Cahiers, la part prise par les commentaires et l'analyse des chercheurs est déterminante même si le but visé est aussi de permettre une rapide appropriation du contenu des documents concernés. Il pourra également s'agir de rapports intermédiaires de recherche ou d'autres types de texte que les auteurs souhaiteraient mettre à la discussion à partir d'une formule de publication légère et rapide.

Cette publication vient en complément de celles déjà réalisées, sous forme d'actes de séminaires, dans le cadre du Programme Risques Collectifs et Situations de Crise du CNRS, publications qui seront poursuivies dans le cadre du GIS. Cette publication est diffusée gratuitement (envoi postal) et disponible sur demande (voir mail infra).

Cahiers du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise, n°3 :

"Risques, crises et incertitudes : pour une analyse critique. Olivier Borraz, Claude Gilbert, Pierre-Benoît Joly", CNRS - Maison des Sciences de l'Homme-Alpes, mars 2005, 257 p., ISBN : 2-914242-19-0

Au terme de dix années de fonctionnement du Programme puis du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise (1994-2004), le conseil scientifique de ce dernier a souhaité établir

un bilan scientifique des activités entreprises durant cette période. Ce travail a été réalisé par Olivier Borraz, Claude Gilbert et Pierre-Benoît Joly, via une approche transversale et une analyse critique.

Il s'organise en quatre chapitres, autour des quatre axes de travail développés au sein du Programme puis du GIS

– "Vers une sociologie des risques ?"  
– "Erreurs, défaillances, vulnérabilités : vers de nouvelles conceptions de la sécurité ?"

– "La sociologie de l'expertise : les recherches françaises au milieu du gué"

– "L'analyse des crises : entre normalisation et évitement"

Chacun de ces chapitres comprend : un rapide état de la réflexion à la fin des années 1980-début des années 1990 ; une analyse des apports des travaux existants et aussi des impasses, dans le cadre du Programme mais en se référant aussi à d'autres programmes et à des travaux de recherche hors du cadre du Programme ; une confrontation avec l'état de la réflexion au plan international ; une analyse des difficultés méthodologiques, empiriques et théoriques ainsi que des pistes de travail et de réflexion apparaissant comme essentielles pour les recherches à venir.

Ce numéro des Cahiers du GIS Risques permet ainsi de mettre à disposition des chercheurs, des étudiants mais aussi des acteurs et commanditaires de recherche sur les risques et les crises une importante synthèse et de la porter à la discussion et à la réflexion tant sur le contenu des analyses que sur les enjeux pour les recherches à venir.

### **- Cahiers du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise, n°2 :**

**"Les agences de sécurité sanitaire en France. Revue de littérature commentée. Julien Besançon",**

CNRS - Maison des Sciences de l'Homme-Alpes, août 2004, 244 p., ISBN : 2-914242-16-6

Les crises de santé publique qui se sont successivement développées depuis les années 1980 ont été à l'origine de la création de différentes agences qui ont profondément renouvelé les conditions de l'action publique dans le domaine sanitaire. Or, bien qu'il s'agisse là d'un "chantier" très important modifiant les modes de gestion des risques, ces structures demeurent encore mal connues.

Ce document, première étape d'une recherche intitulée "Agences sanitaires et gouvernement des risques" (cf. note 1), propose une revue commentée et organisée des principales références sur les agences sanitaires françaises. Il s'efforce de mettre en évidence les caractéristiques propres à chacune des six agences qui font l'objet de la recherche (AFSSA, AFSSAPS, InVS, ANAES, IRSN, AFSSE), interroge les principales logiques transversales au développement de ces structures depuis la fin des années 1980 en France et replace ce développement dans un contexte international.

Ce numéro des Cahiers du GIS Risques permet ainsi de mettre à disposition des chercheurs mais aussi des acteurs et de toute personne intéressée, un document de travail précieux et de réaliser un bilan actualisé des connaissances, au moment où les agences sont l'objet de réflexions et de remises en question suite à l'épisode de canicule de l'été 2003 et aux missions d'inspection du gouvernement et du Parlement dans le cadre de l'évaluation quinquennale de la loi du 1er juillet 1998.

### **- Cahiers du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise, n°1 :**

"Retour d'expérience : théorie et pratique. Le rapport de la Commission d'Enquête britannique sur l'Encéphalopathie Spongiforme Bovine (ESB) au Royaume-Uni entre 1986 et 1996 - Patrick LAGADEC",

CNRS - Maison des Sciences de l'Homme-Alpes, juillet 2001, 170 p., ISBN : 2-914242-03-4

Ce premier Cahiers du GIS propose une analyse en profondeur, réalisée par Patrick Lagadec, du rapport de la Commission d'enquête conduite par Lord Phillips, publié en octobre 2000\*. Ce rapport vise à analyser les conditions dans lesquelles des infections par des prions sont survenues en Grande-Bretagne et, plus globalement, les mécanismes de développement d'une situation de crise.

Malgré son caractère très officiel, la procédure suivie par cette commission pour conduire son enquête, assurer la transparence de sa démarche et la publicité des résultats contraste fortement avec les procédures du même type qui peuvent être engagées en France suite à une catastrophe ou une crise de grande ampleur. Selon nous, elle s'inscrit pleinement dans une logique de retour d'expérience même si, comme nous le verrons, elle n'est pas exempte d'un certain nombre de partis pris ayant fait l'objet de diverses critiques.

A travers la présentation de ce type de rapport – travail de présentation analytique qu'il conviendrait de systématiser – il s'agit donc tout à la fois de rendre compte de pratiques de retour d'expérience en développement et de mettre cette analyse à la disposition de tous ceux – chercheurs, responsables, juristes, membres de commissions d'enquête, journalistes, groupes d'intérêt, membres d'associations, etc. – qui sont concernés par le champ de la prévention, du pilotage, de l'analyse des risques collectifs et des situations de crise.

Un tel travail devrait notamment permettre :

- de prendre rapidement connaissance de l'essentiel du contenu des retours d'expériences retenus pour examen ;
- d'approfondir la réflexion sur les conditions et pratiques de la démarche de retour d'expérience ;
- de développer plus encore les références théoriques et opérationnelles sur les problèmes de prévention et de pilotage des risques et des crises.

Pour atteindre ces objectifs, le choix a été fait de retenir une présentation de synthèse organisée autour des quelques axes clés qui se dégagent de l'examen du cas spécifique. Pour chacun de ces points forts, sont successivement présentés :

- un rappel des références acquises,
  - les principaux apports du retour d'expérience analysé,
  - quelques "extraits" du rapport.
-

**FICHE D'IDENTIFICATION**

**DES CHERCHEURS EN COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE**

<b>IDENTITE</b>	
NOM Prénom	
Courriel	
Adresse postale	
Téléphone	
Portable	
Statut	

<b>EQUIPE</b>	
Laboratoire de rattachement	
Statut (CNRS, EA, JE, autre)	

<b>FORMATION DISPENSEE</b>		
1, 2, ou 3 cycle		
Thématique générale	En Information & Communication	En Communication & Organisation
Intitulé		
Autres		

<b>TERRAINS D'ETUDES PRIVILEGIES</b>	
Entreprises (publiques, privées, semi publiques)	
Administrations, Etat, collectivités locales	
Projet	
Autres	

<b>TECHNIQUES D'INVESTIGATION</b>	
Observation	
Questionnaires	
Documents	
Sources	
Autres	



<b>MOTS CLES</b>	
(Choisir 5 mots-clés parmi la liste + 2 ou 3 personnels supplémentaires le cas échéant. Cette liste ne préjuge pas de la scientificité des problématiques traitées, mais devrait permettre de tenter de mieux cerner les contours de la recherche en communication organisationnelle.)	
Action située	
Activité professionnelle	
Approche compréhensive	
Cognition distribuée	
Communication externe	
Communication interne	
Communication professionnelle	
Construction sociale	
Constructivisme	
Gestion symbolique	
Interaction	
Langage	
Modèle productif	
Outils techniques de communication	
Positiviste, réaliste	
Relations interpersonnelles	
Représentations sociales	
Théorie des organisations	
TIC	
Changement organisationnel	
Information	
Autres	

<b>PUBLICATIONS JUGEES REPRESENTATIVES</b> (3 ou 4 le cas échéant)

