

SOMMAIRE

- **Pour appel à réactions et débats** p. 2
 Travail, modulation et puissance d'action.
 Par Philippe Zarifian
- **Compte-rendu des travaux** p. 16
 Journées d'études Org & Co des 23 et 24 octobre 2003 à Paris
- **Quelques publications et parutions** p. 21
- **Appel à contributions** p.23
 les 18 et 19 mars 2004, Avignon
 Colloque avec le groupe "Médiations culturelles" de la SFSIC et Atelier semestriel Org&Co
- **Colloques et conférences** p.28
 6-8 novembre 2003, Metz, "Les langages de la mémoire. Littérature, médias et génocide"
 14 - 16 décembre 2003, Marseille, "Médiations et ingénierie des connaissances"
 Autres
- **Offres de postes** p.30
- **Fiche identification** p.32

EDITORIAL

Un nouveau visuel et une actualité scientifique toujours plus riche

Comme vous venez de vous en rendre compte, notre bulletin vient de changer de présentation ! Philippe Quinton (Université de Grenoble) est à l'origine de cette transformation remarquable et je tiens encore à le remercier vivement pour sa contribution.

Plus d'une trentaine de chercheurs se sont retrouvés les 23 et 24 octobre à Paris, dans une magnifique salle, aimablement prêtée par le CNRS, pour les journées d'études en communication organisationnelle. Ce fut un atelier dense et convivial même si nous n'avons pas eu le plaisir de retrouver Jean Devèze actuellement souffrant, auquel nous adressons nos vœux de prompt rétablissement, ni Anne-Marie Laulan qui, retenue pour des raisons familiales, nous a fait part de ses vifs regrets de ne pouvoir participer à nos travaux. Les débats se sont révélés particulièrement riches... comme en témoignent les comptes-rendus et les programmes de travail qui sont inclus dans ce bulletin.

De nouvelles manifestations scientifiques sont prévues prochainement, dont le colloque qui se déroulera en mars (sur deux jours également), en collaboration avec nos collègues du groupe *Médiations culturelles* de la SFSIC (cf appel à contributions). Dans un avenir plus lointain, nous espérons participer au congrès IAERI qui aura lieu en juillet 2004 à Porto Alegre. Dès que nous aurons la réponse des organisateurs à notre projet de table ronde (cf bulletin septembre), vous en serez informé. Tout chercheur intéressé est, bien sûr, le bienvenu pour se joindre à cet atelier.

Concernant l'observatoire de la communication interne, les discussions avec les responsables de l'AFCI sont en bonne voie. Un autre groupe de travail est en train de se constituer autour d'une proposition de colloque sur l'organisation média, sous la houlette d'Alain Van Cuick. Pour ce chantier (comme pour les autres), n'hésitez pas à vous manifester pour y participer si vous êtes intéressé ; toute bonne volonté étant la bienvenue.

En ce qui concerne le forum de discussion, il fonctionne par voie de mél (avec modérateur) et vous pouvez vous y exprimer par simple retour de courrier à l'adresse du bulletin. Le site électronique d'Org & Co, gracieusement hébergé par l'IUT-Toulouse 3, devrait être opérationnel en mars 2004. Les travaux présentés lors de nos colloques ou journées études devraient mis en ligne d'ici là, si les auteurs concernés ont retourné leur autorisation par courrier (cf modèle dans le présent bulletin). Par ailleurs, vous trouverez à nouveau, en fin de bulletin la fiche d'identification permettant à chaque chercheur qui le souhaite d'apparaître dans l'annuaire de la communication organisationnelle, prévu dans notre futur site.

Bonne fin d'année 2003... le prochain numéro sortira en janvier.

Pour appel à réactions et débats.

Travail, modulation et puissance d'action.

(Contribution nomade en sociologie du travail)

Par Philippe Zarifian (GIP, Mutations des industries et des services - Université de Marne la Vallée).

Cette contribution¹ est sous-tendue empiriquement par 7 années d'enquêtes dans des grandes entreprises de service, complétées par des enquêtes plus courtes dans des entreprises industrielles. Toutefois, ce matériau empirique n'est pas directement exposé ici. Il est sollicité pour concrétiser tel ou tel développement. L'objectif est de contribuer à modifier le regard porté sur le travail, ou, plus exactement, de le renouveler. Voir le travail, avec des concepts, une perspective et un regard décalés d'avec les manières habituelles de le considérer. Bien entendu, renouveler ce regard est lié au fait que le travail change lui aussi, mais c'est moins les mutations en soi du travail qui m'intéressent ici, que l'occasion qu'elles offrent de décaler notre manière de voir le travail salarié, de le penser, d'en parler.

Je me limiterai à cinq thèmes.

1. Le passage de la société disciplinaire à la société de contrôle par modulation.

Le point de départ est donné par Michel Foucault et son modèle de l'enfermement disciplinaire, dont il a théorisé la genèse dans l'institution de la prison moderne et de l'hôpital psychiatrique au 18^{ème} siècle, et qui peut être étendu au principe de l'émergence d'une véritable société disciplinaire. Formes institutionnelles, techniques de disciplinarisation des corps et des esprits, ensemble de savoirs spécialisés (le savoir psychiatrique par exemple), dispositifs de contrôle, le modèle de la prison ou de l'hôpital psychiatrique peut être étendu à *l'invention de l'usine*. Usine, sous tendue tardivement par le savoir taylorien, dotée de l'unité théâtrale de temps, de lieu, d'action.

Unité de temps : imposition de la discipline des horaires et du débit (productivité des corps et de leurs mouvements et spécialisation de l'attention intellectuelle),

Unité de lieu : assignation à des postes de travail et alignement coordonné des postes : chaque poste est l'équivalent d'une cellule, avec, au sein des ateliers, des postes d'observation tenus par des agents de maîtrise pour exercer la surveillance. Le poste de travail n'est pas qu'un lieu. Il est un moule qui prétend coller à la peau de l'ouvrier et une imposition de normes économiques, normes que l'ouvrier doit, au moins partiellement, incorporer, intégrer dans les mouvements mêmes de son corps.

Unité d'action : co-dépendance des tâches imposée par un collectif coordonné. Et donc co-présence des ouvriers au sein du corps collectif de l'usine.

Cette unité théâtrale comporte, comme tout espace-temps disciplinaire, ses modalités de résistance : le jardin secret de l'ouvrier à son poste de travail, les communications semi clandestines, la réappropriation partielle des mouvements du corps à l'occasion des variations qui échappent à la prescription, les angles morts de la surveillance, etc. Cette résistance a fini par être coiffée par un vaste édifice de "relations professionnelles" et de garanties collectives, mais qui masque l'oppression autant qu'il la limite.

Or, ce modèle de l'usine et de la qualification par le poste de travail a eu beaucoup de mal à s'imposer dans la pratique. Au 19^{ème} siècle, une longue résistance des ouvriers directement issus des corporations artisanales et des paysans à la nouvelle discipline d'usine, et une domination concrète des marchands qui ont préféré utiliser le modèle de la manufacture dispersée (par coordination de micro ateliers domestiques), plutôt que l'institutionnalisation de l'usine, en particulier au sein de l'industrie textile, alors dominante. Ce n'est que tardivement, beaucoup plus tardivement qu'on ne le dit souvent, et alors que son invention conceptuelle et son prototypage étaient déjà acquis de longue date, que *l'usine* aura pu s'imposer comme forme dominante de l'activité industrielle en France, non sans une sévère défaite du syndicalisme de métier (dont on trouve l'équivalent aux Etats-Unis). Il faut attendre le lendemain de la seconde guerre mondiale pour que le modèle de l'usine se généralise et entame sérieusement le modèle du métier ou les formes sociales paternalistes qui combinaient univers salarié, activité paysanne ou artisanale, et relations domestiques dans les zones rurales. Il faut garder en mémoire ces temps historiques qui font qu'un modèle d'oppression et ses résistances internes parviennent à s'imposer (et à trouver quelques défenseurs tardifs, faisant actuellement l'apologie des "trente glorieuses" et d'une société salariale imaginée à l'état pur).

Il faut dire que la naissance de la sociologie du travail, en France a été très marquée par l'étude du monde ouvrier d'usine, voire d'atelier (si l'on tient compte du fait que les services fonctionnels, pourtant typiques du développement du taylorisme, ont été alors très peu investigués). Une sociologie du travail en entreprise – et non en usine ou en atelier – a eu, jusqu'à encore aujourd'hui, beaucoup de mal à s'imposer de manière marquante dans le milieu de la sociologie du travail, sans doute à cause d'une confusion entre "sociologie de l'entreprise" et "sociologie du travail en entreprise".

Or, à peine généralisé, voici que le modèle disciplinaire entre en crise et en décomposition. On mesure beaucoup mieux aujourd'hui à quel point le modèle taylorien d'organisation et de qualification ne se confond aucunement avec le rapport social capitaliste. Il n'en représente qu'une phase déterminée et limitée

¹ Contribution directement inspirée de : Philippe Zarifian, *A quoi sert le travail ?*, éditions La Dispute, Paris, janvier 2003

d'existence, comme n'a cessé d'y insister Michel Freyssenet dans ses écrits sur la division du travail.

Il s'agit, plus généralement et dans le tournant actuel, pour reprendre les propos de Gilles Deleuze², d'une crise généralisée de la société disciplinaire et de toutes les institutions qui la concrétisent : famille, école, prison, asile,... et maintenant usine (ou son équivalent : les grandes concentrations de bureaux dans le tertiaire administratif). La crise de la famille traditionnelle a probablement été l'élément déclencheur d'une décomposition profonde et généralisée de la société disciplinaire, entamant désormais d'incessants mouvements de réforme (la réforme de l'école en est devenu l'exemple type...).

Il s'agit, sur le fond, de la même crise, du même mouvement. On bascule, du modèle de la prison, à celui de la circulation contrôlée à l'air libre. De l'exécution des tâches au surf sur les vagues de l'incertain. De la prescription directe au contrôle d'engagement.

Les murs tombent, un certain souffle entre dans les lieux de travail comme dans les familles, ces lieux éclatent. On passe de l'usine, fermée, tangible, durable, à l'entreprise, abstraite et floue, sans cesse en transformation et reconfiguration, précaire.

Le concept pour rendre compte de ces transformations n'est pas la flexibilité, mot pauvre en signification, mais, selon l'intuition de Deleuze, *la modulation*. On passe du moule rigide à la combinaison auto déformante.

Développant cette intuition, je voudrais montrer les différentes formes et facettes de déploiement de cette modulation :

- *modulation du temps*, la plus connue : modulation des horaires de travail, des moments d'engagement dans le travail salarié,

- *modulation de l'espace* : extensibilité et variété des lieux d'exercice du travail, déplacements et usages des lieux de transports, développement important, réel et potentiel, des outils de travail mobiles et de communication à distance (téléphone mobile, ordinateur portable, mails, etc.),

- *modulation de l'activité* : variabilité de l'intensité de l'engagement dans le travail salarié, diversification des engagements eux-mêmes, interpénétration entre activités personnelles et activités pour l'entreprise...

- *modulation, au moins partielle, de la rémunération*, sous forme de parts variables liées aux performances de l'individu, d'intéressement aux résultats de l'entreprise...

Cette modulation ne peut être complète : les contraintes du travail socialisé, interdépendant, nécessitent toujours des moments de co-présence et de coordination directe des actes de travail. Derrière ces différentes facettes de la modulation, il importe de prendre en considération l'essentiel : *la modulation de l'engagement subjectif*, qui devient matière à contrôle, comme matière à prise de liberté.

Ce basculement vers la société de contrôle par modulation a été opéré, pour partie, à l'initiative des employeurs, en correspondance avec une nouvelle période du capitalisme.

Mais, et je vais y revenir, il correspond aussi à une "demande sociale" forte, à une vague de fond qui touche la société dans son ensemble, et dont on peut faire clairement remonter l'origine à la fin des années 60. Cela suppose une modification profonde dans les modalités de contrôle du travail salarié : non plus le contrôle de tâches emprisonnées dans des mini cellules (les postes de travail), mais un contrôle périodique, fondé sur la relation : objectifs / résultats, qui emprunte explicitement au modèle du cadre. C'est moins d'ailleurs la modalité de ce contrôle, qui existait de longue date pour les populations de cadres, que son mode d'exercice et sa généralisation qui importent.

Car le cœur de ce contrôle repose sur une idée simple et d'autant plus forte : *rendre des comptes périodiquement*. Rendre des comptes, c'est un fonctionnement que je qualifierai "à l'élastique". Si le salarié peut se déplacer à l'air libre, et tirer sur l'élastique pour échapper à un contrôle direct, sortir partiellement de l'unité théâtrale de l'usine dont j'ai parlé, il existe *une force de rappel*. Force de rappel qui peut être brutale, au moment où il s'agit de rendre des comptes (d'évaluer un résultat), avec un risque de rupture de l'élastique, donc de chômage, ou de mise au placard. Par ailleurs, et pendant toute la période où l'individu tire sur l'élastique, en jouissant d'un certain déplacement à l'air libre, expérimentant sa capacité à surfer sur l'incertain (la fameuse autonomie dans le travail), il doit exercer une autodiscipline sur son propre engagement. Il n'a pas un chef sur le dos pour lui dire quoi faire et comment. Il doit se forcer soi-même à travailler sans hiérarchie physiquement présente.

Ce modèle du contrôle par modulation n'est pas actuellement généralisé. Il n'a pas vocation à se substituer entièrement au modèle de l'enfermement disciplinaire. Mais il gagne du terrain en tendance, et se combine, de manière très variable, à l'ancien modèle (qui résiste et s'exacerbe, par ailleurs, comme il en est dans toute situation de crise. Cela se voit, partout où se maintiennent les dispositifs tayloriens).

Il serait faux, en même temps, de réduire le principe de la modulation à une simple forme de contrôle. Car, en même temps, elle représente la concrétisation d'une aspiration à la liberté, à la brisure des enfermements physiques, affectifs, intellectuels. Par la modulation, les individualités d'aujourd'hui aspirent à acquérir du pouvoir sur la conduite de leur propre vie, sur la diversification de leurs expériences, de leurs engagements. C'est une "aspiration" qui monte et se réactualise à chaque nouvelle génération. Et c'est ce mouvement profond qui engendre une multiplicité de négociations d'un nouveau type entre employeurs et salariés, entre salariés eux-mêmes, négociations qui échappent en large partie au jeu traditionnel des relations professionnelles entre employeurs et

² Gilles Deleuze, *Pourparlers*, éditions de Minuit, Paris, 1997

organisations syndicales. Négociations décentralisées, multiples, elles-mêmes modulées.

Bien entendu, les rapports de force varient et donnent des résultats différenciés. Plus le salarié est isolé, plus il plie sous un rapport de force défavorable. Mais on aurait tort de penser, par exemple, que la modulation du temps de travail n'est réalisée qu'à l'initiative du patron, et pour servir ses seuls besoins de "flexibilité". Il monte, depuis le milieu des années 80, une demande de modulation exprimée par les individualités qui entendent recombinaison l'entrelacement entre vie professionnelle salariée et vie personnelle, qui relativisent l'engagement dans le seul travail salarié, demande largement méconnue par les organisations syndicales qui n'ont pas su en organiser la négociation collective (sinon pour l'intermittence du spectacle, forme avant-gardiste, dont on mesure mieux actuellement les enjeux).

De là viennent aussi les modulations qu'on voit se développer dans l'usage de l'accès à l'information et aux connaissances. Les informations, par exemple, en entendant par information une donnée différenciatrice qui autorise une nouvelle prise de forme dans les compétences du sujet, peuvent être recherchées et utilisées par le salarié pour plusieurs raisons :

- pour réaliser un travail placé sous contrôle hiérarchique à distance, répondre à ce contrôle de conformité sur la base des informations dont il dispose, qu'il doit utiliser et alimenter, avec la force périodique du rappel de l'élastique (du résultat), élastique incarné par exemple par des applications informatiques que le salarié "alimente",
- pour soutenir une communication au sein de communautés d'action, renouvelant les formes de la coopération dans le travail,
- pour soi, pour se développer à titre personnel.

Le contrôle par modulation peut être dur, fonction des résultats que l'employeur impose d'atteindre. Les enquêtes sur les conditions de travail montrent clairement une montée de l'intensification, particulièrement forte là où se manifeste une combinaison du contrôle disciplinaire classique et du contrôle d'engagement. Mais l'aspiration à la libre disposition de soi et au déploiement de sa puissance d'action est "dure" elle aussi, résistante. Comme l'indiquait magistralement Michel Foucault, à la fin de sa vie, là où il y a oppression, c'est qu'il y a *circulation de liberté*. Selon sa formulation, "s'il y a des relations de pouvoir à travers tout le champ social, c'est parce qu'il y a de la liberté partout"³. Paradoxalement, c'est la résistance qui engendre l'oppression, avant que l'oppression ne fasse retour sur le besoin de résistance. C'est là l'un des fils qui traversent la réalité sociale d'aujourd'hui et génère une forme nouvelle de conflictualité (à défaut de conflits ouverts et institutionnalisés). C'est une tendance sociale qui s'individualise et se redéploie sur un axe de recherche

de formation de collectifs, à partir de cette individuation, collectifs que je propose de nommer : *des communautés d'action*. On fait une erreur profonde de penser que les employeurs dominent sans partage. Ils savent pertinemment qu'une partie de la réalité du travail et de la subjectivité des salariés leur échappe. Ils ne cessent de s'en inquiéter et de multiplier les enquêtes pour garder une certaine connaissance de ce qui s'engendre comme pensée et aspirations dans les mailles du filet du contrôle d'engagement. Les salariés d'aujourd'hui sont beaucoup moins acquis à l'entreprise qui les emploie que les salariés d'hier ne l'étaient à leur usine. Mais il est vrai que les nouveaux rapports de force sont encore loin d'être parvenus à se constituer. Ils ne se manifestent qu'en secret, par des multiplicités discrètes non visibles socialement ou par des mouvements sociaux sporadiques. La sortie des repères de la période précédente de la condition salariale est difficile. Elle peut entraîner, paradoxalement, bien des nostalgies concernant la société disciplinaire. On peut s'opposer à une prison, y rechercher des compromis, y organiser des résistances collectives. Mais comment s'opposer à un élastique ? Il faut alors revenir au travail.

2. Le travail comme conduite d'un advenir.

Je voudrais repartir des développements opérés dans mon précédent livre, *"Temps et modernité"*, dans lequel j'avais longuement analysé la double figure du temps⁴.

1) Le *temps spatialisé*, celui symbolisé et outillé par l'usage permanent de l'horloge, de la montre, etc., permet d'encadrer et de discipliner le travail salarié, comme il offre la possibilité d'auto discipliner sa vie personnelle au sein des interactions sociales, d'organiser des rendez-vous, etc. Mais la caractéristique centrale de ce temps spatialisé, qui est à la base des calculs dominants de productivité (tant de produits réalisés, ou de ventes effectuées, dans un temps spatialisé donné), ne dit strictement rien du contenu du travail, de sa qualité. La qualité du travail est enfermée dans une mesure quantitative, abstraite, qui l'enserme et le presse, qui reste totalement muette sur son contenu transformateur. Le temps abstrait est matériellement présent. Il s'agit d'une *abstraction agissante*, témoignant de la permanence du rapport social capitaliste, permanence qui a précédé et dépasse de loin le seul taylorisme. Ce temps abstrait se trouve fortement remobilisé aujourd'hui dans la notion de "délai", donc d'écart entre deux dates, la datation se substituant de plus en plus à la mesure du mouvement, permettant, en particulier, de mettre sous tension du temps abstrait (du délai) les travaux explicitement intellectuels que le taylorisme parvenait mal à contrôler dans leur mouvement interne.

2) Pour, par delà le temps spatialisé, que ce soit sous la forme du débit ou du délai, "voir" le travail dans sa qualité concrète et singulière, dans son épaisseur professionnelle et éthique, il faut mobiliser un autre

³ Michel Foucault, *Dits et écrits*, Gallimard tome IV, Paris, 1994, page 720

⁴ Philippe Zarifian, *Temps et modernité*, éditions L'harmattan, janvier 2001

concept de temps : *le temps-devenir, temps que Bergson appelle "durée". Il est le temps de la mutation, de la transformation à laquelle le travail humain contribue en agencement avec des dispositifs techniques et des combinaisons d'activités humaines, le temps de la différence qualitative entre l'avant et l'après.*

Dans le temps-devenir, le présent de l'acte de travail est toujours en tension entre un passé déjà passé, mais présent dans les puissances causales du réel, comme dans la mémoire des humains, et un futur encore à venir, qu'on ne peut prévoir, mais qu'on peut anticiper, sur lequel on peut poser des conjectures. Le concept de *devenir* est profondément différent de celui d'*avenir* : nous devenons toujours au présent, mais au sein de cette tension qui tire dans les deux sens, vers le passé mémorisé, vers le futur anticipé. Le présent est la phase la plus condensée de la mémoire, la phase permanente pendant laquelle le devenir se scinde en deux, se déplace en tension d'avec lui-même.

Si l'on considère la qualité du travail (le travail comme action concrète), nous voyons mobilisés à la fois :

- *le passé mémorisé* : l'histoire professionnelle dans laquelle on s'insère, la mémoire personnelle qui s'est formée intensivement autour des événements passés et de la manière dont on s'est comporté face à eux, les savoirs incorporés de manière plus ou moins consciente, dans le corps et la pensée, etc.

- *le futur anticipé* : les conjectures que l'on pose sur les résultats et effets de notre travail, le sens qu'on y projette, l'attention au destinataire de ce que l'on vise à produire, etc.

- en tension entre les deux, au présent des actes de travail, des actions, *la conduite orientée et polarisée* de la transformation du réel, souvent confrontée à une trame d'événements, obligeant à d'incessantes rectifications,

- enfin, *un processus d'évaluation permanent*, au sein duquel on s'interroge sur la validité des actes que l'on mène. Aussi bien sur leur qualité intrinsèque, et sur les effets qu'ils vont produire, en ayant conscience qu'il s'agit de conduire (provoquer et accompagner) des transformations, des mutations qui ont un impact social. Transformations de la matière pour un ouvrier, transformation de la condition d'un client pour un salarié d'une entreprise de service...

La mobilisation de ce temps-devenir, c'est ce que j'ai proposé d'appeler : *"le temps du travail"*, par distinction d'avec *"le temps de travail"*.

Je pourrais mobiliser plusieurs exemples, pris dans des secteurs d'activité très différents. Par exemple, l'ouvrière, dans une entreprises fabriquant des bracelets de montre de qualité, *conduisant l'advenir* du bracelet pour tel client, sollicitant sa mémoire professionnelle, anticipant ce qu'elle va produire en fonction de l'esthétique et de la fonctionnalité du bracelet (ce bracelet et non un autre), réagissant aux micro événements engendrés par la variabilité d'une matière vivante (les peaux de crocodile en particulier), conduisant et orientant ses actes.

Il s'agit d'une autre vision du temps. Mais aussi d'une autre vision de la performance. Cette dernière ne réside plus, principalement, dans le débit, le rendement, le délai, *mais dans la réussite de la mutation ainsi conduite*. Dans la réussite d'un devenir anticipé quant à son futur, et au sein duquel l'initiative humaine, la vraie liberté de la puissance de pensée et d'action des sujets peut se déployer. *Travailler, comme conduire un advenir.*

Il va de soi que les deux conceptions du temps, les deux constructions auxquelles elles donnent lieu, sont elles-mêmes en tension : tension permanente entre la discipline du temps spatialisé et la puissance auto productrice du temps-devenir. Le contrôle par modulation est une tentative, pour les employeurs, de réinscrire le temps-devenir dans des moments spatialisés intenses dont il cherche à contrôler l'enveloppe (le début et la fin de l'activité du salarié, le délai, cet espace temporel entre deux moments de datation), à l'occasion desquels il s'agit de rendre des comptes, non seulement sur des résultats, mais sur l'usage de son temps (temps juridiquement placé sous domination de l'employeur). Combien avez-vous produit (ou vendu) durant ce délai ? , ou encore, selon une autre version, avez-vous respecter les délais projetés ? , calculent les outils de gestion, nomment les parts variables du salaire, interroge l'employeur, toujours pris dans sa vision de la productivité-débit en tant qu'elle matérialise une baisse de coût par unité de marchandise et augmente la valeur capital (confondant nécessairement entre rationalisation d'une dépense et animation d'une capacité de production, entre dépense d'un salaire et mobilisation d'une compétence dans un procès de travail).

L'approche à partir de la durée, du temps-devenir, modifie le regard que l'on peut porter sur les modes de division du travail. Ces derniers ont, en effet, été vus et conçus *sous le regard de l'espace* : la division en fonctions spécialisées (fonction commerciale, fonction production, fonction marketing, etc.), en métiers et/ou en emplois au sein de chaque fonction, en tâches au sein de chaque emploi, ressort toujours d'une conception spatiale, la division appelant toujours son complément : la coordination et/ou coopération entre travaux divisés. La division du travail est censée configurer des lieux, à partir desquels et dans lesquels opèrent les spécialisations et les apprentissages correspondants. Les remises en cause de la division fonctionnelle ne modifient pas le primat de l'approche par l'espace. Lorsqu'on parle, par exemple, d'organisations transverses, du type des organisations par processus, on utilise toujours la métaphore spatiale, en inversant simplement l'ordre des priorités : on place l'horizontal, et donc les problèmes de coordination et/ou coopération, avant le vertical. Les mots utilisés, comme celui de "décloisonnement", symbolisent bien ce primat maintenu de l'espace et du temps spatialisé qui lui correspond (un temps du mouvement sans mutations qualitatives, posé de l'extérieur de lui-même

sur le travail, un pur temps de flux, dont Ford rêvait déjà).

Or nous pouvons jeter un tout autre regard, qui part de l'axe de la durée, considérée en tant que telle. *Nous pouvons considérer ce que je propose d'appeler : la temporalisation du travail.*⁵

Prenons l'exemple d'une organisation par projet pour la conception d'une nouvelle boîte de vitesse chez Renault, en coopération avec Peugeot. Formellement priment les métaphores spatiales : l'équipe projet est réunie sur un même plateau, et tout le monde se plaît à souligner les mérites d'une coopération plus étroite entre métiers différents, selon le principe d'une ingénierie simultanée et concourante. Mais quand on observe l'organisation du travail de l'intérieur, on constate que l'axe essentiel est *la genèse du projet*, donc la durée, le devenir du projet dans cette durée en tant qu'il se produit, qu'il prend forme et consistance. Le projet global est divisé en sous projets par type d'organe de la boîte de vitesse. Ce qui compte, c'est à la fois l'avancement de chaque sous projet (donc son avancée dans la durée), mais aussi leur co-implication, leur co-conditionnement. Et le *co-conditionnement* est tout autre chose qu'une simple coordination de travaux spatialement et professionnellement séparés, tout autre chose qu'une simple coordination de flux de travaux. Chaque semaine, le directeur de projet fait une revue, soit pour faire le point sur l'avancement de tel sous projet, soit pour traiter, dans la vision de l'avancée du projet global, les problèmes de co-conditionnement entre les choix réalisés par les différents sous projets. Ce directeur tient à ce qu'au cours de ces réunions, soient systématiquement présentées diverses options de solutions aux problèmes rencontrés. Il le fait dans l'objectif explicite de solliciter la créativité des techniciens et ingénieurs, mais aussi pour stimuler les capacités d'anticipation quant aux effets futurs des choix en train d'être faits.

On sait que, dans cette temporalisation du travail, plus le projet avance dans la durée, plus les options possibles se rétrécissent – car le projet vieillit, il prend des rides irréversibles -, et plus les connaissances sur le projet s'accroissent. Mais ces connaissances ne sont pas autre chose que le produit des explorations de problèmes et d'options, puis de solutions, qui engendrent, à chaque étape, du "nouveau" (quand bien même ce nouveau prendrait appui sur des solutions déjà éprouvées, ce qui était peu le cas dans mon exemple de boîte de vitesse, vu son caractère très innovant). Et quand on réfléchit aux arbitrages que le directeur de projet opère, après concertation, on voit qu'il arbitre entre deux visions du temps (et de la division du travail) en forte tension : *il arbitre entre durée et délai*. Le délai est le contrôle du temps spatialisé, qui reste toujours présent : tenir le délai d'achèvement du projet imposé par l'entreprise, en

fonction d'un certain jalonnement. La durée est au contraire la *temporalisation d'un travail*, divisé certes, mais dans ses objets d'exploration inventive et ses avancées purement temporelles. *Qu'il y ait conflit entre durée et délai, c'est l'évidence même*. Tout technicien ou ingénieur l'éprouve. La pression du délai, à la fois stimule, par le conflit même, l'inventivité, mais aussi la bride en permanence, jusqu'à l'épuiser progressivement, dès lors que la date butoir s'approche de plus en plus. La gestion par projet fonctionne sur cette frustration incessante, épuisante, le délai mangeant progressivement la durée, bien que l'usage de la durée soit la source réelle de productivité de ce travail.

Il nous faut donc reconsidérer ou pour le moins complexifier notre vision de la division du travail, et penser pleinement la manière dont elle se déploie sur l'axe du temps-devenir. *La division de travail est une division entre plusieurs conduites d'avenir, qui s'interpénètrent et se co-conditionnent*.

Même chose pour l'organisation par processus.

Ce mode de division reste dans l'ombre, car non officiellement reconnu.

3. Travailler, rendre service.

A quoi sert le travail concret ? *A rendre service*. A engendrer une transformation dans les conditions d'activité et les dispositions d'action des destinataires (clients, usagers, publics...).

Transformation qui sera soumise à évaluation, évaluation discutable, soumise à controverse. En travaillant, nous transformons, non pas directement l'activité des destinataires, mais les conditions de son exercice. Par exemple, en installant une ligne téléphonique, on transforme les conditions de vie d'un particulier et de sa famille. Et on transforme en même temps ses possibilités d'action, les modalités possibles de son agir. Il peut désormais téléphoner, joindre à distance ses correspondants et communiquer avec eux, prolongeant de manière inédite le pouvoir de son corps. En vendant un timbre, le guichetier vend une promesse de service (l'acheminement du courrier), que La Poste devra respecter au moment de l'usage du timbre. Mais le service n'agit que sur les conditions et les possibilités. Il ne remplace jamais l'activité réelle des usagers au sein des modes de vie. C'est pourquoi la compétence des clients-usagers et des publics interfère de plus en plus avec et sur celle des agents. Elle interfère de manière précise à la jonction entre "conditions d'activité" et "exercice de l'activité", entre "possibilités d'action" et "possibles effectivement développés", dans l'univers des usages, interférence qui peut prendre un tour conflictuel lorsque le client affiche son mécontentement ou dépose une réclamation.

Revenir au travail concret, à ses modes de socialisation, à ses mutations, est un aspect essentiel, qui renoue avec Marx. Ce dernier a tout à la fois remarquablement analysé le développement de la condition salariale (le travail salarié), mais en même temps mis à jour les révolutions du travail concret et

⁵ J'emprunte le concept de temporalisation à R. Koselleck, *Le futur passé. Contribution à la sémantique des temps historiques*, Paris, éditions de l'EHESS, 1990.

les rapports qui les animent, au sein d'une dualité contradictoire constitutive même du concept de travail. Cette dualité interne – entre travail abstrait et travail concret - a été présentée, par Marx, comme sa découverte théorique majeure, découverte encore largement méconnue⁶.

Sur cette base, je voudrais montrer qu'on peut conceptualiser et organiser la production du service, et les rapports qu'elle engage, selon un mouvement en 4 phases :

Première phase : L'explicitation des effets à engendrer dans les conditions d'existence et les possibilités d'action du destinataire (un client qui veut s'équiper en téléphone, une classe d'étudiants...). Il s'agit d'une anticipation projetée, en tentant d'imaginer, d'engendrer ou d'épouser le point de vue des destinataires.

Seconde phase : L'exercice de la puissance en puissance : l'imagination du service lui-même (par exemple : la préparation d'un cours par un enseignant, ou la conception d'une installation téléphonique), phase de virtualisation. Il s'agit d'une production réelle, d'un vrai travail, utilisant des symbolisations du réel, écritures, dialogues, schémas, travail à contenu intellectuel, mais qui ne réalise pas encore le service. Il le conceptualise. Il s'agit d'une expression de la pensée, explorant diverses options (il existe bien des manières de préparer un cours, de réaliser une installation, de produire un bracelet...), sous tension de l'enjeu représenté, signifié par les effets utiles à engendrer.

Troisième phase : La puissance en acte : La réalisation concrète du service, l'actualisation du virtuel : l'enseignant qui donne son cours, le groupe d'agents qui réalisent l'installation téléphonique... Actualisation du virtuel, dans une trajectoire d'avancée du projet, mais aussi dans l'incertitude de sa réalisation pratique, sous le coup des événements qui vont s'y insérer, et sous le regard, permanent ou futur, du destinataire, lui-même expression de jugements sociaux devenus particulièrement mobiles et flottants.

Quatrième phase : L'évaluation. Evaluation déjà présente dans le cours des phases précédentes, mais qui prend corps, se concrétise d'une manière ou d'une autre : les effets utiles recherchés ont-ils été produits, ou, si des effets différents ou décalés, ont été engendrés, que vont en penser, qu'en pensent les destinataires ? L'installation d'un accès à Internet à haut débit a été réalisée : qu'en pense le client ? Cette évaluation se

personnalise, mais elle emprunte fortement à des effets de formation et de circulation *des opinions*, à des effets de transduction des jugements portés sur les transformations des modes de vie. Rien n'est positif ou négatif en soi. Des effets d'opinion majoritaire peuvent parfaitement porter un affaiblissement généralisé des corps et des pensées, des capacités du vivre. Le service n'est ni un mal, ni un bien, il ne relève d'aucune morale. Il est une interrogation éthique potentielle sur ce qui se trouve transformé dans les modes du vivre, sachant qu'aucune forme institutionnelle tangible, aucune habilitation ne permet aujourd'hui de poser socialement cette interrogation éthique, carence majeure de notre civilisation dite moderne (civilisation supposée "réflexive", mais incapable de s'interroger collectivement sur ses manières de vivre).

Il convient de souligner *la dimension fondamentalement éthique, et non morale, de l'appréciation sociale du service, qui donne un référent à la confrontation des jugements et évaluations sur la valeur du service effectivement engendré.*

Dimension éthique, qui statue sur le "bon" ou le "mauvais", par rapport aux conditions du vivre des destinataires (les étudiants, pour un enseignement ; les particuliers résidentiels pour l'installation d'une ligne téléphonique ou d'un accès à Internet ; les malades pour un traitement en matière de santé ; etc.).

La métaphore qui, me semble-t-il, illustre le mieux *l'appréciation éthique*, est celle de la santé du corps humain : qu'est ce qui est bon ou mauvais pour le corps ? Qu'est ce qui l'affecte d'une manière qui le renforce, ou d'une manière qui l'affaiblit, voire le détruit. Le poison est mauvais pour le corps, une nourriture et une hygiène de vie adaptées sont au contraire bonnes.

C'est à la fois l'expérience et la connaissance adéquate qui permettent de juger de ce qui est bon ou mauvais pour un corps donné. Bien entendu, cette métaphore possède ses limites : quand on juge de ce qui est bon ou mauvais pour le vivre personnel et communautaire de personnes humaines, le référent est souvent plus complexe, plus mobile, plus contestable que pour un simple corps humain. Mais le principe du jugement éthique - par exemple sur le service rendu par la téléphonie mobile, ou l'effet produit par le cours délivré par un enseignant - reste identique. Il se différencie fortement du jugement moral, qui, quant à lui, statue sur le "bien" et le "mal" en fonction de normes et règles sociales à caractère contraignant et dont le principe relève, non pas de la "santé", mais des conditions de l'ordre social (avec, presque toujours, même dans les morales laïques, un arrière fond religieux, renvoyant à des impératifs de comportements).

Le position que je défends ici est donc que la production de service réactive les jugements éthiques, et secondarise les jugements moraux, et peut, du même coup, donner une nouvelle consistance à la vie communautaire, sur un registre complètement moderne, non traditionnel.

⁶ Sur l'approche, par Marx, du problème de la qualification, on peut se reporter au numéro 32 des *Cahiers du Genre*, septembre 2002. C'est cette découverte que Pierre Naville a perçue en associant "opérations techniques" à "estimation de leur valeur sociale", bien que le terme d'opérations techniques – et de combinaisons d'opérations – reste très daté historiquement et pourrait laisser croire que les "opérations techniques" ne sont pas elles-mêmes animées par des rapports. Situer les rapports sociaux du seul côté de l'estimation de la valeur sociale, c'est rabattre le rapport capital-travail sous la simple relation salariale et faire du "salariné" un objet fonctionnel dénué de toute individualité. D'où le risque d'une nette régression théorique par rapport à Marx, sachant que le concept d'individualité sociale est central pour comprendre la tension que Marx installe dans son analyse critique du capitalisme.

Mais cette position demande précision.

Pour utiliser la terminologie de Spinoza⁷, l'enjeu touche à la variation (en diminution ou augmentation) de la puissance de pensée et d'action des individualités. Et plus les individualités parviennent à appréhender, de manière adéquate, les sources et ampleur de cette puissance (et, donc d'une certaine manière, à faire siennes les possibilités de transformation de soi que les services recèlent), plus peut se développer une conduite libre.

L'éthique, non seulement comme jugement, mais d'abord comme *mode d'existence et conduite de vie*, est affaire de liberté et d'émancipation. Alors que la morale est affaire de régulation des conduites et d'intégration sociale.

Noter qu'il existe une émergence forte de la question éthique pose interrogation quant à la morale : sur quoi et comment peut-elle se construire ou reconstruire, et donc à quels conflits, accords, normes juridiques, peut-elle donner lieu ? Mon hypothèse, mais elle demanderait largement à être creusée, voire invalidée, est que la moralité des conduites tend aujourd'hui à se redéfinir au sein du rapport social de service, rapport qui fait se confronter producteurs et destinataires du service, rapport à partir duquel les relations entre salariés et employeurs pourraient elles-mêmes être redéfinies et négociées.

On rejoint ici la question de la modulation : bien des aspects de la modulation de l'activité de travail, à commencer par la modulation du temps de travail, interfèrent directement sur le rapport social de service, et ne peuvent être pensés et traités que de ce point de vue (quels horaires d'ouverture pour les bureaux de Poste ou les agences de France Télécom ; quelle organisation de la semaine pour les cours dans le secondaire ; quelles disponibilités dans les hôpitaux, etc.). C'est au sein de ce rapport, dans la confrontation active entre producteurs et destinataires, confrontation qui, à sa manière, traverse chacun d'entre nous, que les tensions de base se nouent, et donc que des questions de régulation et d'ordre social sont objectivement posées. Mais elles le sont avec difficulté, de manière très implicite, occulte, très peu débattue, parce que le rapport entre salariés et employeurs, autrement dit : le rapport capital-travail, occupe le devant de la scène. La conséquence en est claire : la codification des choix et compromis moraux, qui se transforment en règles de droit, et dont le droit du travail est un exemple frappant, se délite, se décompose, se trouve renvoyée au pur jeu des rapports de force, faute que l'on ait pu déplacer le référent. Le rapport capital-travail mange, absorbe et occulte le rapport social de service. L'enjeu de la modulation se réduit à un simple problème de flexibilité. La question du service est posée, mais on fait comme si on pouvait l'ignorer et rester sur des codifications industrialistes en crise, voire moribondes. Problème flagrant pour les organisations syndicales.

⁷ Spinoza, *Ethique*, éditions Flammarion, 1986.

La manière dont des questions éthiques peuvent (pourraient) retentir sur l'édification de nouvelles règles socio morales fait partie des tensions et débats qui traversent de multiples domaines de la sociologie du travail.

C'est ce mouvement combiné *en 4 phases* qui, me semble-t-il, permet de renouveler largement l'approche de la productivité du travail, de modifier les évaluations faites dans les entreprises et au sein des opinions publiques, de voir autrement ce que les salariés agissant apportent et engendrent. Ce mouvement a une consistance réelle, bien que dominée par le schéma fonctionnel industrialiste. On peut l'identifier au sein de ce qui s'apparente comme "une organisation de l'ombre", temporalisée et transversale, qui double l'organisation officielle, hiérarchico-fonctionnelle, des entreprises.

4. Crise de la bureaucratie d'Etat et concept de service.

L'approche de Hegel et celle de Foucault sur la bureaucratie d'Etat ont un point commun : le service est toujours exercé d'un " pouvoir sur ", orienté du haut sur le bas. Pouvoir légitime et moral des hauts fonctionnaires sur les formes institutionnelles et individuelles de la vie sociale chez Hegel, ou bio-pouvoir, pouvoir d'un gouvernement sur la vie des populations chez Foucault, le service n'est pas autre chose que la matérialisation concrète de l'exercice de ce pouvoir (et des savoirs et techniques qui l'appuient) dans un champ donné de la vie sociale et biologique. C'est en ce sens qu'on peut dire que *la bureaucratie produit du service et s'exprime dans des " politiques "* (politique de la santé, politique de l'éducation, etc.).

Il est de fait que ces exercices bureaucratiques " servent " : éduquer la population, développer l'hygiène et l'assistance, organiser les grandes étapes de la vie, édifier moralement les individus et élever les institutions de la société civile au sens du bien public supérieur, etc., toutes ces interventions "servent".

Mais la crise de ces modalités d'intervention, tant dans leur capacité pratique à gouverner les formes actuelles de vie, que dans leur acceptabilité, réinterroge le concept de " service ".

Le service est aussi associé à un " pouvoir de " qui vient d'en bas. L'ambivalence intrinsèque aux pratiques de modulation le montre bien. Le pouvoir de contrôle à distance "sur" que réalisent les administrations est réinvesti par un pouvoir "de", une puissance, que les individualités manifestent et expriment.

J'ai été amené à caractériser le service comme une transformation réalisée dans les conditions d'activité et les dispositions d'action des destinataires. Il me semble maintenant possible de modifier une telle définition lorsqu'on regarde les choses à partir de l'action administrative.

En effet, ce qu'apporte nécessairement l'action bureaucratique d'Etat est qu'elle doit tout à la fois :

- porter sur des ensembles larges (des populations d'individus), la personnalisation du service rendu ne pouvant qu'être toujours seconde,
- et posséder un référent " public ".

Or, lorsqu'on regarde cette action " par en bas ", on voit, non pas des populations homogènes et disciplinées, non pas des membres insérés dans des institutions stables, non pas une atomisation d'individus supposés libres, mais des forces intersubjectives structurées en faisceaux, en fonction des détournements de sens et de perspectives qu'elles réalisent. Prenons *l'exemple de la jeunesse* : si le comportement de celle-ci soulève de fortes interrogations, voire inquiétudes, pour les directions d'entreprises, c'est qu'elles commencent à expérimenter le fait que cette "jeunesse" est beaucoup moins attachée à l'entreprise, voire à un métier, que les générations précédentes, tout en manifestant, à cette occasion, des exigences propres d'autonomie et d'espaces de modulation qui transgressent ce à quoi la majorité des entreprises sont préparées. Or on retrouve une situation similaire dans le rapport aux administrations : l'administré "moyen", celui qu'on appelait usager et qu'on appelle de plus en plus client, développe un rapport à la fois nettement plus exigeant et nettement plus distant, moins engagé, vis-à-vis des administrations qui sont supposées lui rendre des services (qui sont la concrétisation de son droit d'usager, en contrepartie des impôts, cotisations, obligations que les usagers doivent acquitter).

L'idéal implicite de l'administré moyen est de ne plus rencontrer l'administration. Et d'une certaine manière, c'est bien ce à quoi on assiste. Si nous prenons le cas des agences de l'ANPE ou des caisses d'assurance maladie, le public moyen devient autonome, dans sa manière d'utiliser les services, soit en utilisant les moyens techniques mis à sa disposition, soit en prenant progressivement distance d'avec tout contact physique, voire épistolaire (ce que la carte Vitale concrétise parfaitement pour l'assurance maladie), alors que les agents de ces administrations sont confrontés physiquement à des publics de plus en plus spécifiques et difficiles, situés aux deux extrêmes : les pauvres, précaires, chômeurs de longue durée d'un côté, les entreprises offreuseuses d'emploi ou professionnels de santé de l'autre.

Où se situe alors le service ? Dans le soutien à l'auto développement des dispositions d'action de ces forces qui assurent leur propre vie, grâce aux administrations, mais à distance d'elles, selon la ligne de crête étroite d'une *double possibilité* (qui convoque un choix politique lourd de conséquences) :

- soit celle du repli sur soi, repli sur l'auto mobilisation des forces nécessairement limitées et fragiles d'une individualité, qui cherchera à " s'en sortir " par elle-même, au risque de s'épuiser et de se perdre, l'administration, non seulement diminuant son soutien, mais invitant cette individualité affaiblie à... se prendre en charge elle-même (ce qu'on appelle pudiquement : devenir

“ responsable de soi ”, “ élaborer un projet ” etc.),

- soit celle de l'affirmation collective de la demande d'un soutien solide à cet auto développement, dans lequel, précisément, et pour reprendre notre proposition initiale de définition du service, ce qu'on attend de l'administration est bien qu'elle transforme les " conditions de ", mais aucunement qu'elle ne se substitue aux individualités dans l'exercice de leur pouvoir (sur la vie sociale, sur leur vie).

Nous pouvons solliciter ici l'exemple de l'université : les débats récurrents qui l'animent montrent *une ligne de clivage de plus en plus nette, qui traverse les enseignants.* Il existe une double possibilité.

D'une part que les étudiants, livrés à eux-mêmes, et à l'affaiblissement des contraintes, à la fois morales et disciplinaires, rattachés aux études par un fil de plus en plus lâche, dérivent, incapables de construire un engagement et des perspectives personnels, alors que tout est fait pour leur en imposer la nécessité (au risque d'échecs précoces). Les enseignants joueront le jeu d'un académisme ajusté : ils feront jouer les mécanismes de sélection et les jugements sévères (“ ces étudiants sont nuls dans l'ensemble ”), quitte à trouver des modalités de soutien ou des rattrapages latéraux pour limiter les échecs.

D'autre part que les enseignants (ceux qui prennent ce parti) tentent d'assurer les conditions matérielles, cognitives et éthiques, pour que ces étudiants se renforcent et s'affirment à l'épreuve de cette autonomisation, de cette modulation de l'engagement qui s'impose à eux lorsqu'ils entrent à l'Université. Agir, non pas à leur place, mais sur les conditions qui leur permettent de développer la prise de connaissance de leurs propres inclinaisons et désirs et de leur propre puissance de penser et d'agir, puissance toujours sous-jacente. A mon avis, dans toute discipline enseignée à l'Université, réside un enjeu de développement de la *fermeté* et *générosité* des étudiants, pour reprendre les deux affects actifs qualifiés par Spinoza, développement nécessaire pour affronter une société, tout à la fois dure et dégradée, mais aussi beaucoup plus ouverte, complexe, porteuses de potentialités que dans les époques antérieures.

Ce sont des choix pédagogiques très différents et des systèmes de contrôle des études universitaires très différents également.

Il serait faux de dire qu'il y a co-production du service. Il serait plus juste de dire que s'ouvre l'hypothèse, soit d'un renforcement du "pouvoir de la bureaucratie sur", moins par des mesures ostensiblement bureaucratiques, que par des effets de sélection et de marginalisation renforcés pour les individus qui, laissés largement à eux-mêmes, s'affaiblissent au fur et à mesure de leur trajectoire de vie, venant grossir les rangs de ceux qui auront, effectivement, besoin d'une relation directe, renforcée et assistancielle aux administrations publiques, qui passeront du “ public moyen ” au

“public en difficulté”, soit d'un couplage entre le soutien que les institutions publiques peuvent et doivent produire, en lien explicite avec les conditions de montée en renforcement effectif du "pouvoir de", des dispositions d'action, au sens qu'Hanna Arendt⁸ a su donner au mot "action" (*agir, c'est commencer quelque chose de nouveau dans le monde*).

Dans ces deux cas de figure opposés, nous quittons la période de la bureaucratie classique et donc aussi celle de l'Etat-Providence. Dans les deux cas, l'action de l'administration est importante, mais ne se substituera jamais aux enjeux sociaux qui se nouent dans les espaces de la vie au travail et de la vie privée. Agir sur les conditions d'activité, ce n'est jamais agir sur l'activité elle-même. Agir sur les conditions matérielles, cognitives et éthiques de l'accès à l'emploi, ce n'est jamais agir sur l'accès à l'emploi lui-même.

Pour les administrations, du type ANPE ou Sécurité Sociale ou Universités, ce n'est plus sur "la" population en général qu'il s'agit d'agir comme l'indiquait Foucault, pas davantage qu'il ne s'agit d'agiter le drapeau des grands valeurs de la moralité universelle comme l'indiquait Hegel. *Il s'agit d'agir sur et avec des forces individualisées*, soit par une oppression d'autant plus forte qu'elle s'articule sur des situations d'affaiblissement matériels et/ou psychique, soit par un appui donné à un processus d'émancipation dans les différents domaines de la vie sociale et biologique dans lesquels il est légitime et attendu que les institutions publiques interviennent. Dans les deux cas, on peut parler de "services" publics. Mais seul le second rejoint la proposition de définition du "service" (au singulier) que j'ai avancée, en dialogue avec Jean Gadrey.

5. La solitude dans le travail.

Nous héritons, en particulier en sociologie du travail, mais aussi dans les représentations ordinaires, relevant du "sens commun", d'une image selon laquelle le travail est (devrait être, normativement) collectif, socialisé, coopératif, etc. Or, j'ai constaté, dans mes enquêtes de terrain, une *montée de la solitude dans le travail*, au sens de moments importants pendant lesquels l'individu travaille seul, et donc en assume seul la responsabilité. Ce mouvement a été enclenché depuis des dizaines d'années dans l'industrie, du fait du mouvement d'automatisation, couplé au processus de rationalisation, de réduction des effectifs.

Quiconque visite aujourd'hui une usine automatisée ne peut qu'être frappé par le désert humain : par ci, par là, des petits îlots, des micro équipes de trois ou quatre personnes, voire des ouvriers ou techniciens totalement seuls face à leurs écrans. La longue ligne de montage faiblement automatisée devient l'exception. Ce qui est vrai chez Usinor sur la supervision d'un process l'est tout autant chez Danone sur une ligne de conditionnement ou chez Renault dans un atelier d'emboutissage ou une tôlerie. Des îlots certes

fortement coordonnés entre eux par les dispositifs techniques et les échanges d'informations, mais îlots malgré tout. Mais j'ai retrouvé, bien que selon d'autres modalités, la même réalité dans les activités de service. A ceci prêt que l'individu est seul, non face à un système technique et communicationnel de production industrielle, mais face à des clients, des usagers, un public et face aux applications informatiques qui interpellent son activité. Le professeur est seul face à sa classe. Le guichetier de La Poste est seul face aux clients qui se présentent au guichet, le conducteur de train est seul désormais (depuis que la conduite à deux a été supprimée) face à la conduite du train et aux passagers qu'il transporte, le chercheur qui doit rédiger un rapport est seul face à son ordinateur, le vendeur de France Télécom est souvent seul face à un client...

On aurait certes raison de dire qu'il y a, derrière chacun d'eux, le savoir d'un corps professionnel, des moments d'échanges et de rencontres, des entraides sollicitables, une coopération réelle et potentielle, etc. Mais il faut prendre au sérieux ces moments de solitude, qui, matériellement parlant, occupent une fraction considérable du temps de travail (et du temps du travail) et mobilise la responsabilité, au double sens du "répondre de" (répondre à la tension de l'élastique) et d' "avoir le souci de" (des effets de mutation que l'activité professionnelle engendre).

Je pourrais développer l'exemple des conseillers financiers à La Poste, seuls, face aux clients, dans leur petit espace (fermé ou ouvert selon les cas), au sein du bureau de Poste. Il peut sembler étrange de parler de solitude, lorsqu'on est deux (un conseiller financier et un client), voire bien davantage (un enseignant face à un amphî de 300 étudiants). Mais néanmoins, *cette solitude est tangible* : il n'existe pas de symétrie, de réversibilité des rôles, entre le salarié travaillant et les destinataires. La notion de responsabilité est précisément celle qui cristallise la mieux cette solitude : l'individu est *seul responsable* de l'issue de la situation, quand bien même il solliciterait un réseau d'entraide. Responsable, au sens d'avoir des comptes à rendre à la direction de l'entreprise (ou de l'institution). Responsable, au sens d'avoir le souci de la réussite de ses actions face aux clients et publics et/ou face au système automatisé qui peut, à tout instant, dysfonctionner... *Double responsabilité*, en tension interne souvent forte.

Même au sein d'un réseau d'intervenants, cette part de double responsabilité solitaire, dans la présent-futur de la situation, est incontournable. Elle pourra s'exprimer juridiquement, le cas échéant (un conducteur de train, lors d'un accident grave, un médecin, qui a donné un mauvais traitement...), mais l'expression juridique éventuelle ou l'énoncé d'une faute professionnelle ne sont qu'un produit dérivé de cette montée de la responsabilité fonctionnelle et éthique (dans la tension forte entre le fonctionnel et l'éthique qu'impose la condition salariale).

J'aimerais comparer cette solitude à une *monade*, selon le remarquable concept avancé par Leibnitz et repris par Tarde. Une bulle, si vous préférez, qui contient en

⁸ Hanna Arendt a eu le tort d'opposer œuvre, travail et action. Ce que je propose ici est de les réunir, en considération des tendances réelles qui affectent le travail moderne.

elle-même l'univers tout entier. A la différence toutefois de Leibnitz, il faut considérer cette monade comme ouverte :

- ouverte en amont : informée par les enjeux de l'activité professionnelle. Le conseiller financier, par exemple, a pour enjeux, à la fois, fonctionnellement, la stratégie de La Poste dans le domaine des services financiers, la réussite de la campagne commerciale du moment et, éthiquement, la capacité à assurer un bon conseil au client, sur la base du diagnostic financier. Il le sait, son action est gouvernée par ces deux enjeux et leur tension.

- ouverte en latéral : les entraides, coordinations et soutiens possibles pour bien réaliser son travail,

- en aval : les prises de relais par d'autres groupes ou fonctions (le centre de services financiers pour traiter les comptes de clients, après le contrat négocié par le conseiller et son acceptation).

Monade ouverte donc, mais monade tout de même. Car, de plus en plus, on ne va pas d'un savoir professionnel collectif et de règles implicites partagées par un groupe de métier vers un savoir individuel. Au-delà de la formation formelle à laquelle on aura pu avoir accès, on va du style et de l'expérience que chaque individu construit, solitairement, dans les situations qu'il doit, au quotidien, affronter, pour solliciter et aller vers des savoirs et règles socialisées, vers un genre professionnel comme en parle Yves Clot, savoirs eux-mêmes évolutifs, fragiles.

Quelles sont les conditions d'un bon exercice de la solitude ? Le recueillage, la possibilité de se concentrer sur ce qu'on envisage de faire. Des espaces et temps de retraite, pour souffler, mais aussi pour engendrer cette concentration. Une qualité de l'environnement sonore, temporel. La construction d'une expérience de l'expérience, la capacité qu'a l'individualité de faire retour sur sa pensée et son action, à partir des cas traités et mémorisés. Le conseiller financier, soucieux de se perfectionner, dans le cours d'une sorte d'expérimentation permanente de son activité.

L'expérience de l'expérience : élément clef du développement de la compétence.

Par cette solitude assumée (et non pas niée en fonction de la normativité que l'on serait tenté d'imposer au réel), on peut retrouver de la coopération.

On peut montrer qu'elle se structure autour de trois temps, de trois modalités :

- les nombreux échanges extensifs d'information et la communication faible (en intensité de compréhension réciproque) à distance : téléphone, Internet, fax, applications informatiques....

- Des moments intenses de communication intercompréhensive, qui nécessitent une rencontre physique, des réunions ou dialogues, avec toute la richesse et difficulté des échanges langagiers et des controverses, moments essentiels, souvent décisifs pour réussir la coopération,

- Enfin, la communication avec soi, le langage intérieur, lorsqu'on fait retour critique sur soi, que l'on

se considère dans ses propres dispositions personnelles et sa capacité de mutation.

C'est la combinaison de ces trois modalités de coopération / communication que je propose de qualifier de "*communauté d'action*" (expression remplaçant, au moins partiellement, celle de métier) qui s'organise autour d'enjeux partagés (le partage de ces enjeux étant lui-même un produit incertain de la constitution et action de cette communauté)⁹.

Partant de la proposition avancée dans mes analyses sur la compétence, visant à considérer l'organisation, à la fois comme un assemblage souple de sujets pris dans les filets de leurs initiatives réciproques et comme une communauté d'acteurs pris dans les tensions de leurs champs de responsabilité respectifs, je voudrais présenter les fondements plus directement conceptuels qui sous-tendent cette proposition.

Dans l'activité de travail, dans des organisations " post-tayloriennes " à autonomie (et non pas " autonomes "), l'activité professionnelle de l'individu se présente comme une totalité en soi, sur laquelle le sujet intervient, de lui-même, par ses initiatives et sa propre concentration subjective, sa compétence. Un conseiller financier à La Poste, pour reprendre notre exemple, assume de lui-même l'entièreté de la situation de conseil sur un produit financier, en s'y consacrant et s'y concentrant. Cette activité n'apparaît plus de prime abord comme une fraction de la division sociale du travail, mais comme une totalité singulière qui appelle subjectivation (pour reprendre une expression de François Dubet¹⁰). C'est pourquoi l'ensemble du sujet face à ses actions devient monade, qui condense, à l'intérieur d'elle-même, des enjeux organisationnels forts. Le sujet est face à lui, comme face à une ouverture interne, qui est captée dans la singularité et l'événementialité de ses prises d'initiative. Le sujet est solitaire, enfermé d'une certaine façon, dans cette monade, agissant sur fond de ses propres ressources internes, face à un client et face à un ordinateur. Mais en même temps, de cette intériorité même, surgit la nécessité d'une diversité d'actions réciproques, qui doivent se nouer par une communication avec d'autres acteurs de l'organisation, pour que les initiatives aboutissent, pour que le sujet puisse aller jusqu'au bout de ses actions, et se repositionner, comme acteur, dans son champ de responsabilité et au sein de la division du travail. Le conseiller financier ne peut aller jusqu'au bout de la relation avec son client, sans animer des actions réciproques avec les agents du Centre financier, l'animateur des ventes, le chef d'établissement du bureau de Poste, les conseillers spécialisés, etc.

⁹ Je pourrais reprendre le concept proposé, en son temps, par Denis Segrestin : communauté pertinente de l'action collective, mais dans une signification très différente, voire contraire. Redonner sens et signification au concept de " communauté " est à la fois un enjeu fort et une difficulté : comment utiliser un mot ancien pour parler d'une réalité nouvelle ? Dans " communauté ", l'important réside dans la formation du " commun ", en tant qu'elle se distingue du " général ".

¹⁰ François Dubet, *Sociologie de l'expérience*, éditions du Seuil, octobre 1994

Les moyens dit d'information (téléphone, applications informatiques, fax...) sont investis par cette nécessité, avec des risques importants d'échecs des tentatives de communication, si l'organisation n'a pas été pensée en fonction du double croisement entre des nécessités qui surgissent de l'intériorité même de chaque monade, et poussent à la recherche d'un dialogue avec d'autres sujets connus comme tels (dans une relation intersubjective, au sens rigoureux de ce terme) et des lignes d'interdépendance qui strient et repositionnent chaque sujet comme acteur d'un travail hautement collectif (et donc socialement et objectivement divisé dans une relation fonctionnelle). La monade est poussée, de l'intérieur, à s'ouvrir sur l'extérieur, mais elle glisse sur les rails de la division spatialisée du travail qui en fixent et en emprisonnent le mouvement. Le basculement de l'ouverture interne à l'ouverture externe de la monade est un moment de risque, ce dont témoignent les plaintes nombreuses d'incompréhension, voire les attaques violentes contre les autres individus (connus ou anonymes) de l'organisation, incompréhension née du fait même que ces " autres " sont perçus comme bloqués dans une logique d'acteur qui répond à des rôles fonctionnellement figés, dénués de toute propension à l'intercompréhension. Par exemple, les attaques fortes qu'un conseiller financier de La Poste pourra lancer contre ses correspondants du Centre financier montre bien la difficulté, voire l'échec de ce basculement, dans une organisation qui n'a pas été conçue pour l'autoriser, qui n'a pas été faite pour favoriser la compréhension réciproque et l'action commune, chacun restant figé dans son rôle. Le conseiller financier pense réussite de l'action commerciale face au client, alors que les agents du Centre pensent risques pour La Poste. Les échecs sont partiellement compensés par la tentative de chaque sujet de se créer son propre réseau interpersonnel, faisant appel à des gens qu'il " connaît " au sein du Centre financier, mais tentative précaire et très difficilement reproductible dans la durée, qui joue la fiction (à la fois positive et inaccomplie) selon laquelle l'organisation ne pourrait vivre que de sujets sans acteurs, et donc sans prescription de rôles. Eventuellement, il y aura retour sur une division fonctionnelle qui opère par séparation des sphères légitimes d'action (et non plus par définition de poste de travail) et par neutralisation des affects, par promotion d'un " travail froid " (le rêve de bien des encadrants !). Ce qui se joue en définitive, ce sont des tensions sur une redéfinition profonde de la division du travail, dans laquelle le schéma classique : " division/coordination/contrôle de prescription " au sein d'un travail spatialisé craque au profit d'un schéma : " totalité engagée/échange communicationnel/contrôle de modulation du comportement ", au sein d'un travail temporalisé, mais sans que le second schéma parvienne à s'imposer de manière dominante aujourd'hui, ni même à être vu par la hiérarchie.

Mais il existe un risque incontestable : celui que *la solitude se transforme en isolément*, celui que la

communauté d'action n'arrive pas à prendre consistance, celui que l'individu se trouve livré à lui-même, fragilisé, n'arrive pas à édifier des appartenances professionnelles qui pourraient avoir sens et lui donner force face aux clients, comme face à l'employeur, risque de double servitude. Ce risque peut être aggravé par l'imposition unilatérale par les employeurs du modèle du contrôle par modulation, la liberté se renversant en fragilité. Il faut avoir une conscience précise de ce risque.

Il existe néanmoins un autre risque, particulièrement sensible pour la communauté des sociologues : celui de ne voir le travail que sous le filtre du fonctionnalisme et des arrangements sociaux, des significations morales socialement établies, de l'ordre durkheimien à retrouver ou à maintenir. Et d'oublier les mouvements d'individuation, les genèses qui sont sans cesse relancées, les inventions parfois solitaires, le sens éthique qui se constitue et qui résiste face aux significations morales, les actions intempêtes, les solidarités d'engagement. Le travail peut être vu comme invention toujours singulière, avant que d'être ramené au respect d'un ordre global et d'une division organique. Le guichetier invente, le conseiller financier invente, l'ouvrière qui fabrique un bracelet de montre invente. Ils ne sont pas les purs robots perdus ou apeurés d'une société salariale dérégulée. Cette formation et développement des individualités actives se réalisent sur un fond pré-individuel. *C'est tout ce qui sépare l'individualité, comme produit provisoire d'un processus, de l'individu comme état*¹¹. Tout ce qui fait que la pleine prise en compte de l'individualité singulière de chacun, comme produit provisoire d'un mouvement d'individuation et toujours doté de son potentiel de transformation, ne saurait aucunement se confondre avec une montée de l'individualisme. Ce qu'il faut penser, ce n'est pas la socialisation d'un " individu ", mais l'individuation d'un être biologique et social. Lev Vygotski l'avait bien vu, à propos de ses recherches sur l'enfance : la question n'est pas de savoir comme un individu se socialise, mais comment un être social s'individue¹².

Ce fond pré-individuel ne saurait se réduire à l'appartenance sociale, comme le veut la sociologie traditionnelle. Il est largement constitué aujourd'hui *de lignes de partage*, de courants de forces, qui répartissent et forment clivage au cours de la formation des individualités quant au devenir du travail, dans des situations et des conjonctures concrètes. C'est sur ce fond pré individuel et ce champ de forces que les choix et les responsabilités éthiques prennent toute leur valeur, et que la question du " service ", par exemple, devient un point de clivage et de prise de parti. Et ces clivages traversent les individualités davantage qu'ils ne découpent des groupes sociaux clairement séparés.

¹¹ On doit à Gilbert Simondon d'avoir produit un remarquable concept d'individuation. Voir Simondon, *L'individu et sa genèse physico-biologique*, éditions PUF, 1964

¹² Lev Vygotski, *Pensée et langage*, éditions La Dispute, novembre 1997

Les guichetiers dans un bureau de Poste sont clivés entre trois options, trois perspectives : les missions du service public, le service rendu à des usagers singuliers en fonction de leurs possibilités de vie, la vente commerciale. Ces guichetiers s'individuent en affrontant, au cours de leur trajectoire personnelle et au quotidien de leur travail, une multiplicité d'événements à partir desquels une prise de parti autour de ce clivage s'opère et une orientation de leur travail se constitue, prend forme et, si possible, parvient à être partagée. Cette *communauté de positionnement* n'est pas simple à constituer : aujourd'hui certains guichetiers maintiennent le principe d'égalité de traitement des usagers selon des règles homogènes, d'autres entendent mieux comprendre les attentes et problèmes de chaque client, tandis que d'autres n'hésitent pas à endosser l'habit du vendeur, postures qui peuvent traverser un même "individu". Ce sont trois conceptions différentes de leur métier, des pratiques professionnelles différentes, des choix sociétaux différents. Mais nous aurions pu en dire autant pour les vendeurs dans les boutiques de France Télécom et du débat, parfois virulents, qui oppose les vendeurs "sans état d'âme", aux conseillers "respectueux des clients".

Les groupes sociaux se forment davantage autour de ces prises de parti et perspectives qu'autour des appartenances traditionnelles. C'est l'attitude face au devenir qui sert de base à la constitution des appartenances et aux débats contradictoires en période de mutation forte et rapide. Le salariat globalement est certainement en position de faiblesse, mais jamais les salariés n'ont été aussi actifs dans leurs élaborations intellectuelles et leurs prises de position, très loin de l'image de salariés "laminés" et passifs. Fragiles certes, souvent en souffrance, voire en révolte, parfois sur le point de "craquer" psychologiquement, mais pas esclaves, et, beaucoup moins que dans d'autres périodes, aliénés. C'est peut être, à l'issue de 7 années d'enquêtes et de plusieurs centaines d'entretiens, le résultat le plus significatif.

Voici donc, très rapidement présentés, *cinq thèmes* que je livre à la réflexion.

Compte-rendu des travaux des journées d'études des 23 et 24 octobre 2003

. **Jeudi 23 octobre 2003, au matin**

Etat d'avancement des travaux en cours par les groupes de travail :

. Observatoire de la communication interne (Nicole d'Almeida)

Ce projet de partenariat est à l'étude depuis quelques mois, l'idée étant de s'associer à une association professionnelle reconnue pour explorer ensemble les contours actuels de la fonction communication interne.

. Première étape : identification des attentes des partenaires (septembre 2003)

Situer les niveaux d'intervention et d'attente de chaque partenaire est une première étape réalisée à la suite d'une réunion de travail avec l'AFCI (coordinateur Org&Co N. D'Almeida)

SFSIC

- Comprendre dans un champ élargi les contours et l'évolution d'une identité professionnelle dans un espace élargi (approche historique, analyse de discours et de supports d'expression, imbrication avec le système médiatique etc)

- Revisiter les catégorisations instituées (séparation, communication interne/externe, lien avec le discours managérial et l'organisation du travail)

- Accéder plus facilement à des terrains d'investigation (offerts potentiellement par le réseau AFCI)

Posture spécifique :

Un temps long (non contraint)

Créer une dynamique de recherche

Points communs

- Comprendre le fonctionnement d'une « institution » de la communication (sa dénomination et ses enjeux, sa place dans l'organisation)

- Comprendre un système de formation sous-jacent (lieux de formation, programmes universitaires, disciplines de rattachement)

AFCI

- ∞ Comprendre l'évolution de compétences communicationnelles en mutation

- Répertorier les pratiques et les outils de communication interne, reconstituer une sorte de typologie des objectifs assignés à la communication interne

- S'orienter dans l'organisation de la fonction telle qu'elle est pratiquée sur un plan international

- Détecer des modalités d'action transposables et importables d'un pays, d'une organisation à un(e) autre.

Posture spécifique :

Un temps court

Parvenir à un résultat visible (un document de référence

. Deuxième étape : discussion en séance du projet avec les membres Org&Co (octobre 2003)

Au cours de cette discussion, plusieurs points sont évoqués :

L'intitulé « observatoire » et ses connotations foucaaldiennes et deleuziennes doit être précisé : il renvoie à un dispositif particulier d'ordre heuristique pour la SFSIC, pragmatique pour l'AFCI

L'accent est longuement mis sur les mutations actuellement en cours de ces pratiques de

communication dont les contours évoluent sous l'effet des techniques, des représentations et des métiers.

La suggestion d'élargir le champ des partenaires professionnels est émise (A. Bouzon signale que ce projet devrait également se faire avec l'UJEF) sans tomber dans l'écueil de l'usine à gaz

Plusieurs collègues signalent l'existence en régions d'observatoires de la communication (Aquitaine, région Nord, Rennes, Toulouse...), le projet de création de tel observatoire (projet de J.A. Corbalan qui donnera lieu à une journée spécifique le 5 février 2004 à Béziers) et l'existence à Paris XIII d'un observatoire des nouveaux métiers de la communication. Il convient donc d'articuler le projet en cours avec l'existant.

Troisième étape : déterminer les modalités de travail (phase en cours)

C'est ici qu'interviennent les points de divergence mais qui peuvent être traduits en complémentarité.

L'AFCI souhaite réaliser un ouvrage (électronique et papier) qui ferait la cartographie des pratiques de communication en la répartissant autour de pays phares. Elle partage notre suggestion d'y inclure la présentation (dans les aires géographiques concernées) des recherches en cours dans ce domaine. L'idée d'y faire apparaître les caractéristiques du système de formation à la communication est totalement partagée.

Il convient à présent de situer notre contribution sachant qu'elle peut revêtir un large spectre : susciter un transfert de savoir (partager et structurer notre connaissance des formations existant dans différents pays et des courants de recherche existants) par l'identification au sein d'Org&Co de personnes ressources et volontaires, considérer ce premier travail comme un point de départ pour nous focaliser sur quelques pistes intéressantes (ces pistes pouvant être des lieux, ce qu'a fait V. Carayol sur l'univers nord américain, des métiers ce qui peut rejoindre la piste développée à Paris XIII, des formes médiatiques spécifiques ce qu'envisageait Van Cuyck lors de la dernière séance d'Org&Co, des usages et manières de dire originales, etc.).

Vos réactions, suggestions, concours et interventions sont les bienvenues.

Dossier à suivre

. Organisation du colloque organisé en collaboration avec le groupe "Médiations culturelles" de la SFSIC (coordinatrices Françoise Bernard, Bernadette Dufrene). Ce colloque, qui se déroulera sur deux journées, articulera des communications invitées et une série de contributions sélectionnées sur la base de l'appel à communiquer (inséré dans le présent numéro). Le groupe Org&Co organisera une séance de travail spécifique en fin de première journée.

. Table ronde IAERI en 2004 à Porto Alegre. La proposition faite au nom d'Org & Co (cf bulletin septembre) a été commentée et discutée. Elle sera transmise aux organisateurs de l'IAERI par les correspondants de la SFSIC (Catherine Loneux, Philippe Maaseik) vers le 15 novembre. Dès que les organisateurs se seront prononcés, vous en serez

informé. Tout chercheur intéressé est le bienvenu pour se joindre à cet atelier. Le site de l'IAERI (<http://www.humfak.auc.dk/iamcr>) indique les conditions de participation (280 \$ minimum de frais d'inscription) et donne des informations précieuses sur l'association et les congrès précédents, notamment les résumés des contributions présentées.

. Création d'un site spécialisé (cahier des charges, autorisation des auteurs...) (Arlette Bouzon).

Le forum de discussion fonctionne par voie de mèl (avec modérateur) et chacun peut se manifester ou s'exprimer par simple retour de courrier à l'adresse du bulletin. Le site électronique d'Org & Co, gracieusement hébergé par l'IUT-Toulouse 3, devrait intégrer les travaux présentés lors des colloques ou journées d'études précédents, si les auteurs concernés ont transmis leur autorisation. La convention correspondante a été longuement discutée. Une lettre d'autorisation type a été demandée à Gabriel Gallezot qui a proposé la formulation suivante :

« Je déclare que ces données sont ma propriété intellectuelle.

En archivant moi-même cette collection de fichiers et les données bibliographiques associées sous forme de métadonnées, je donne au coordinateur du groupe d'études et de recherches Org & Co, correspondant de la SFSIC, le droit de les stocker et de les rendre disponibles à tous publics de manière permanente pour permettre leur diffusion à titre gratuit en ligne. »

Si vous souhaitez que vos contributions d'Aix-en-Provence 1999, Castres 2001 et Rennes 2001 soient mises en ligne (sans perdre vos droits d'auteur), vous êtes invités à retourner par courrier ou mèl cette autorisation à l'adresse du bulletin.

Par ailleurs, en fin de bulletin se trouve la fiche d'identification permettant à chaque chercheur qui le souhaite d'apparaître dans l'annuaire de la communication organisationnelle, prévu dans notre futur site.

. Parutions de numéros de revue et colloque prévu Christian le Moenne, membre du comité de rédaction de *Sciences de la Société* (dirigé par Robert Boure), a annoncé la parution à venir de deux numéros, l'un sur les ERP et l'autre sur les systèmes d'information. Il organisera également un colloque avec l'Ecole des Mines de Nantes au printemps 2005, pour lequel il a demandé le soutien d'Org & Co.

. Proposition d'un colloque sur "l'organisation média" (Alain Van Cuick, ERSICOM -Université Lyon 3).

La trame de ce colloque a été discutée en séance et devrait déboucher sur un appel définitif d'ici le prochain bulletin. Un groupe de travail est en cours de constitution.

Date prévue : automne 2004 (novembre), à Lyon Organisation Alain Van Cuick

« L'organisation, dans la mesure où elle s'est progressivement appropriée les moyens de communication (publicité, consumer magazine, sites web, journaux d'entreprises, intra et Internet peut-être de plus en plus considérée comme étant elle-même un

media, au sein d'espaces de médiations et de dispositifs sémiotiques.

C'est au questionnement de ce concept, l'organisation en tant que media que les interrogations suivantes se référeront.

. Dimensions discursives et symboliques de et dans l'organisation

La dimension discursive et langagière au travail est de plus en plus étudiée dans une perspective de la sociologie du travail et constitue de fait un lien social inaliénable de l'organisation. Quelle place tient le langage (au sens très large) dans nos organisations, comment se manifeste-t-il, le langage est-il partagé ou au contraire manifeste-t-il des rapports de positionnement et de traduction au sein de l'espace social qu'est l'organisation.

. L'organisation face au media

comment l'organisation se présente-elle face aux médias et comment celle-ci est-elle présentée par les médias

. L'organisation face à ses publics

La notion de public a fortement évolué au cours des dernières années. De la même façon les dispositifs de communication de l'organisation ont profondément évolué en fonction des mentalités et des technologies, à tel point que l'on parle maintenant de capital symbolique des communautés virtuelles se fédérant autour de la notion de marque. (le marketing viral). Assiste-t-on à une redéfinition des publics et des formes de la relation de l'entreprise face à ses publics. Quelles évolutions notables se font sentir dans cette perspective (communication interne, de recrutement, one-to-one, événementiel, marketing viral, communautés virtuelles, E-commerce ...)

. L'organisation comme dispositif sémiotique

L'organisation peut-être considérée comme un dispositif sémiotique enrôlant des acteurs et leur assignant des rôles sociaux au sein d'un espace organisationnel. Comment les différents dispositifs organisationnels (ligne hiérarchique, bâtiments, aménagement de l'espace, rites et culture, intranet ... Comment ces dispositifs jouent-ils un rôle sur l'organisation...

. L'organisation carrefour de médiation

L'organisation est soumise à différentes logiques (interne et externe, actionnariat, clientèle, sous-traitance, pouvoirs publics, ... comment concilie-t-elle ces différentes logiques et quelles instances de médiation met-elle en œuvre pour assurer ces médiations (service après-vente, Comité hygiène et sécurité, démarche qualité, aide en ligne...)

. Espace public ou espace privé ?

Comment s'articulent les différents espaces publics et privés au sein d'une organisation qui doit concilier à la fois la logique de l'institution mais également celles d'individus...

. L'organisation media culturel

On assiste de plus en plus à une dimension culturelle de l'entreprise, notamment avec l'arrivée des nouvelles technologies ou l'accent est mis sur l'information et sur l'univers culturel de la marque plus que du produit.

Le site de l'Oréal correspond ainsi plus à un magazine tel que elle plutôt qu'à une vitrine où la marque exposerait ses produits... Quelles sont les perspectives et les univers sémiotiques que l'organisation tend à construire, quels en sont ses manifestations... »

Alain.Van.Cuyck@sunlyon3.univ-lyon3.fr

Pour ces différents chantiers, les chercheurs intéressés sont vivement invités à se manifester pour y participer ; toute bonne volonté étant la bienvenue.

. Jeudi 23 octobre 2003, après-midi

Contributions de Christian le Moenne (bulletin de liaison juin 2003) et Gino Gramaccia (bulletin de liaison de septembre 2003).

Compte rendu par Eloïse Barthélémy-Capet (GRIPIC - CELSA)

. « *Coexister dans les mondes organisationnels : le numérique au risque du sub-politique* ». Par Gino Gramaccia (GREC/O - Université de Bordeaux 1)

Gino Gramaccia a principalement focalisé son propos sur les concepts et arguments convoqués dans le texte du bulletin d'Org&co de septembre 2003. Une discussion a suivi sa présentation.

Ancrée dans les travaux de Beck et de Touraine, sa réflexion porte sur la communication de la diérèse ou comment le Sujet advient à la conscience du risque. Au cours de la séance, G.Gramaccia développe successivement deux aspects de son travail : la polyphonie du risque et les enjeux du sub-politique.

La polyphonie du risque

La polyphonie du risque renvoie à une production de solidarité pour résorber la séparation entre intégration et coopération. Les conduites individuelles ne sont pas incompatibles avec l'intégration forte dans des collectifs au service de l'entreprise. Or, avec la « sortie du taylorisme », on assiste à un phénomène curieux : la diérèse.

La diérèse est un processus qui consiste à séparer les tissus sans les déchirer. L'appropriation et l'appartenance renvoient à ce même processus diérétique où les salariés doivent s'approprier des fragments de la stratégie de l'entreprise tout en renonçant à une partie de leur liberté (distanciation critique, capacité de dire non...). L'individu est donc divisé sans être altéré. Parallèlement, la communication institutionnelle de l'entreprise a inventé l'appartenance,

15

discipliné l'éthique et engendré des « communautés paradoxales ». Ceci a répondu à la nécessité de rassurer l'individu en lui aménageant un gîte communautaire, de renforcer cette culture d'appartenance en suscitant l'adhésion à des valeurs d'engagement.

Pour autant, le dualisme entre économie et culture laisse peu de chance au Sujet de développer sa liberté. Or le risque lui offre cette opportunité. La communication du risque se fait à plusieurs voix. Cette polyphonie compose le sub-politique et agit sur la « nouvelle » communication d'entreprise qui concède que l'éthique à désormais un coût qu'il faut payer.

La qualification du risque entre pleinement dans le champ sub-politique. Cette évolution des logiques communicationnelles de l'entreprises est induite par le risque et la crise, d'où la dissolution du mythe intégrateur et le repli sur du local dur. L'accent est mis à présent sur l'optimisation des circuits de diffusion.

Si l'information encastrée dans l'humain est apte à produire du sens, l'information numérisée dans les machines n'engendre que des protocoles et des procédures. Quelle analyse sociologique proposer des systèmes d'information numériques et de leurs architectures ? De tels systèmes ne composent pas avec un milieu hétérogène ; ils l'assujettissent à des règles de coordination centrées sur la transmission efficace de grandes quantités d'informations. On assiste de fait à la confusion entre l'outil et le dispositif qui sous-tend son usage.

La notion de réflexivité, empruntée à Norbert Alter, correspond, quant à elle, à la capacité des organisations à intégrer le sens des résultats acquis, les solutions nouvelles et à mettre en œuvre des pratiques collectives plus proches du marché et des besoins du client. Elle se manifeste par la prise de conscience des risques engendrés par ces processus.

Les enjeux du sub-politique

Le sub-politique, concept complexe développé par Ulrich Beck, renvoie à une contradiction dans les modes de légitimation du progrès social.

La sphère politique fait confiance à la sphère économique pour engendrer du progrès social. La sphère technico-économique est donc légitimée pour produire du progrès. Or, les risques imputables au progrès réclament un statut particulier que Beck désigne comme sub-politique. C'est dans cet espace d'indécisions que sont inventées les règles de transformation sociale car les externalités négatives produisent des débordements.

Deux cultures s'opposent alors : celle de l'instrumentalisation par les lois économiques et celle, critique, de l'adversaire. La rationalité serait dès lors l'adversaire parce qu'elle est source d'injustice, de scandale et de régression.

La parole, comme force d'action, permet en outre d'agir dans des situations complexes. Cette parole sub-politique exprime le mouvement spontané d'adhésion du Sujet et à ce qui doit être révélé sans détour, dans l'espace public, du scandale ou de la menace. D'où un

nouveau rapport au risque, un nouvel acteur du politique et l'importance accrue de la parole illocutoire.

Discussion

Alain Van Vuick : La thématique du développement durable annonce-t-elle un retour de l'entreprise sur l'éthique et le respect du contrat social ?

G.G : Le développement durable est devenu un élément fort du discours politique. Il fait partie de la « valise » du nécessaire politique. On assiste à un glissement dans la communication institutionnelle, le développement durable n'est plus un discours militant. On n'est plus dans le sub-politique ou l'infra.

Christian Le Moëne : Tu parles de la rationalité instrumentale comme le point où la raison se perd. Ce qui renvoie à une sorte de nostalgie d'une raison utopique communicationnelle. Peut-on penser cette dualité autrement ?

G.G : La rationalité habermassienne est contaminée par la conscience du risque. Pour Beck, la modernité réflexive est habitée par le doute. José Beauvais, par exemple, est soutenu par des chercheurs. La science pense contre elle-même.

Jean-Antoine Corbalan : « Les élites sont cosmopolites et les masses sont locales ». Tu empruntes cette citation à Castells. Tu te réfères à des formes de dualisme, des structures d'oppositions résolues. N'est-ce pas un peu préétabli comme typologie des conduites ?

G.G : On peut, selon le modèle de la diérèse, diviser le sujet sans le séparer. Même si le Sujet est divisé, souffre, cache des secrets, cela va bien au-delà des dualités résolues.

. « *Quelle conception de la communication interne à l'heure de la dislocation spatio-temporelle des entreprises ?* » Par Christian Le Moëne (CERSIC - Université Rennes2).

Christian Le Moëne a effectué un tour d'horizon des arguments forts de son texte. Il les a repris en justifiant son point de vue.

C.Le Moëne initie sa présentation en rappelant qu'il opte pour une critique du constructivisme et invite à approfondir des problématiques pragmatiques. Pour lui, il convient de situer la pratique et la question de l'action.

Que peut être une théorie de l'action ? Il faut dépasser, selon lui, l'idée que la pratique est le résultat de l'idéologie en fondant des critères de démarcation entre Science et pratiques idéologiques. La Science doit demeurer un éclairage. Dans la communication institutionnelle, pourquoi développer des stratégies pour aller dans la sphère sociale ou politique ? Comment peut-on reconceptualiser ces questions ?

La notion de situation, celle de Louis Quéré, permet de repenser le professionnalisme. Il importe aussi de

revenir à la tradition de la sphère publique, dans sa conceptualisation habermassienne, et la penser avec la sphère privée et la sphère professionnelle. Ceci renvoie parallèlement à la question de la délimitation des sphères symboliques et de leur clôture. Cela oblige néanmoins à déplacer la réflexion sur la communication institutionnelle : identité, culture d'entreprise, entreprise citoyenne ; ce qui apparaissait comme empirique pour les sociologues, la dislocation du dedans-dehors.

L'un des enjeux à travers la communication d'entreprise est une recomposition des sphères (management, organisation...). Cela contraint à réinterroger l'ensemble des concepts : notion d'organisations « artefact », archéologie de la machine, ordre spontané, ordre construit. Il s'agit plutôt de penser le social dans une perspective de la séparation où des concepts éclairent des situations professionnelles. Les normes ISO, les bonnes pratiques se propagent dans l'ensemble du monde. Or les logiques dualistes maintiennent l'incapacité à voir. Résistance ne veut pas dire dualisme.

A. Giddens et le rôle des Sciences sociales : une démarche processuelle en tant que processus réflexif où les chercheurs interrogent le social, font évoluer les théories du social. Or avec la dislocation, on assiste à des recompositions, des processus. On peut ainsi penser l'organisation comme un artefact où la rationalité est limitée, laissant entrevoir des formes auto-régulées. Ce ne sont pas des formes voulues mais structurantes.

On sait que la rationalisation totale a échoué. La question qui demeure aujourd'hui est alors celle-ci : puisque les formes organisationnelles se propagent, qu'est-ce qui se passe dans les dislocations/recompositions ? Les acteurs s'ajustent sans cesse selon les contextes.

Discussion

Jean-Antoine Corbalan : Je souhaite revenir sur la notion d'action située empruntée à Quéré. Etudier des situations concrètes n'est pas possible. La situation n'est pas un objet mais un récit, avec une dimension discursive.

Christan Le Moëne : Le couple dislocation/recomposition permet justement une définition dynamique. Au niveau des organisations, la dislocation est extérieure à l'individu, alors que la recomposition est individuelle. Il s'agit de l'incorporation de la contrainte. Les organisations sont moins visibles, les formes sont moins sensibles.

Françoise Bernard : Je voudrais donner une précision sur les théories de l'action. D'une part, les acteurs sont moins sensibles au discours déterminant. D'autre part, les représentations peuvent évoluer de manière radicale en fonction de l'évolution de la situation. Et par ailleurs, de nombreuses ressources peuvent nous servir en psychologie sociale.

Gino Gramaccia : La production de sens renvoie au procédé de codage. L'acteur peut faire dériver la codification. Le management produit des significations,

clôt les registres d'interprétation. On est alors bien dans une logique de sémiotisation du matériel.

Ces débats, fort intéressants, se sont terminés tard dans la journée. Ils se poursuivront probablement lors de nos prochaines journées.... ou dans les bulletins à venir.

. Vendredi 24 octobre 2003,

Atelier scientifique

Les participants à cet atelier ont tout d'abord tenté d'appréhender les fondements de la communication organisationnelle, notamment à travers les écrits produits dans le cadre du groupe Org & co (mais pas seulement) et de cerner les thèmes de recherche et les entrées conceptuelles utilisés... afin de mieux comprendre les processus communicationnels à l'oeuvre dans les organisations. Cette tentative de mise en perspective a été proposée par Jean-Luc Bouillon, Sylvie Bourdin et Catherine Loneux. Elle poursuit les travaux précédemment entrepris par Valérie Carayol (portant sur les pistes nord-américaines) et par Françoise Bernard (contribution à une approche historique de la communication des organisations comme domaine de connaissances en voie de légitimation dans un cadre universitaire français).

Après ces réflexions sur la science faite, l'après-midi a été consacrée aux questionnements de la « science en train de se faire » avec la présentation d'une recherche en cours, menée sur un terrain commun par trois chercheurs, Patrice de la Broise, Pierre Delcambre et Thomas Heller.

Atelier scientifique du matin

“Les fondements de la communication organisationnelle dans une perspective historique et comparative”. **“Les fondements de la communication organisationnelle dans une perspective historique et comparative”.**

Jean-Luc Bouillon (LERASS - IUT Toulouse3), Sylvie Bourdin (LERASS - IUT Toulouse 3) et Catherine Loneux (CERSIC - Université Rennes 2).

A la suite de la journée d'études de mars 2003, un groupe de travail constitué de Sylvie Bourdin, Catherine Loneux et Jean-Luc Bouillon s'est constitué pour élaborer une cartographie des travaux en communication organisationnelle produits depuis l'origine du groupe Org&Co, il y a près de dix ans.

La démarche engagée ne se réduit pas à un recensement exhaustif des publications, mais vise surtout à faire émerger les différents modes d'appréhension de la communication organisationnelle.

L'objectif est ainsi de procéder à un repérage, permettant de rendre visibles les définitions de la communication organisationnelle, d'identifier les lignes directrices ainsi que les zones de rapprochement, de tension et de contradiction qui traversent les travaux. L'enjeu est de contribuer à une capitalisation des recherches en communication organisationnelle, susceptible de permettre une meilleure utilisation des travaux, de favoriser leur réappropriation et de servir de base à de nouveaux travaux.

Ce travail porte sur un corpus de plus de 160 textes, issus principalement des actes préparatoires aux différentes journées d'études (Rennes 1996, Lille 1997, Aix-en-Provence 1999, Castres 2001), du colloque de Rennes 2001 et du n° 50-51 de la revue Sciences de la Société. Il s'agit d'un chantier en cours, dont un premier état d'avancement a été présenté au groupe Org&Co le 25 octobre. Ce dernier se présente d'une part sous la forme d'une présentation succincte et d'une mise en perspective de ces différentes publications, puis d'un repérage des différentes notions et acceptations relatives à la communication organisationnelle dont il est possible de saisir l'émergence.

1) Présentation succincte des travaux

L'analyse des actes des journées d'Aix-en-Provence n'est pas encore achevée. L'objectif était d'identifier et d'analyser les différents concepts issus des sciences humaines et sociales mobilisés au sein des recherches en communication organisationnelle.

Sous le thème « communication organisante et organisation communicante : confrontations et dynamiques », les journées de Castres 2001 avaient pour but d'appréhender dans quelle mesure les phénomènes de communication sous leurs différentes formes étaient constitutifs des dynamiques de construction sociale des organisations. Rétrospectivement, il est possible de dire que ces journées cherchaient à établir un lien entre les journées précédentes en prenant appui sur leurs résultats. Après avoir délimité les problématiques à Rennes, fait le point sur les objets d'études et les objets de communication à Lille et identifié les concepts mobilisés, il s'agissait ainsi de tenter de comprendre quelles pourraient être les voies de compréhension des organisations à partir d'approches communicationnelles. 34 contributions ont été publiées dans les actes préparatoires aux journées de Castres. Ces dernières étaient regroupées en trois grandes rubriques, qui structurèrent également les ateliers de travail. Au delà de la part d'arbitraire inhérente à toute préparation de manifestation scientifique et à la nécessité de d'intégrer l'ensemble des travaux tout en respectant l'équilibre quantitatif des différentes sessions de travail, cette classification imparfaite eut le mérite de faire émerger trois grands modes d'approches des phénomènes de communication et des dynamiques organisationnelles.

Le premier grand thème identifié portait sur « les actions et les interactions situées dans la communication organisationnelle », et regroupait des

travaux cherchant à conceptualiser les situations de communication qui structurent le quotidien des organisations, mais aussi à observer les pratiques en présence. Au delà de la diversité des terrains et des objets d'études, ces recherches présentaient pour point commun d'aborder la communication organisationnelle dans une optique délibérément microsociale, sous l'angle des situations de communication, des échanges interpersonnels de différents types qui structurent le quotidien des organisations. Le souci des différents auteurs était de s'interroger sur les modalités par lesquelles les acteurs en présence construisent le sens à donner aux activités de travail, à l'environnement professionnel, aux actions, par la mobilisation de différentes formes de communication, verbales et non verbales.

Le second thème s'intitulait « transformations des organisations et mutations communicationnelles ». Il regroupait des travaux s'interrogeant sur la construction des problématiques relatives aux transformations organisationnelles dans une perspective communicationnelle, sur les « processus » organisationnels associés à la mise en place de dispositifs techniques d'information et de communication, et symétriquement sur les transformations des processus de communication liés à l'évolution des organisations. Dans ce cadre, la communication organisationnelle est abordée sous l'angle des processus d'information et de communication considérés comme composante essentielle des processus organisationnels conduisant à la production de valeur ajoutée dans une économie que certains qualifient de cognitive. De fait, la capacité à échanger rapidement des informations, à échanger, à produire et mobiliser des connaissances jouent un rôle central dans les nouvelles organisations productives, que les travaux identifiés ici cherchent à mettre en évidence, que l'optique soit critique – faire apparaître l'extension des rationalisations du travail – ou davantage appliquée à l'amélioration du fonctionnement de ces nouvelles organisations, ainsi qu'à la capacité de créer du consensus et des représentations communes au sein d'une organisation. La communication organisationnelle est ici appréhendée au travers de son rôle dans la structuration d'une organisation, au travers des systèmes d'information, des TIC et des réseaux, de l'évolution de l'organisation et de la réalisation du travail, des recompositions organisationnelles associées.

Enfin, le troisième thème était relatif aux « politiques de communication et à la construction des organisations ». Il se décomposait en deux sessions, l'une portant sur les usages des approches marketing dans la définition des politiques de communication des organisations – que celles-ci aient une vocation commerciale ou institutionnelle – et l'autre regroupant des travaux s'interrogeant sur les modalités par lesquelles des politiques de communication peuvent construire des organisations ex-nihilo, ou donner une consistance à des structures économiques virtuelles,

mises en place ponctuellement pour réaliser un projet, ou encore issues de recompositions financières. Au delà de sa dimensions sociale, une organisation apparaît ainsi comme un cadre collectif pouvant être bâti à l'aide de messages et d'opérations élaborés en fonction de besoins spécifiques préalablement identifiés. La communication organisationnelle est appréhendée sous l'angle de la production de discours, venant orienter les actions et les représentations des acteurs dans la direction nécessaire pour l'obtention d'une cohésion organisationnelle et la satisfaction des objectifs économiques.

2) bilan et orientations du groupe de travail

Une mise en perspective des travaux de Castres avec les actes des journées précédentes permet de mieux comprendre la situation actuelle des recherches en communication organisationnelle. En premier lieu, le nombre de contributions augmente régulièrement, s'élevant à 14 à Rennes, puis à 19 à Lille, 29 à Aix-en-Provence et enfin 34 à Castres. Une telle évolution montre naturellement le dynamisme de ce champ scientifique en construction, l'émergence constante de nouvelles problématiques qui le caractérise, ce qui constitue un facteur particulièrement stimulant. Néanmoins, ce mouvement s'accompagne de manière fort compréhensible d'une dispersion croissante des travaux néfaste à leur approfondissement et à leur mise en visibilité. Au delà des problèmes éditoriaux maintes fois avancés, il est révélateur que seuls les actes préparatoires de Rennes 1996 et de Lille aient été publiés : la démarche est tout simplement devenue impossible à partir des journées d'Aix-en-Provence compte tenu de l'hétérogénéité des travaux. Par ailleurs, l'activité du groupe est restée en suspens pendant plus d'un an après les journées de Castres, manifestant l'arrivée aux limites d'un mode de fonctionnement : et maintenant, comment aller plus loin ?

Ces constats factuels s'accompagnent d'une tendance lourde du point de vue du contenu des travaux. Si la notion de communication organisationnelle occupait très logiquement une place centrale dans les contributions de Rennes et de Lille, elle tend paradoxalement à s'effacer au fur et à mesure que l'on cherche à la mobiliser pour comprendre le fonctionnement organisationnel. A Aix-en-Provence, les auteurs font référence aux concepts qu'ils utilisent dans leurs travaux sans les mettre en relation avec une perspective communicationnelle, tandis qu'à Castres, ils évoquent les questions de construction organisationnelle depuis leur point de vue de référence – la production de sens, la structuration, l'élaboration de discours – sans véritablement s'interroger sur la notion de communication organisationnelle. Celle-ci est toutefois omniprésente, mais demeure bien souvent implicite et dissimulée derrière des concepts importés de champs voisins (convention, régulation sociale...), plus ou moins bien définis, mais rapidement qualifiés de « communicationnels ».

Tout se passe comme si les tentatives d'explorer la « boîte noire » de la construction sociale des

organisations en s'appuyant sur l'étude des phénomènes de communication débouchait sur la constitution d'une nouvelle boîte noire, constituée justement par... la communication organisationnelle, grandeur invoquée plus qu'analysée et mobilisée. L'un des objectifs de notre groupe consistait justement à engager un travail d'explicitation de l'implicite, de comprendre comment la communication organisationnelle est mobilisée et appréhendée dans les différents travaux, par delà les strates conceptuelles qui la recouvrent. Ceci nous a amenés à repérer différentes dimensions communicationnelles des le foisonnement de travaux ambiants, susceptibles de déboucher sur l'élaboration d'un cadre intégrateur permettant de contribuer à la compréhension des processus de construction sociale des organisations.

Au delà des travaux portant plus spécifiquement sur l'une ou l'autre des dimensions communicationnelles que nous venons d'identifier, d'autres approches visent à les mettre en perspective au sein d'un même cadre intégrateur permettant d'appréhender un même objet simultanément à partir de différentes focales communicationnelles. Il s'agit en d'autres termes de l'éclairer du point de vue des situations de communication, de la relation entre processus organisationnels et processus communicationnels, et des politiques de communication : production de sens – structuration – discours sont trois facettes communicationnelles que l'on peut croiser pour comprendre les transformations organisationnelles. Cette démarche permet de faire tenir ensemble des concepts étrangers et de procéder à un grand écart épistémologique.

- Les termes utilisés par ces travaux sont les suivants :
 Structuration sociale ; Actions individuelles / institutions sociales ; Dynamiques sociales ; Dispositifs ; Médiations ; Induction suscitée par un dispositif ; Approche constructiviste ; Dépassement individualisme / holisme ; Emergence ; Changement et transformations organisationnelles ; Rapprochement comportement individuels et collectifs ; Régulation sociale globale et institutions ; Conventions ; Dispositifs cognitifs collectifs
 Communication organisante ; Construction du sens ; Rapports sociaux ; Articulation micro macro ;
 - Les emprunts conceptuels sont principalement opérés auprès des disciplines suivantes :

Sciences de gestion : motivation de salariés, management participatif, relations publiques ; gestion des ressources humaines, culture d'entreprise, mécénat, marketing, éthique des affaires

Sociologie : identités professionnelles, sociologie des groupes professionnels, sociologie des organisations, analyse stratégique, sociologie de la régulation (normes, régulations contraintes et autonomes), sociologie de l'innovation (traduction), institutions sociales, conventions, théorie de la structuration sociale, action située, sociologie de la réception,

réflexivité, sociolinguistique (pratiques discursives, performativité, actes de langage)
 Sciences cognitives : cognition distribuée
 Psychologie sociale : représentations, engagement
 Ethnométhodologie
 Philosophie : contingence, phénoménologie, téléologie, événement, lien social, espace public.

Ce travail exploratoire a suscité un long débat qui a souligné l'intérêt d'une telle réflexion portant sur les articles produits en communication organisationnelle.

Le groupe de travail constitué entend poursuivre son investigation, achever le travail de repérage, et examiner ensuite dans quelles acceptations et quels contextes sont utilisés les différents concepts et notions identifiés. Quand elle sera établie, une telle cartographie permettra de compléter le balisage du champ et de structurer nos futurs échanges et débats tout en constituant un point de départ pour approfondir certaines problématiques.

La fiche d'identification (dernière page) que chaque chercheur en communication organisationnelle est invité à retourner au groupe Org & Co devrait contribuer à avancer en ce sens.

La matinée scientifique s'est conclue sur la proposition de Vincent Meyer d'organiser un atelier portant sur les méthodologies utilisées en communication organisationnelle qui a été retenue par les participants. Il pourrait se tenir en 2005.

Atelier scientifique après-midi

“Approche communicationnelle d'une agonie industrielle. La communication des Houillères du Nord et du Pas de Calais”

Patrice de la Broise, Pierre Delcambre et Thomas Heller (GERICO - Lille3)

Il s'agissait de présenter une recherche en cours portant sur un territoire commun (les Houillères du bassin du Nord et du Pas de Calais), un objet (la communication de/dans cette organisation) et des problématiques variables selon les préoccupations des chercheurs impliqués.

Pierre Delcambre s'est attaché aux enjeux de la mise en place de services de communication (articulant professionnalisation et modification fonctionnelle de l'organisation). Dans le prolongement du travail réalisé pour la Nordmed (1958-1985), Pierre Delcambre a interrogé l'organisation de la communication d'une entreprise d'Etat durant la période qui précède (1945-1965). Lors de cette intervention, il a abordé deux

questions : la première concerne la possibilité d'une

unité idéologique de type propagande alors que chaque niveau d'organisation et chaque unité territoriale semblent dotées d'autonomie ; la seconde portant sur la professionnalisation progressive des pratiques de communication, rapportées à ses dimensions de lutte idéologique et de lutte organisationnelle. Patrice De La Broise, qui travaille plus particulièrement sur la période 63-90, soit les années du "déclin", a interrogé la traduction d'une fin de mine vue par et à travers la communication. Il est revenu sur les glissements opérés dans les appellations des services en charge des communications aux houillères, ainsi que sur "l'annonciation" entendue comme processus (et/ou stratégie) d'annonce d'une fermeture des sites. La question de l'événement chez Zarifian (à la suite de Deleuze et de son concept de contre effectuation) est venu questionner cet accompagnement communicationnel d'une extinction minière.

Thomas Heller, quant à lui, s'est intéressé à la période 1944-50, soit en amont d'un déclin annoncé : période riche en événements... L'intervention a permis de rappeler quelques aspects de ce contexte historique, pour souligner ensuite l'intérêt d'une attention portée sur cette période, au-delà d'une contribution à l'élaboration d'une histoire des communications des organisations et de leurs enjeux : en premier lieu, l'analyse de la communication durant cette période, faisant intervenir des acteurs peu présents sur la scène de l'analyse des communications - la CGT et le parti communiste - interroge le rôle de la gauche dans la construction de la communication organisationnelle moderne. En second lieu, la bataille du charbon, et les "sémio techniques" qui l'accompagne, fournissent un terrain à partir duquel certaines hypothèses actuelles sur le rôle de la communication comme enjeu identitaire, peuvent être discutées ou rediscutées.

Cette tentative, ambitieuse, d'articuler différentes approches et différentes problématiques à partir d'un même objet, pris dans une perspective diachronique, a également suscité un long débat. Ce dernier a montré les difficultés rencontrées lors d'une telle recherche. Il a également permis de souligner l'intérêt d'un retour en arrière, d'une réflexion sur l'histoire des communications organisationnelles et des acteurs qui l'ont façonné, pour la compréhension des phénomènes actuels de communication.

Ces deux journées de travail ont constitué un moment de réflexion dense et convivial qui s'est terminé vendredi à 16 heures avec le départ précipité des provinciaux, dont l'animatrice... qui a bien failli rater son avion.

espace de recherche, à travers le discours littéraire, l'art, le multimédia, la communication olfactive, l'espace culturel, le discours gastronomique. Apparente hétérogénéité que gouverne l'unité sensible de la communication.

- Quelques publications

- Revue *Degrés* (Bruxelles) n°113, printemps 2003

« *Sémio anthropologie du sensible* »

numéro composé par Jean-Jacques Boutaud et Pascal Lardellier (Université de Bourgogne, LIMSIC)

L'intérêt croissant pour le poly sensoriel, le multimodal, le pluri sémiotique, montre à quel point les phénomènes de sens composent, sur la scène sociale, avec le sensoriel et, au-delà, avec le sensible. *Le sensoriel* dans la manifestation conjuguée des cinq sens, voire un sixième sens, avec l'empathie. *Le sensible*, à travers ce besoin constant de donner forme à la relation ou de voir comment la relation prend forme, entre esthésie, esthétique et éthique. Quelle peut-être la contribution ou la compétence de la sémiotique pour analyser un monde sensible déjà connu sous des dimensions esthétiques, phénoménologiques ou cognitives ? Si la question est toujours ouverte au plan théorique et conceptuel, comment la situer par rapport à des interrogations sémiotiques plus précisément attachées à des contextes de manifestation sociale, culturelle, symbolique, globalement définis par l'horizon pragmatique de la communication. Car la question centrale est bien, pour la sémiotique, de se recentrer sur des contextes de manifestation et des situations de communication qui répondent toujours au projet inaugural de comprendre " la vie des signes au sein de la vie sociale ", mais avec un esprit de système que les sciences humaines et sociales ont appris à relativiser. Ouvert au sensible, et à la complémentarité des modèles, dans les contextes pragmatique et symbolique de la communication, ce nouveau cadre sémiotique entretient des relations de solidarité vraiment manifestes avec l'anthropologie au sens culturel du terme, autant que dans l'acception de Palo Alto. Car l'anthropologie, dans sa quête de l'intelligence profonde des arcanes du lien social, prend en compte les modalités de construction des cadres symboliques qui permettent aux échanges de prendre forme et sens. Étant entendu que la rencontre, dès lors qu'elle est envisagée et analysée *in situ*, *in vivo*, se soutient d'une dimension autant sensorielle et sensible que sémantique et symbolique, ces quatre régimes devant s'appréhender selon un mode scalaire, intrinsèquement complémentaire. Dans cet espace symbolique de la communication comment ne pas voir entre sémiotique et anthropologie l'espace tensif d'une relation à construire dans l'approche du monde sensible. Ce numéro a pour ambition d'ouvrir cet

- *Sémio anthropologie du sensible.*

Jean-Jacques Boutaud et Pascal Lardellier

- *L'imprévisible de Lotman. Quelques réflexions.*

Inna Merkalova

- *La communication du sensible médiée par l'Internet.*

Jean-Jacques Boutaud, Fabienne Martin-Juchat,

- Joël Candau

Langage naturel des odeurs et cognition sociale.

- *Rhétorique multimodale : essai de définition*

Nicole Pignier

- *L'imaginaire de la table au Québec. Cas de figure symboliques.*

Gina Stoiciu

- *Anthropomorphisme du visible: l'Oeuvre de*

Mikalojus Konstantinas Lurionis

Stefania Caliendo

- Revue *Communication* (Laval, Québec, Canada)

Volume 22, No 2, Automne 2003

- *Crétins internationaux* », « *rancis de la guerre froide* » et autres suicidés ; retour sur un corpus polémique

Claire Oger

- *Le rédacteur et la fabrication du sens d'un texte persuasif*

Céline Beaudet

- *Les interactions sur Internet. Mailing-liste et forums dans le domaine de la santé et de la santé mentale*

Bernard Convert, Lise Demailly

- *Les usages militants d'Internet : vers un espace public transnational ?*

Éric George

- *Internet : « oubli » de l'intermédiaire technique et avènement d'un « monde » nouveau.*

Aurélie

Laborde

- *Contribution à la validation initiale de la grille d'observation d'un message de santé (GOMS).*

Denise Moreau

Document

- *Abraham Moles ou l'information et la communication au carrefour des sciences, de la vie quotidienne et de l'esthétique.*

Michel Mathien

revue.communication@com.ulaval.ca

- Revue *Sciences de la Société* (Lerass, Toulouse), n° 60 – octobre 2003

« **Démocratie locale et Internet** »

Dossier coordonné par Robert Boure et Gérard Loiseau

Espace public • Pouvoir local • Proximité • Citoyenneté
• Participation politique • Communication • Réseaux •
Vote électronique • Sites • Forums

Internet est encore fréquemment présenté comme un outil susceptible de favoriser la participation politique, de faciliter le dialogue élus/ citoyens et par là, de revivifier une démocratie locale sinon en crise, du moins en souffrance, contribuant ainsi fortement à l'émergence d'un espace local « plus démocratique » maillé par les réseaux électroniques, sorte de micro société en réseaux connectée au Village global.

Certains auteurs de cette livraison de Sciences de la Société ont choisi d'interroger l'amont de la « démocratie locale » : la démocratie locale dans ses dimensions concrètes, loin des discours enchantés ; les représentations multiples de la démocratie réticulaire ; la généalogie complexe des rapports communication/ démocratie locale... D'autres se sont penchés sur son aval : quels acteurs, quels enjeux et quels usages des tic (vote électronique, sites officiels, forums) ; les procédés numériques remplacent-ils les dispositifs communicationnels traditionnels ?... D'autres contributeurs ont préféré se situer à l'articulation de l'amont et de l'aval : qu'est donc la citoyenneté devenue, contrainte de composer avec les bruits et les odeurs de l'urbain et promise aux potentialités du virtuel ? ; dans quelles logiques sociétales s'insère la communication électronique municipale ?

Tous soulignent que la communication est davantage du côté de la culture et du politique que de celui de la technique, même quand cette dernière semble vouloir s'imposer avec la force de l'évidence.

- *Communication et démocratie locale. Le retour du politique?*

Robert Boure, Gérard Loiseau,

- *La démocratie locale en France. Ressorts et usages*

Rémi Lefebvre, Magali Nonjon,

- *Une histoire des formes communicationnelles de la démocratie locale*

Isabelle Pailliant,

- *Démocratie électronique. Quelques jalons dans la généalogie d'une question*

Pierre Chambat,

- *Citoyenneté et citoyenneté dans la mal nommée « démocratie électronique locale »*

Robert Boure, Alain Lefebvre,

- *L'assujettissement des sites Internet municipaux aux logiques sociétales*

Gérard Loiseau,

- *Les forums électroniques municipaux. Espaces de débat démocratique?*

Stéphanie Wojcik,

- *Les enjeux inexprimés du vote électronique*

Laurence Monnoyer-Smith,

- *Esquisse d'une démocratie réticulaire*

Paul Mathias,

- *Vote électronique : problèmes algorithmiques*

Jérôme Lang,

Notes

- *Démocratie cherche électronique... Vers une plateforme numérique à Castres-Mazamet*

Jean-Thierry Julia

- *Information en ligne et espace public dans une région transfrontière d'Europe centrale*

Nicolas Pélissier

Chronique

- *Culture et sciences de l'information et de la communication (3) Variations sur l'identité, la différence, l'exception culturelles*

Jean Caune

(pum@univ-tlse2.fr)

- **Appels à propositions**

« *Les organisations culturelles, une communication spécifique ?* »

18 et 19 mars 2004, en Avignon

Colloque « Médiations culturelles » et « Org & Co »

Coordination scientifique : Françoise Bernard, Bernadette Dufrene

Ce colloque s'inscrit dans une double tradition de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication : celle des journées d'études des groupes d'études et de recherches -le groupe "Culture et médiations" et le groupe de recherches et d'études sur les "communications organisationnelles" (Org & Co)- ainsi que celle des journées intergroupes, dont la première édition a eu lieu en janvier à l'initiative du groupe Réseaux.

Les journées soutenues par la Commission Recherche de la SFSIC, co-organisées par les groupes Culture et médiation et Org&Co, répondent à trois objectifs : ouvrir les problématiques des deux groupes concernés, croiser les approches privilégiées par chaque groupe, partager des références épistémologiques, méthodologiques et des études empiriques.

La communication des organisations fait aujourd'hui l'objet d'une attention particulière de la part des chercheurs, qui s'intéressent autant à sa signification qu'aux moyens mis en œuvre ou aux phénomènes cognitifs et sociaux qui s'y rattachent. Dans ce cadre, les problématiques communicationnelles portant sur l'organisation culturelle sont multiples. Elles peuvent aussi bien porter sur les modalités des actes de communication que chercher à comprendre le rôle de ces derniers dans les situations sociales et professionnelles.

Dans ce cadre, les présentations, confrontations et discussions s'organiseront autour de trois axes de réflexion :

AXE 1 : Une spécificité de la communication des organisations culturelles ?

Les organisations du champ de la culture appartiennent aussi bien au secteur public que privé, relèvent des industries culturelles, du spectacle vivant ou des institutions patrimoniales. L'objectif de ce premier thème est d'élaborer un panorama des formes de communication des organisations culturelles en soulignant leurs convergences ou leurs spécificités par rapport à d'autres types d'organisation. Cela suppose une première entente sur la définition de l'expression "organisation culturelle". A ce propos, faut-il retenir le sens donné par le groupe "Culture et médiations", à savoir "organisations dont la spécificité est la diffusion ou la distribution des biens et services culturels" ?

Il s'agit ensuite d'identifier les formes des organisations et les formes de la communication qui relèvent du champ de la culture. Etant donné la diversité des structures concernées, une hypothèse est que les enjeux de la communication diffèrent selon les cas, tout en présentant des analogies. Dans le cas de la culture non institutionnelle par exemple, connue sous l'expression « culture off », les petites structures recourent-elles plus souvent que d'autres à des formes de médiation endogènes (colloque St Etienne, 1999), c'est-à-dire émanant des producteurs culturels ?

AXE 2 : La communication des organisations culturelles : pratiques et objets

La communication à la frontière des organisations et entre les organisations, au sein d'alliances et de réseaux, a également ouvert aux chercheurs un champ de recherches où de nouvelles problématiques sont à inventorier. Un premier questionnement concerne les modèles culturels et communicationnels sous-jacents.

L'objectif est aussi de questionner les nouvelles formes de communication culturelle selon des perspectives sociales et politiques, comme du point de vue de la signification. Comment se construit et évolue l'identité des institutions concernées, notamment avec le développement des technologies d'information et de communication ? Quels changements des représentations induisent-elles ?

Nous chercherons aussi à comprendre quelles sont les transformations actuelles des mondes sociaux concernés et l'émergence éventuelle de nouveaux métiers. L'activité de communicant présente-elle des caractéristiques professionnelles spécifiques quand elle est exercée dans une organisation culturelle ?

Les contributions pourront également aborder l'étude située des pratiques des acteurs concernés dans les univers de travail correspondants.

AXE 3 : Communication et industries culturelles / "marchés" de la culture

La communication est au cœur des dispositifs industriels de la culture, notamment avec l'édition des médias numérisés (Internet, multimédia, etc.). Comment rendre compte des pratiques dans ce

domaine, ce qui nécessite une approche pluridisciplinaire (communication, économie politique, sociologie) ? Quelles sont les politiques de communication sous-jacentes et les techniques de communication utilisées ? Quels sont les nouveaux contenus et formes nouvelles de messages qui émergent actuellement ? À quels discours le développement du mécénat donne-t-il lieu ?

Est-il possible de penser certaines formes de communication en fonction des trois marchés des organisations culturelles (marché de la consommation, marché de l'Etat [valorisation de la culture quel que soit l'échelon concerné : national, collectivités territoriales], marché des parrains (mécénat, sponsoring) ?

Coordination scientifique : Françoise Bernard, Bernadette Dufrene

Comité scientifique : Françoise Bernard, Arlette Bouzon, Bernadette Dufrene, Marie-Pierre Fourquet, Michèle Gellereau, Axel Gryspeerdt, Yves Jeanneret, Pascal Sanson, Jacques Walter

Comité d'organisation : Arlette Bouzon, Jean Davallon, Bernadette Dufrene, Daniel Jacobi, Marie-Pierre Fourquet

Ce colloque, qui se déroulera sur deux journées, articulera des communications invitées et une série de communications sélectionnées sur la base de l'appel à communiquer.

Les personnes souhaitant présenter une contribution fourniront à l'une des deux coordinatrices avant le 15 Décembre 2003, une proposition en français sous forme numérique (Word, RTF) de 3000 signes maximum (espaces compris).

Ce résumé sera envoyé par mèl et précisera le plan de la communication retenu. La proposition devra impérativement suivre la structure décrite ci-dessous (critère de sélection). En particulier, les titres des rubriques devront y apparaître à l'identique.

Page 1 : renseignements généraux

- Titre : le plus court et le plus informatif possible.
- Nom du ou des auteurs : souligner l'auteur principal.
- Affiliation ou institution de rattachement et coordonnées du ou des auteurs :

Université, laboratoire, adresse, téléphone, fax, mail.
 . La thématique (axe concerné) dans laquelle il souhaite inscrire la communication

Page 2 et suivantes :

- Résumé du texte (3000 caractères au plus espaces compris) en français et en anglais.
- Quatre mots clés, en français et en anglais, en évitant les termes communication et information.
- Références bibliographiques (une dizaine)

Soumission et évaluation :

Un accusé de réception électronique sera envoyé dès réception à chaque auteur.

Chaque proposition de communication fera l'objet d'une évaluation en aveugle par au moins deux membres du comité scientifique.

Les acceptations seront adressées à partir du 7 janvier 2003, accompagnées d'un document précisant toutes les normes typographiques à respecter pour l'édition dans les actes.

Les textes définitifs (20 000 signes espaces compris), devront parvenir avant le 20 février 2004 pour être inclus dans les actes. Ils seront accompagnés d'un résumé du texte (1000 caractères environ) en français et en anglais, et de quatre mots clés, également en français et en anglais, en évitant les termes communication et information.

La durée prévue pour chaque communication est de 20 minutes. Les contributions paraîtront dans un premier temps sur le site Internet en version en ligne et seront ensuite présentées dans une publication papier.

Calendrier :

Date limite de réception des résumés : 10 Décembre 2003

Notification aux auteurs : 7 janvier 2004

Diffusion du programme provisoire : 10 janvier 2004

Réception des textes complets : 20 février 2004

Toutes les propositions de communication devront être adressées par courrier électronique à l'une des deux adresses suivantes :

bernadette.dufrene@upmf-grenoble.fr

Francoise.Bernard@up.univ-mrs.fr

Si l'option courrier électronique n'est pas disponible, adresser la proposition par la poste à l'adresse suivante : Bernadette Dufrene, chemin du Cellier - 38700 La Tronche

. *Revolution, Devolution, Evolution : Media Industry at Work*

6th World Media Economics Conference

Lieu de la conférence: HEC Montréal, Canada

Du 12 au 15 mai 2004

Responsables: Allan Albarran, UNT, États-Unis;
Normand Turgeon, HEC Montréal

Les sujets de recherche peuvent porter sur toute question relative à l'économie et à la gestion des médias: structures, stratégies, marchés, entreprises et politiques publiques. Il n'y a aucune contrainte quant à l'approche théorique pas plus qu'au regard de la méthode de recherche utilisée. Lors de la dernière conférence qui s'est déroulée en 2002 en Finlande, 65 chercheurs venus de 27 pays ont présenté les résultats de leurs travaux. Ceux-ci concernaient l'un ou l'autre des secteurs de la radiodiffusion (radio, télévision, distribution), les nouveaux médias, les médias écrits, le cinéma, les

télécommunications et la publicité. En raison du caractère international de l'événement, les propositions de communication doivent être rédigées en anglais. Les présentations devront également être faites dans cette langue. Si le projet est conduit par une équipe de chercheurs, la présentation pourra être faite par l'un d'entre eux seulement. Date limite pour soumettre une proposition: 28 novembre 2003.

(<http://www.hec.ca>><http://www.hec.ca>)

. "Analyse communicationnelle et épistémologie des sciences sociales".

Études de Communication n°27

Revue du centre de recherche GERICO-
Université de Lille 3

(parution prévue automne 2004)
dossier coordonné par Yves Jeanneret

La réflexion sur la recherche en sciences sociales est souvent prise au piège d'une référence exclusive aux savoirs des sciences exactes. Soit on compare la vérité des sciences sociales à celle des sciences formelles et physiques, soit on affirme une irréductibilité de leur objet. La même dépendance extrinsèque marque le discours sur les " méthodes d'enquête " : par exemple, le terme " qualitatif ", double mystérieux de la quantification, n'apporte guère de ressources pour analyser la construction effective des stratégies et situations de recherche. Enfin, le recours aux " nouvelles technologies " dans la recherche convoque celles-ci systématiquement sous la figure de l'" outil ". Face à ces caricatures, s'impose l'effort d'analyser dans sa spécificité le travail de production des savoirs en sciences sociales en partant des opérations et des principes que celles-ci développent. Le numéro vise à apporter un concours particulier à cet objectif général, celui d'une analyse de la dimension communicationnelle des problèmes épistémologiques et méthodologiques. Il s'agit de prendre au sérieux et d'analyser réellement les échanges par lesquels se construisent, se légitiment et se diffusent les savoirs ; les espaces et situations dans lesquels ils se déploient ; les signes et les organisations discursives qu'ils mobilisent ; les dispositifs médiatiques et documentaires qui les soutiennent ; les initiatives et interprétations qu'ils engagent. Il s'agit, plus généralement, de considérer les actes et les logiques de la communication, non comme des à-côté du travail de recherche, mais comme l'une des dimensions constitutives de ce travail. L'hypothèse qui guide l'appel à contributions est que cette dimension communicationnelle du travail est décisive mais trop peu interrogée et prise en compte dans les " discours de la méthode " existants. Une telle enquête suppose un regard critique sur les pratiques. Il s'agit d'interroger la

24

production, la circulation et le succès des théories en sciences sociales, en tant que pratique de communication. Par quels circuits sociaux les situations d'enquête, les modes d'inscription, les mises en forme sémiotique aboutissent-elles à des textes de recherche, avec leur style, leur forme rédactionnelle, leur mode de publicité, leurs canons de reconnaissance ? Les normes de la scientificité mobilisées dans nos disciplines traitent-elles les actes de communication comme des choses allant de soi, comme des objets d'apprentissage, comme des réalités à neutraliser, comme des constituants de l'objet étudié ? Est-il possible de reformuler en termes communicationnels certaines des controverses qui marquent les théories et les méthodes ? L'épistémologie constructiviste, beaucoup revendiquée, est-elle porteuse d'une conception de la communication ? L'évolution des dispositifs d'échange, de médiation, d'inscription (parmi lesquels Internet et les médias informatisés) ont-ils un effet sur ces processus ? Mais on peut aussi placer cet ensemble de questions dans un cadre plus large, concernant le statut communicationnel des sciences sociales elles-mêmes : quelle sorte particulière de polyphonie revendiquent ces disciplines, qui, reposant sur le discours produit par les acteurs, interprétant leur pratique, exploitant leurs productions sémiotiques, expriment ce qu'ils disent, font et pensent ? Quels sont les sens et les effets de ce travail ? Comment la science intervient-elle, en tant qu'écriture, sur ce qu'elle décrit ? Qu'en est-il des circuits par lesquels, dans la presse, dans l'expertise, dans le conseil, dans la formation, on use de savoirs issus des sciences sociales et, symétriquement, on intervient dans leur production ? Les sciences de l'information et de la communication n'ont ni l'initiative, ni l'exclusivité de ces questionnements. L'analyse littéraire, l'ethnographie, la sociologie critique et l'historiographie y ont apporté notamment des contributions explicites. Les SIC ont toutefois pris en charge explicitement une réflexion originale, pour analyser la communication scientifique, étudier les matérialités documentaires, élucider le statut des sources de connaissance des pratiques, qualifier les situations de recherche comme situations de communication. S'appuyant sur ces acquis, le numéro se propose de contribuer, par des travaux précis, à affirmer explicitement cette approche originale de la question épistémologique. Les articles pourront concerner cette problématique de façon générale ou se centrer sur une question ou un exemple plus circonscrit. Ils pourront porter sur une discipline particulière des sciences sociales (dont les SIC) ou envisager une question qui traverse les disciplines. Dans tous les cas, ils éviteront de se limiter à des déclarations de principe et comporteront une analyse effective de pratiques et/ou de productions de communication.

Modalités de propositions :

Les textes d'intention (3000 signes maximum) sont à faire parvenir pour le 30 novembre 2003 délai de rigueur sous forme électronique (format Word) à l'adresse suivante : redaction-edc@univ-lille3.fr ou sous forme papier à : Comité de rédaction - Etudes de Communication, Centre de gestion de l'Édition Scientifique, Université de Lille 3, B.P. 149 59653 Villeneuve d'Ascq Cedex.

Le comité de rédaction de la revue informera de sa décision concernant les propositions retenues début janvier. Les articles rédigés seront à remettre (en version électronique + 2 copies papier) pour le 31 mars 04 au plus tard pour soumission au comité de lecture.

"Le parcours multimédia"
 Les Cahiers de Champs Visuels - L'Harmattan
 date limite pour l'envoi d'une proposition : avant le 15 novembre 2003

Le parcours multimédia, parce qu'il est à la fois prescription et tentative d'élaboration d'une nouvelle liberté cognitive pour le concepteur comme pour l'utilisateur, est de nature schizophrénique. Il est à la fois rencontre et cheminement balisé, errance et quête. Avons-nous dès lors les moyens d'en assumer les contradictions pour mieux l'appréhender ? Existe-t-il des règles communes à son tracé comme à sa description ? Pouvons-nous les dépasser ? Trois idées peuvent, parmi d'autres, être ainsi liées à ce thème :

- La notion de déambulation multimédia. Elle peut être liée au monde du "parcours muséal", à la métaphore de l'hypermarché, ou à d'autres usages de référence ;
- La rythmique en termes de narration des pages écran et de spécificités liées à la lecture d'écran. Rythmes, environnements de réception, ..., interagissent alors pour définir une nouvelle posture de lecture comme d'écriture ;
- La notion de nœud interactif "dynamique". Ici, "l'instant" d'un choix n'induit pas de fixité de l'écran, mais au contraire s'inscrit dans le choix d'un parcours démultiplié.

Ces quelques axes de réflexion prouvent combien la notion de parcours multimédia offre de points d'entrée. Aussi, toutes les approches théoriques et pratiques sont pour cette thématique les bienvenues.

Les propositions comporteront deux à trois feuillets maximum (environ 6 000 signes), avec un plan et quelques références bibliographiques. Elles sont à retourner, au plus tard, avant le 15 novembre 2003. Les textes définitifs comporteront 20 à 30 pages (hors illustrations).

Les auteurs des contributions auront la possibilité

d'illustrer leur propos au sein de la revue (photos noir et blanc), mais surtout sur un site web complémentaire de la revue. Toutefois, il est impératif que les auteurs se soient assurés au préalable de l'obtention des droits de publication pour la revue des illustrations utilisées auprès des différents ayants droits et titulaires, ou encore que ces illustrations soient libres de droit. Ils leur incombent donc dès l'envoi de leur proposition de donner au comité de rédaction une telle assurance, afin que l'engagement mutuel pris puisse aboutir à un travail sérieux et réellement audiovisuel.

Contact e-mail : bruno.cailler@voila.fr

***"Une architecture du son :
les interactions image-son dans la réception
des " objets " audiovisuels "***

Les Cahiers de Champs Visuels -
L'Harmattan

date limite pour l'envoi d'une proposition :
avant le 15 novembre 2003

Lors de la réalisation d'un projet audiovisuel, l'image et le son sont gérés en partie séparément. Cela se vérifie en particulier pour la phase de montage en post-production.

Au moment de la projection ou de la déambulation dans un programme interactif, le spectateur perçoit le plus souvent l'image et le son comme associés l'un à l'autre. Une fusion s'opère. Cette interprétation du fait, qu'un "monde commun" à l'image et au son, existe, ne peut trouver d'explication simple et applicable en toutes circonstances. Cette interprétation peut relever à la fois des caractéristiques propres aux données audiovisuelles elles-mêmes (cohérence sémantique, coïncidence temporelle...) mais également à des aspects communicationnels, contextuels, et à des aspects phénoménologiques (intentionnalités), perceptifs et cognitifs (perception multimodale). Le thème de ce futur ouvrage sera donc d'aborder, de décrire et de comprendre des situations d'interprétation où l'image et le son interagissent, s'associent (ou d'ailleurs ne s'associent pas). Ces réflexions pourront se faire selon différentes approches, sémiopragmatique, phénoménologique, sémiotique, cognitive, et ce pour des œuvres narratives ou non narratives, linéaires ou interactives... Les réflexions des praticiens, scénariste, réalisateur, monteur ou mixeur intéressent également ce numéro des Cahiers de Champs Visuels. L'ensemble de ces contributions a pour ambition, avant tout, de constituer un état des réflexions scientifiques et pratiques sur les relations qu'entretiennent les images et les sons. Mais cette démarche pourra permettre, le cas échéant, de produire des réflexions sur les possibilités de l'écriture des relations image-son et sur la mise en scène du son à l'image ou de l'image au son.

Les propositions comporteront deux à trois feuillets maximum (environ 6 000 signes), avec un plan et quelques références bibliographiques. Elles sont à retourner, au plus tard, avant le 15 novembre 2003. Les textes définitifs comporteront 20 à 30 pages (hors illustrations). Les auteurs des contributions auront la possibilité d'illustrer leur propos au sein de la revue (photos noir et blanc), mais surtout sur un site web complémentaire de la revue. Toutefois, il est impératif que les auteurs se soient assurés au préalable de l'obtention des droits de publication pour les illustrations utilisées dans la revue auprès des différents ayants droits et titulaires, ou encore que ces illustrations soient libres de droit. Ils leur incombent donc dès l'envoi de leur proposition de donner au comité de rédaction une telle assurance, afin que l'engagement mutuel pris puisse aboutir à un travail sérieux et réellement audiovisuel.
Contact : www.bruno.cailler@voila.fr

Les objectifs et les moyens de cette nouvelle revue En continuité avec l'esprit des revues Champs Visuels puis Champs Audiovisuels, Les Cahiers de Champs Visuels se veulent une tribune pour tous ceux qui s'intéressent à la recherche interdisciplinaire se donnant comme objets l'image animée et le son (publicité, cinéma, télévision, vidéo, multimédia), analogiques et digitaux, dans la perspective d'une étude de leurs usages (socioprofessionnels, marchands, techniques, esthétiques...) dans la société : évolution des métiers, des techniques, des écritures..., et de leurs interactions. Pour se faire, notre démarche comportera à la fois une réflexion historique et une analyse de l'actualité scientifique française et étrangère. La périodicité de la revue Les Cahiers de Champs Visuels sera plus souple que celle des revues qui l'ont précédée, en fonction du temps nécessaire à l'élaboration des dossiers thématiques qui constitueront l'ossature de chaque numéro. Chacun d'entre eux comportera, entre autres :

- Un dossier sur une question ponctuelle, soit par exemple l'historique et la critique d'une théorie ou d'un mouvement théorique, ou bien une carte blanche accordée à un laboratoire ou un groupe de recherche, un thème de recherche particulièrement prégnant, ... ;
- Des articles divers traitant de l'actualité scientifique ;
- Des articles de doctorants ou de jeunes chercheurs ;
- Des recensions d'ouvrages et de thèses récentes (les jurés de thèse sont à ce titre invités à nous faire part des candidats dont le travail mérite selon eux publication).

Les Cahiers de Champs Visuels adopteront la taille des ouvrages classiques des Éditions de L'Harmattan. Leur format sera de 600 000 signes (soit 230-240 p.), et nous aurons la possibilité d'insérer dans le corps du texte des photographies noir et blanc, libres de droits. Par ailleurs, nous souhaitons adopter une stratégie multimodale. Il s'agira donc d'ajouter progressivement à la formule papier un site web et un CD-Rom, contenant les exemples (libres de droits ou dont les

droits seront préalablement négociés par les auteurs) illustrant les propos de l'article papier. Les Cahiers deviendront dès lors une revue réellement audiovisuelle de l'audiovisuel.

Les promoteurs souhaitent que cette publication soit mise au service de la communauté scientifique intéressée par l'image.

Le comité de rédaction se compose dans un premier temps de : Rémi Adjiman, Jacques Araszkievitz, Bruno Cailler, Benoît D'Aiguillon, Denis Gasté.

."Terminologie, ontologie, et représentation des connaissances"

Journée d'études organisée par Fidelia Ibekwe-SanJuan & Sylvie Lainé-Cruzel, sous le double égide de l'ATALA et du groupe TIA (Terminologie et Intelligence Artificielle). Jeudi 22 janvier 2004

Date limite soumission de résumés : 10 décembre 2003

Conférence invitée :

. Du corpus à une représentation relationnelle du lexique : la question des marqueurs des relations conceptuelles.

Anne Condamines (Erss, CNRS-Toulouse) :

Thème de la Journée :

La terminologie est au carrefour de plusieurs disciplines. Elle préoccupe les linguistes et terminologues pour l'étude des comportements des termes en discours, les lexicographes et traducteurs pour la constitution de dictionnaires et des référentiels terminologiques dans un domaine (bases de données terminologiques, lexiques spécialisés mono- ou multilingues), des praticiens dans tous les secteurs de l'activité pour employer le bon "langage" vis-à-vis d'une communauté donnée. Le terme est un élément "clé" dans un discours parce qu'il véhicule les concepts et idées clés que l'émetteur souhaite transmettre. Ces dernières années ont vu l'essor des recherches sur la terminologie computationnelle par des chercheurs linguistes-informaticiens venant des diverses branches de l'IA. Le problème posé est celui de l'automatisation partielle ou totale des processus de repérage, de structuration des termes et de représentation des connaissances dans un domaine en s'appuyant sur la terminologie textuelle. Ces recherches prônent une approche plus empirique, basée sur le corpus, marquant ainsi l'ancrage du travail de repérage des termes, de leurs définitions et des relations qu'ils partagent entre eux sur le ou les contextes d'usage. On a vu ainsi se confirmer l'idée que le sens d'un terme n'est pas toujours univoque mais dépend énormément des textes, de la branche de spécialité qui l'emploie. Sont alors apparus des outils d'aide à l'acquisition des termes, à la construction de bases de connaissances terminologiques (BCT) ou d'ontologies, et ceci

à des fins diverses (ingénierie des connaissances, recherche d'information, apprentissage de langues secondes, etc.). Ces travaux sont émaillés par de nombreuses manifestations scientifiques conférences nationales et internationales (TIA, TKE), des journées d'étude de l'ATALA (<http://www.atala.org/je/>) ou encore des ateliers attenants à des conférences internationales (COMPUTERM'98 dans ACL-COLING'98, COLING'02)

La présente journée tentera de faire le point sur les principales approches de l'acquisition de connaissances terminologiques fondées sur des corpus de textes, que cette acquisition soit manuelle, semi-automatique ou automatique. La journée s'intéresse plus particulièrement à des soumissions sur une de ces problématiques :

- les approches méthodologiques pour l'acquisition et structuration des termes
- le point sur les outils d'acquisition existants,
- les applications de la terminologie dans différents domaines dont la représentation des connaissances ou la construction d'ontologies, la gestion des connaissances, la veille scientifique ou la fouille de textes
- la spécificité des approches de construction d'ontologies par rapport aux outils classiques de représentation des connaissances tels que les réseaux sémantique, base de connaissance ou thesaurus.

Dans la mesure où ces thématiques ont déjà fait et font l'objet de nombreuses manifestations, il serait bon que les travaux proposés se situent clairement par rapport à l'existant ou en fasse la synthèse.

Comité de programme (en cours) :

Anne Condamines (Erss, CNRS-Toulouse)
 Béatrice Daille (IRIN, Univ. Nantes)
 Bruno Bachimont (INA, Paris)
 Didier Bourigault (Erss, CNRS-Toulouse)
 Fidelia Ibekwe-SanJuan (Ersicom, Univ. Lyon 3)
 Geneviève Lallich (URSIDOC, Univ. Lyon 1)
 Ingrid Meyer (Univ. de Ottawa, Canada)
 Jean Royauté (LIF, Univ. de Marseille)
 Marie-Claude L'Homme (Université de Montréal)
 Monique Slodzian (CRIM/INALCO, Paris)
 Philippe Thoiron (CRTT, Univ. de Lyon 2)
 Sylvie Lainé-Cruzel (Ersicom, Univ. Lyon 3)
 Teresa Cabré (IULA, Univ. Pompeu Fabra, Espagne)
 Widad Mustafa El-Hadi (Univ. de Lille 3)

Comité d'organisation :

Amélie Depierre (MCF, CRTT Lyon 2)
 Audrey Gayraud (Doctorante, MIF-Lyon 3)
 Fidelia Ibekwe-SanJuan (MCF, Univ. de Lyon 3)
 Jérémy Roy (ATER, MIF-Lyon 3)
 Pascaline Dury (MCF, CRTT Lyon 2)
 Sylvie Lainé-Cruzel (PR, Univ. de Lyon 3)

Format de soumission

Résumé étendu de 5 pages maximum en français ou en anglais.

Soumission électronique uniquement (formats pdf ou word).

Les soumissions peuvent concerner :

- les travaux en cours
- travaux théoriques
- implantations informatiques de solutions théoriques
- une synthèse sur un des centres d'intérêt de la journée

Calendrier

10 décembre 2003 : Date limite de réception de résumés.

5 janvier 2004 : Notification des réponses aux auteurs

22 janvier 2004 : tenue de la journée

Envoyer les soumissions à : ibekwe@univ-lyon3.fr

Lieu : Université Jean Moulin, Lyon 3.

Entrée gratuite

Infos :

www.univ-lyon3.fr/partagedessavoirs/termino2004

- Colloques et conférences

. « *Les méthodologies constructivistes dans l'étude des communications* »

Journée d'étude du CERIC

20 novembre de 8h 30 à 17h, Amphithéâtre, site universitaire Du guesclin, Béziers.

- Pourquoi et comment l'analyse systémique des communications de l'école de Palo-Alto est effectivement une méthodologie constructiviste ?

Par Alex Mucchielli, CERIC.

Que l'analyse systémique soit constructiviste, cela semble aller de soi. Mais l'école de Palo Alto est à la source d'une confusion entre le constructionnisme des acteurs sociaux et le constructivisme de l'analyse systémique. Les auteurs de l'école de Palo Alto n'ont jamais vraiment insisté pour montrer comment leurs analyses étaient constructivistes. Ils ont bien montré, par contre, comment les individus et les groupes construisaient les réalités dans lesquelles ils vivaient. Or, au niveau des acteurs sociaux, cette construction des significations des éléments des situations de vie est du constructionnisme. Le constructivisme de l'analyse systémique repose sur la démonstration que sa méthodologie générale obéit aux principes du constructivisme scientifique. C'est cette démonstration que sera faite dans la conférence.

- La contextualisation par les communications concomitantes comme méthode constructiviste par Monique Commandré, CERIC. Dans cette forme de contextualisation scientifique, on considère comme contexte intéressant pour la compréhension des significations de certains

phénomènes d'une situation, le contexte formé par l'ensemble des communications ayant lieu au sujet d'un problème porté implicitement par la situation en question.

Cette méthode appliquée aux organisations, donne accès au débat qui a lieu entre des acteurs liés dans la structure sociale au sujet d'un problème que l'on ne connaît pas directement. Ce débat a donc un rapport indirect avec une préoccupation partagée. Les analyses des commentaires servent donc à mettre à jour le problème qui fait débat entre les acteurs et la façon dont est mené ce débat. Nous pénétrerons, en compréhension, dans la dynamique d'une communication collective. La méthodologie est explicitée à l'aide d'un exemple concret.

- De la méthode actionniste à la méthode des affordances actancées"

Par Sophie Vaillès, CERIC

Après un rappel de la méthode actionniste, nous venant de la sociologie anglaise des organisations, une méthode s'en inspirant et intégrant les concepts de la cognition distribuée sera présentée : la méthode des affordances actancées.

Les étapes de la recherche seront détaillées à l'aide d'un exemple concret qui montrera comment la méthode respecte les principes du constructivisme scientifique et se situe bien au niveau analytique.

- Atelier : Quelles utilisations de ces méthodologies dans les recherches en communication

- Synthèse de la journée par les animateurs des ateliers et table ronde : Intérêt de l'utilisation de méthodes constructivistes en sciences info-com ?

La journée d'étude est gratuite et ouverte à tous les chercheurs en sciences info-com

Pour des raisons pratiques (buffet de midi offert) ces chercheurs doivent cependant s'inscrire auprès d'Erol Ménaheh : errol.menaheh@univ-montp3.fr <<http://www.ceric-mpl.org>>

. « *Médiations et ingénierie des connaissances* »

14 - 16 décembre 2003, Marseille

1. Nouvelles Médiations, Nouvelles Ingénieries

- Veille; mémoire des organisations
- Diffusion, transmission des connaissances; réseaux et innovation
- Méthodes de recueil, d'acquisition des connaissances et de gestion du cycle de vie des connaissances, y compris visualisation, mesure de la qualité...
- Les enjeux des nouvelles médiations (commerce électronique, télé-enseignement, knowledge management,

analyse cognitive).

2. Ingénierie des connaissances
• Modèles de représentation des données et des connaissances.

• Traitement de données volumineuses; Entrepôts de données.

• Méthodes et algorithmes d'extraction de connaissances à partir de données hétérogènes (bases de données, textes, images, son...). Algorithmes d'apprentissage.

• Systèmes d'information distribués; Déploiement des connaissances, réseaux de diffusion et de partage.

3. Données, information et organisation L'organisation des informations pour la mémoire organisationnelle : catégorisation par la création de classification.

• Connaissances et encodage : concepts, termes, terminologies, ontologies.

• Application des classifications et des encodages en Intelligence Économique.

4. Médias, information et connaissances

• Le rôle des médias et l'information; nouveaux médias et nouveaux enjeux (les coûts, la TNT, Internet et les fractures, enjeux de la diffusion scientifique, audiovisuel et web vidéo...)

• Éthique, société de l'information et connaissance.

mediterranee.univ-rs.fr/cometic/aac.htm

. *Digital Games Research Conference 2003*

4 au 6 novembre 2003, Université d'Utrecht (Pays-Bas)

. *Les langages de la mémoire. Littérature, médias et génocide au Rwanda*

6 au 8 novembre 2003, Metz (Lorraine)

communication organisationnelle, politiques et réglementations des communications, études cinématographiques, communication internationale. L'aptitude à enseigner les méthodes de recherche quantitatives est un atout.

Salaire : selon la convention collective. Toutes les personnes qualifiées sont encouragées à poser leur candidature. Toutefois, cet avis de concours s'adresse de préférence aux citoyens canadiens et aux résidents permanents. L'Université a une politique d'équité en matière d'emploi. L'Université d'Ottawa est fière, avec raison, de sa tradition de bilinguisme, vieille de plus de 150 ans. Par l'entremise de l'Institut des langues secondes, l'Université offre à son personnel et à leurs époux et épouses les moyens de devenir bilingue. Au moment de leur permanence, les professeurs sont tenus de pouvoir fonctionner dans un milieu bilingue. De plus, pour obtenir la permanence, certains professeurs devront pouvoir enseigner dans les deux langues officielles.

Prière d'adresser sa lettre de candidature, son curriculum vitae et trois lettres de recommandations avant le 17 novembre à :

Patrick J. Brunet, directeur

Département de communication

Université d'Ottawa

554, avenue King Edward

Ottawa, Ontario

K1N 6N5

- Université de Montréal, Département de communication

Faculté des arts et des sciences

Le Département de communication est à la recherche de candidats ou candidates pour occuper des postes de professeur ou professeur régulier, à plein temps au rang d'adjoint ou récemment promu agrégé.

Les candidats ou candidates doivent avoir démontré des intérêts de recherche dans l'un au moins des domaines suivants :

Communication organisationnelle : étude des processus communicationnels qui sont engagés dans les différents aspects de la réalité organisationnelle. Nouveaux développements dans le domaine des organisations, comme par exemple les nouveaux modes d'organisation et la gouvernance des entreprises. Analyse des échanges communicationnels entre les organisations et leurs partenaires sociaux et économiques. Étude des pratiques et des processus publicitaires ainsi que des relations publiques.

Communication interculturelle : étude des problématiques contemporaines de la diversité, de la diaspora, de l'hybridité, des métissages et des rapports internationaux ou transnationaux entre cultures ou groupes culturels.

Communication, culture et pouvoir : étude des pratiques (signifiantes, discursives, ou médiatiques),

29

- Offre de poste

. Université d'Ottawa - Département de communication

Le Département de communication de l'Université d'Ottawa sollicite des candidatures pour plusieurs postes de professeur ou professeure adjoint-e menant à la permanence.

Date d'entrée en fonction : 1er juillet 2004.

Le Département de communication est en pleine expansion et offrira en 2004-2005 des programmes de 1er et de 2e cycle dans les domaines des médias et de la communication organisationnelle.

Le candidat ou la candidate devra posséder un doctorat en communication ou dans une discipline connexe, un bon dossier de recherche et de publication et de l'expérience en enseignement. Le candidat devra enseigner en anglais et/ou en français dans l'un ou plusieurs des domaines suivants :

des produits culturels et des institutions engagés dans la formation et la gestion des conduites individuelles et collectives. Analyse des processus, des dispositifs ou des acteurs qui participent à la définition des espaces et des cultures publiques ou populaires. Pratiques de gouvernance à l'échelle nationale et internationale. Analyse de l'économie politique. Étude des rapports culture-pouvoir.

Une priorité sera accordée au candidat ou à la candidate capable d'enseigner:

Théories de la communication : théories classiques et contemporaines de la communication. Aspects épistémologiques, logiques, éthiques et/ou esthétiques des phénomènes communicationnels.

Méthodes quantitatives : production et usage des statistiques dans les médias, dans la recherche en communication ou dans un domaine connexe. Méthodes statistiques de base (statistiques descriptives, tests d'hypothèses), initiation à l'usage des logiciels d'analyse de données (SPSS) et démarches de recherche utilisant les données quantitatives.

Qualifications : Les candidats ou les candidates doivent détenir un doctorat (ou être sur le point de l'obtenir) en communication ou dans une discipline connexe et avoir une expérience de recherche pertinente à l'un ou l'autre des domaines nommés ci-dessus. Les candidats ou les candidates devront avoir démontré des qualités de dynamisme et de créativité en recherche et en pédagogie. Une bonne connaissance du français est nécessaire.

Responsabilités : Les candidats ou les candidates seront appelés à offrir des enseignements théoriques ou méthodologiques aux trois cycles, à encadrer les étudiants et étudiantes aux études supérieures, à poursuivre des activités de recherche, de publication et de rayonnement ainsi qu'à contribuer au fonctionnement institutionnel.

Entrée en fonction : 1er juin 2004, ou plus tard, le cas échéant (Les postes resteront ouverts jusqu'à ce qu'ils soient comblés)

Traitement : L'Université de Montréal offre un salaire concurrentiel, jumelé à une gamme complète d'avantages sociaux.

Date limite de clôture des candidatures : Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae, accompagné de trois lettres de recommandation, de copies de leurs publications récentes et d'une description de leurs intérêts de recherche (2 à 3 pages maximum) au plus tard le 30 novembre 2003 à :

Mme Line Grenier, directrice Département de communication, Université de Montréal

C.P. 6128, Succursale Centre-Ville

Montréal (Québec) H3C 3J7

Tél : (514) 343-7819

Courriel : line.grenier@UMontreal.CA

Conformément aux exigences prescrites en matière d'immigration au Canada, cette annonce s'adresse en priorité aux citoyens canadiens et aux résidents permanents. L'Université adhère à un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes et aux principes d'équité en matière d'emploi.

FICHE D'IDENTIFICATION DES CHERCHEURS EN

COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE

- NOM

Prénom

Coordonnés (courrier, tel, mël)

- EQUIPE

Laboratoire de rattachement

Statut

(CNRS, équipe d'accueil, jeune équipe, équipe reconnue par l'université, autre)

- FORMATION DISPENSEE

1, 2, 3 cycle intitulé

Thématique générale

en information et en communication

en communication organisationnelle

- TERRAIN D'ETUDES PRIVILEGIES

(préciser le cas échéant)

entreprises (publiques, privées, semi publiques)

administrations, Etat, collectivités locales

projet

autres

- TECHNIQUES D'INVESTIGATION

observation,

questionnaires,

documents

sources

autres

- MOTS CLES

(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 nous 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

- PUBLICATIONS JUGEES REPRESENTATIVES (3 OU 4)