



Société française
des sciences de l'information
et de la communication



- Appel à débats et réactions. p.2

- *Communication et la constitution de l'organisation : La perspective de "l'École de Montréal"*

Par James R. Taylor,
Université de Montréal,
avec la collaboration de Olivia Laborde

- Agenda manifestations à venir p.17

- Bilan Org&co p.17

- Compte rendu p.18

74^{ème} Congrès de l'ACFAS,
« Le Savoir trame de la modernité », Univ. McGill à Montréal 15 mai 2006
par Béatrice Vacher.

- Prochaines réunions OrgG&Co. p.23

. 7 septembre 2006, à Rennes, lors du colloque « *Les pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication* »

. 25 et 26 janvier 2007, au CELSA (92 Neuilly/Seine)

Journées « méthodes et méthodologies »

- Appels à contributions et appels d'offres p.19

- Publications p.23

- Prix du jeune chercheur

- Fiche identification p.25

Chère, cher collègue,

En raison d'une activité soutenue lors du 15^{ème} congrès de la SFSIC à Bordeaux, nous n'avons pas eu la possibilité de nous réunir, comme convenu, et l'exposé sur les groupes d'études de la SFSIC n'a pas été présenté.

Aussi, vous trouverez ce dernier en fichier attaché joint au message électronique envoyé, ainsi que le bilan des travaux de notre propre groupe dans le présent bulletin.

Notre prochaine réunion aura lieu le 7 septembre à Rennes au colloque sur « Les pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication », organisé par Catherine Loneux et Christian Le Moëne. Un espace nous sera réservé le 7 septembre à 17h, par nos collègues bretons, dont Sophie Rapnouil, que nous tenons ici à remercier.

Par ailleurs, les prochaines journées d'études, portant sur méthodes et méthodologies, auront lieu en janvier au CELSA (92).

L'ouvrage regroupant les contributions des participants aux journées de mai 2005, « La Communication organisationnelle en question : méthodes et méthodologies », a été publié par les Editions l'Harmattan juste à temps pour le congrès de Bordeaux.

Celui regroupant les articles ayant parus dans le bulletin entre 2003 et 2005 a été expertisé par le même éditeur et nous venons d'apprendre qu'il sera publié. Nous espérons qu'il pourra paraître pour le colloque de Rennes.

La modernisation du site électronique d'Org & Co (www.orgnet.fr) est maintenant terminée et le site est opérationnel depuis quelques jours.

Comme vous le savez sans doute, j'assume désormais les charges de la trésorerie de la SFIC, une activité qui s'avère relativement lourde, en plus de l'animation d'Org & Co. Aussi dois-je remercier ici l'un de mes collègues toulousains, Laurent Morillon, qui se propose de m'aider dans mes activités et a notamment contribué à la sortie du présent bulletin.

Bien cordialement
Arlette Bouzon

Texte soumis à réactions et débats.

- Communication et la constitution de l'organisation : La perspective de "l'École de Montréal"

*Par James R. Taylor, Professeur Émérite,
Université de Montréal,
avec la collaboration de Olivia Laborde*

Quand Arlette Bouzon m'a sollicité pour une contribution au Bulletin elle m'a suggéré d'explicitier quelques unes des idées sous-jacentes à l'approche de l'étude de la communication organisationnelle que nous avons collectivement développée à l'Université de Montréal depuis, maintenant, plus d'une décennie. Il existe un corpus relativement volumineux de publications qui rapportent les résultats de la recherche du groupe (voir l'annexe). Ce que je tente d'accomplir dans cet article, n'est pas de présenter de manière exhaustive les conclusions de l'approche (pour évaluation critique voir Fairhurst & Putnam, 1999, 2004, Mumby, sous presse). Plutôt, je vais esquisser les origines de l'orientation qui la distingue des autres courants de recherche actuels, surtout d'origine américaine.

La motivation pour ce choix est double. Tout d'abord, l'originalité de notre démarche réside en grande partie dans les sources que nous avons privilégiées comparativement à celles utilisées par les chercheurs ayant reçu une formation plus conventionnelle dans les écoles supérieures, uniquement américaines, offrant une telle spécialisation. Nous avons mobilisé notamment des idées provenant des recherches dans le domaine du discours, souvent d'origine européenne et peu connues par nos collègues formés dans d'autres traditions originellement typiques de notre domaine, surtout la psychologie sociale. Notre recherche met plutôt l'accent sur le rôle du langage dans la construction de l'expérience organisationnelle.

Mais, il y a aussi un motif plus personnel dans mon choix de mode d'exposition. Je suis devenu de plus en plus curieux concernant la manière dont les idées évoluent: leur genèse, leur survie et leur diffusion (Brummins, 2004). Nous sommes habitués à concevoir des idées comme le produit du génie humain. Indiscutablement, l'originalité du concepteur joue un rôle important. Mais, il y a une autre manière de penser le fleurissement de certaines idées à une époque donnée. Pourquoi ne pas voir les idées d'une perspective écologique, comme une population d'opposants textuels qui ont besoin des êtres humains pour se propager et évoluer? (La notion n'est pas totalement originale; elle a déjà informé, selon Thibault, 1997, la théorisation du "père" de la linguistique, Ferdinand de Saussure, dont la distinction entre *langue* et *parole* incorporait une idée semblable)

La version contemporaine de cette thèse, d'inspiration néo-darwinienne, se présente sous la guise de la doctrine de *mèmes* (Dawkins, 1982, 1987; Taylor & Giroux, H., 2005). La survie d'une idée, conçue comme un *mème*, dépend du sort de son véhicule humain, ou, en d'autres mots, de la manifestation "phénotypique" du *mème* sous forme de texte.

Mais le succès du phénotype, le véhicule, est déterminé non pas seulement par sa vigueur intrinsèque, sa robustesse, mais également par la tolérance de son environnement. L'émergence d'une école de communication organisationnelle au Québec s'expliquerait alors, selon cette hypothèse, telle une plante fragile commençant à se développer vers la fin des années 1970.

En 1992, les éditeurs de la revue *Communication et Organisation* m'avaient qualifié comme étant "le père de la communication organisationnelle au Canada français" (Taylor, 1992, p. 50, discuté ici-bas). De mes onze plus actifs jeunes collaborateurs de l'époque, huit (Cooren, Giroux, H., Giroux, N., Groleau, Heaton, Katambwe, Lerner et Robichaud) ont atteint maintenant le statut de professeur agrégé, un autre (Saumier) est devenu directeur de son département dans un CEGEP (Collège d'Enseignement Général et Professionnel) et deux (de Medeiros, Gurd) évoluent dans la pratique comme fonctionnaires seniors, l'un en Afrique, l'autre au Canada.

S'il existe maintenant une "École" c'est grâce à eux. Si j'étais "père" en 1992 j'ai assurément accédé depuis au rang de grand-papa—un véritable pépère !

Le contexte historique

La formation d'un groupe de recherche en communication organisationnelle à l'Université de Montréal a coïncidé avec le démarrage du programme doctoral en communication en 1987-8. En 1988, le contexte à la fois pratique et disciplinaire de l'orientation particulière que nous avons mise en avant, centrée sur l'organisation, se trouvait en évolution assez rapide. Dans le champ de la pratique, le caractère même de l'organisation corporative était en mutation. Les géants industriels des années 50 et 60—les General Motors, les IBMs, les ATTs, les General Electrics, les Dows, les Mobils—paraissaient dominer leurs marchés respectifs à tel point qu'ils pouvaient vraisemblablement aspirer à la permanence. Au milieu des années 80, par ailleurs, beaucoup d'entre eux avaient déjà disparus: 30% des plus grandes firmes actives en 1970 (le "Fortune 500") avaient fermé leurs portes en 1981 (Taylor & Van Every, 1993). D'autres entreprises qui paraissaient auparavant invulnérables, telles que IBM, se trouvaient vers la fin des années 80 en grande difficulté, au bord même de la faillite, selon certains témoins. La presse spécialisée à vocation entrepreneuriale (*Business Week*, *Fortune Magazine*, *US News & World Report*) était pleine de reportages traitant de la perte de vision du management nord-américain et de sa maladresse comparativement à ses compétiteurs japonais. Le modèle américain de gestion, longtemps privilégié, semblait pour beaucoup de commentateurs, périmé. Une recherche de dogmes alternatifs se poursuivait: accent mis sur la culture, la productivité, la qualité (aboutissant à la qualité dite "totale"), le "reengineering," l'organisation apprenante ("learning organization").

Dans les universités, une effervescence pareille bousculait les modèles traditionnels de théorisation et de méthodologie bien enracinés, pour plus d'une génération de doctorants. Le champ de la communication organisationnelle, né au début des années 60 aux États-unis, est très rapidement la deuxième division en importance de l'Association Internationale de Communication (AIC). Ce

développement s'est réalisé, grâce à l'importance accordée à la rigueur méthodique de la recherche, en empruntant librement à ses disciplines voisines, surtout à la psychologie sociale et à la sociologie, à la fois leurs méthodes, leurs problématiques et leurs façons de formuler un cadre théorique. En outre, le lien avec les sciences de la gestion, la racine historique de cette nouvelle entreprise scientifique, demeurait toujours très fort. Tous les deux, notamment, avaient adopté une image fonctionnelle de la communication (la communication comme une 'fonction,' parmi d'autres, de l'organisation) et une méthodologie rigoureusement positiviste : formuler une hypothèse, expliciter les instruments de mesure des réponses, faire une analyse statistique, et rapporter les "résultats." L'objectif était l'objectivité—surpasser le préjugé subjectif du chercheur, en faisant à toutes fins communicatives disparaître sa voix en y substituant la 'voix' de la méthode.

Au début des années 80, néanmoins, on a assisté à une révolte de palais. Plusieurs individus ont rejeté la présomption de l'omniscience du chercheur tout en mettant en doute la vision auparavant conventionnelle de l'organisation. S'agit-il d'une question de l'esprit du temps? Peut-être. À la fin des années 50, contrairement à une Europe alors en reconstruction, les États-Unis se sentaient en pleine maîtrise de leurs moyens, au sommet de leur prospérité et de leur puissance industrielle. Un esprit positiviste dominait toute dimension de la vie, y compris la communauté académique, se manifestant surtout dans une croyance en la capacité de la science et de la technologie de surmonter tout obstacle, naturel ou social. Le champ de la communication organisationnelle est né à ce moment. Suite à la guerre du Vietnam, au choc pétrolier des années 70 et à la conquête croissante de marchés par des compétiteurs japonais et européens, cette confiance fût gravement ébranlée.

De toute façon, quel que soit le motif sous-jacent, en 1981 un groupe de jeunes chercheurs (parmi eux, les vedettes futures de la discipline) se sont réunis à Alta, Utah, et deux années plus tard ont sorti un volume ayant le caractère d'un manifeste (Putnam & Pacanowsky, 1983). Ils proposaient de substituer le dogme du positivisme pour une approche "interprétative."

En réalité, ce mouvement, qui deviendra rapidement lui-même une nouvelle orthodoxie, comprenait deux tendances bien distinctes l'une de l'autre. D'un côté, ils proposaient un retour à une méthodologie naturaliste, avec des racines dans l'ethnographie, l'ethnométhodologie (associée aux noms de Garfinkel et Goffman), et ultimement dans la pragmatique (Peirce, James, Dewey, Mead) et la rhétorique (Kenneth Burke): des traditions profondément américaines. De l'autre côté, l'inspiration provenait des écrits européens récemment diffusés aux États-Unis de Foucault, Gadamer, Habermas, Bourdieu et Derrida—une orientation essentiellement sociologique et philosophique. Le point commun entre ces deux tendances était une désaffection profonde pour le positivisme.

Voilà donc un peu le contexte immédiat de la naissance du programme à Montréal (le champ de la communication

organisationnelle n'existait guère en Europe à l'époque). Je n'avais pas moi-même participé aux discussions qui avaient précédées et suivies Alta. J'en ai pris conscience vers le milieu de la décennie, quand nous avons invité plusieurs des participants les plus actifs du colloque Alta à séjourner à Montréal afin d'exposer leurs idées: Linda Putnam, Stan Deetz, Leonard Hawes, Cynthia Stohl, et plus tard Stuart Sigman et Dennis Mumby.

C'est seulement vers 1988 que je suis devenu moi-même de plus en plus directement impliqué dans le développement du champ. Cette année-là, j'ai présenté une communication à l'Association Internationale de Communication (AIC) qui, je réalise, rétrospectivement, exposait les prémisses de base d'une approche distincte à l'étude du rapport communication-organisation, et un fondement nouveau pour des enquêtes empiriques—cohérent avec la philosophie du courant interprétatif, mais s'en distinguant. À ce colloque, j'ai également assisté à un débat entre des partisans de deux parties de l'approche interprétative (John Van Maanen et Charles Bantz versus Stan Deetz et Dennis Mumby), ce qui a stimulé la rédaction d'un article où mon étudiant et moi-même décrivions et analysions ces deux orientations. Nous avons accentué surtout ce qui nous paraissait être les limites des deux variantes et ce qui devrait être maintenant investigué, *mais dans une perspective plus communicationnelle* (Taylor & Gurd, 1996, bien qu'écrit en 1988-9). Nous avons, en effet, tenté d'amorcer un dialogue avec nos compères. Mais, nous avons de ce fait même constaté que notre vision de la discipline n'était pas exactement la leur.

Cette même année j'ai sorti un petit ouvrage intitulé *Une organisation n'est qu'un tissu de communications: Essais théoriques* (Taylor, 1988) dans l'introduction duquel j'ai écrit, prophétiquement, ceci :

"Mon développement comme chercheur en communication organisationnelle s'est fait dans l'isolement relativement des autres spécialistes du domaine. Le résultat est peut-être une certaine excentricité conceptuelle. À la longue, celle-ci pourrait être un avantage: l'intérêt pour ce nouveau domaine au Québec, et la qualité de l'investissement intellectuel, est tel que je prévois l'émergence d'une nouvelle école dans un avenir prochain."

Cela a pris du temps mais effectivement la nouvelle école a finalement "émergé."

Commençons alors par un bref compte-rendu de la problématique telle adressée dans la communication aux collègues de l'AIC en 1988 (reçue par un silence retentissant à cette occasion, si souvenirs sont exactes).

Agents, patients and beneficiaries (AIC, 1988)

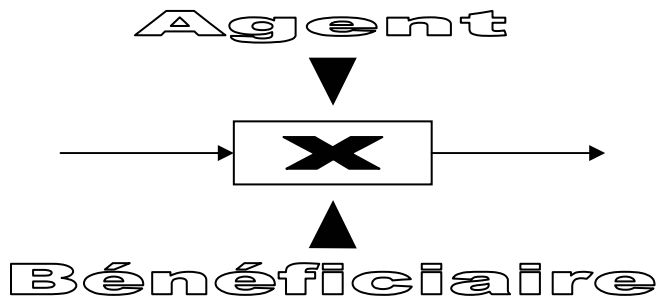
Voici l'essence de l'argument que j'ai avancé lors de cette présentation.

Une organisation est un ensemble de pratiques. On ne fonde pas une organisation pour le plaisir de socialiser, il lui faut un but. Une pratique implique un objet soumis à un changement. Un procès doit être postulé: une matière d'entrée, une transformation de cette matière par une

instrumentalité ou un opérateur quelconque, et un produit de sortie.



Pour qu'il y ait changement, il faut par ailleurs postuler un agent de changement. Un tel agent peut, bien sûr, être naturel en origine (un tremblement de terre, un ouragan, une sécheresse prolongée, par exemple) mais, étant donné que notre objet est une organisation *sociale*, nous ne nous préoccupons, dans un premier temps, que des agents à caractère humain, et leurs manifestations matérialisées sous forme d'artefacts. On ne s'engage pas dans une activité à caractère organisationnel seulement par plaisir (contrairement à des activités récréatives), il faut un bénéficiaire (un client, typiquement). Un rapport agent bénéficiaire se tisse: l'agent réalise ce qu'il ou elle fait *pour* quelqu'un d'autre, un bénéficiaire. Les deux rôles se définissent mutuellement: $A \leftrightarrow B$ par rapport à l'objet, X.



La transformation vise l'ajout d'une valeur et c'est précisément cette valeur ajoutée qui motive la formation d'un rapport agent bénéficiaire. Si, par exemple, je veux faire une expédition de pêche dans le grand nord du Canada je dois m'équiper, je dois trouver un transport aérien pour me rendre sur place, et je dois faire appel aux services d'un guide. Chacun de ces produits et services constituent pour moi une valeur ajoutée pour laquelle, bien sûr, je dois récompenser le fournisseur. Un rapport contractuel est donc impliqué.

Laissons cela de côté pour un moment afin de nous poser la question de l'origine de cette manière insolite d'aborder l'étude de la communication. En effet, je puisais dans deux traditions et c'est la combinaison de ces influences qui explique la spécificité de mon approche. La première source est la cybernétique. Formé à l'école Annenberg de l'Université de Pennsylvanie, j'ai étudié sous la direction de Klaus Krippendorff, lui-même étudiant de Ross Ashby, auteur de *Introduction to Cybernetics* et *Design for a Brain*. J'ai ainsi été endoctriné dans l'analyse des systèmes, une méthode qui consistait à isoler un ensemble d'opérateurs dont les sorties constituaient les entrées des autres opérateurs; le tout composant un tissu plus ou moins dense

de communications: l'organisation conçue comme un réseau. Cette influence s'est renforcée par la suite par une collaboration avec un analyste mathématique des structures hiérarchiques, Kenneth Mackenzie, devenu par la suite professeur en gestion à l'Université de Kansas.

La deuxième influence peut paraître sans connexion à la première, mais j'ai conclu qu'au fond on parlait du même phénomène mais dans un langage différent. Il s'agissait de la grammaire fonctionnelle, telle que développée par M.A.K. Halliday¹.

Halliday (2002 [1970]) a pris comme point de départ, l'analyse d'une phrase transitive conçue comme une description de processus. Une telle phrase comporte un verbe (l'équivalent d'un opérateur) en relation avec certains rôles ou "fonctions": un *acteur*, un *but* (ou 'patient') et un *bénéficiaire* (ce que j'avais appris à l'école primaire comme *sujet*, *objet direct* et *objet indirect*). Bien sûr, à ceci peut s'ajouter des conditions associées (temps, lieu, manière, etc.). Mais l'essentiel—le noyau de sens—demeure le processus. Alors, je me suis dit, la correspondance entre le modèle cybernétique et le modèle linguistique est exacte. Le système composé de noeuds de inputs-outputs—entrées-sorties—est à la fois réel et symbolique. La phrase transitive est isomorphique avec l'unité du système: opération sur un objet réunissant un sujet et son complément, un bénéficiaire².

Par la suite, j'ai fait un deuxième constat, appuyé sur le même genre de raisonnement. Le processus de changement qui crée un objet de valeur est appelé dans la science des systèmes une *transformation*. Mais la logique des systèmes incorpore un principe de récursivité: le concept d'une transformation dont l'objet est *lui-même* une transformation: une *méta* transformation. En d'autres mots, on peut apprendre comment faire quelque chose de manière différente: il s'agit d'une transformation secondaire (modification de la pratique) appliquée à une transformation primaire (celle de la pratique elle-même, c'est-à-dire la transformation d'une matière brute en vue de sortir un produit pour un bénéficiaire)³.

Évidemment, la langue elle aussi incorpore une modalité de récursivité: une phrase peut servir d'objet pour une autre phrase, comme, par exemple, "Je préfère que tu le fasses différemment cette fois" où l'objet du verbe *préférer* est

¹ En réalité j'ai tiré sur une autre source linguistique, celle des écrits de Jackendoff (1972, 1983), mais le principe est le même et Halliday est plus facile à saisir pour un non-linguiste.

² Par exemple, j'ai adopté une autre terminologie, celle de la "coorientation," un concept emprunté à la psychologie sociale (Taylor, 2001a, 2006; Taylor & Van Every, 2000).

Mais le concept de coorientation est aussi une reconnaissance que les transactions sont rarement si unidimensionnelles que suggérées par mon premier modèle. Elles sont plutôt des faisceaux de plusieurs formes d'accommodation.

³ March et Simon (1958) ont développé cette idée afin de conceptualiser le rôle de la gestion.

précisément le *faire* de quelqu'un d'autre. On a donc deux agents et deux procès, l'un étant subordonné à l'autre.

Mais c'est ici que je dévie de mes sources et pour cela j'ai attaqué la base même de la fonctionnalité en y substituant une autre considération, celle de *worldview*.⁴ Le phénomène est le suivant. La perspective de l'agent ne peut pas être identique à celle du bénéficiaire. Pensez, par exemple, médecin versus patient, vendeur versus acheteur, cultivateur versus gourmet; l'objet qui les unit constitue en réalité une frontière, un "boundary object" (Star & Griesemer, 1989). L'*intégration* par l'entremise de l'objet de valeur partagé est, en fait, vue d'une autre perspective, une *différentiation*—celle de l'agent versus celle du bénéficiaire: une manifestation de *worldview*.

Encore une fois, la différence est reflétée dans les utilisations de la langue. Dire, par exemple, que l'architecte a dessiné une maison pour un client est différent de dire qu'une maison a été dessinée par un architecte. Dans le premier cas, l'accent est mis sur l'agent, l'architecte: un *faire*. Dans le deuxième cas, l'accent tombe sur la maison et le fait qu'elle ait été dessinée par un architecte n'est qu'une de ses propriétés, un qualificatif: un *état*. La *worldview* est différente. La perspective est complémentaire, et non pas symétrique.

Reprenons l'exemple de mon voyage dans le grand nord pour pêcher. Du point de vue du fournisseur d'équipement de pêche, ou de la ligne aérienne, ou du guide, je ne suis qu'un client parmi d'autres. Leur activité définit leur rôle social et économique et leur prête ainsi une identité certaine: leur produit constitue la *finalité* de leur profession. Mais de mon point de vue ce n'est que leur *fonction*: approvisionner, transporter, guider. Ce produit ou service n'est qu'accessoire à la réalisation de *mon* projet: je privilégie le *processus*—c'est à dire le *mien*. La finalité pour eux est donc différente de la mienne. Leur processus, je le répète, est devenu ma fonction; leur but, mon moyen.

Or, je savais par mes observations dans des contextes organisationnels variés que cette différence de perspectives pouvait être problématique pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Avec Alain Laramée, mon étudiant de l'époque et maintenant professeur à l'Université du Québec à Montréal, nous avons étudié en 1978-9 le fonctionnement d'une organisation connue comme Communication-Québec (les résultats sont rapportés dans mon livre de 1988). Le but ostensible de Communication-Québec était de fournir aux citoyens un point d'accès pour obtenir tous renseignements sur les services et règlements de la fonction publique du Québec. Pour ce faire, la gestion avait constitué deux fonctions, en principe complémentaires. La première était

Information-Québec, localisée dans la ville de Québec, dont le but était d'accumuler et distribuer une information pertinente aux agents locaux et plus généralement au public. L'autre unité était un réseau d'agents locaux (presque uniquement des femmes) qui devaient prendre les appels des citoyens et leurs fournir une réponse. C'était un exemple classique d'un rapport, en *principe* complémentaire, d'un agent fournisseur, Information-Québec, et d'un bénéficiaire, les représentants gouvernementaux localisés dans les régions. Mais en pratique, nous avons découvert, que ce que le service à Québec offrait ne correspondait guère aux besoins des répondants locaux, qui devaient, par conséquence, devenir eux-mêmes experts dans la recherche de données gouvernementales, bien que ce travail supplémentaire ne fasse pas partie de leur description de tâche (un exemple de ce que certains s'accordent pour appeler du "travail invisible"). Information-Québec, pour sa part, s'est préoccupée d'une autre dimension beaucoup plus gratifiante de la tâche, soit alimenter les agents de la presse et les journalistes. Le rapport interne supposément "complémentaire" entre agent et bénéficiaire est devenu en réalité une source de tension et un obstacle au bon fonctionnement du service.

J'avais observé le même égarement dans des entreprises de radiodiffusion (Taylor, 1982). Là, le processus dominant était la réalisation d'une émission de télévision. Pour ce faire, le réalisateur devait faire appel à plusieurs expertises pour, par exemple, le montage de films. L'émission que nous avons étudiée était destinée à un auditoire national mais les services faisaient partie d'une station de télévision régionale. En cas de litige, ce qui se produisait régulièrement, surtout autour de l'horaire de travail et de la disponibilité des services, l'arbitrage était devenu problématique. Le réalisateur faisait partie d'une hiérarchie dirigée par un vice-président, *réseaux*, et le service appartenait à une autre hiérarchie dont le chef était un vice-président, *régions*. En principe, toute différence devait être alors soumise au président de la corporation. Ce qui était absurde! La conséquence était alors une frustration chronique des deux côtés.

Plus récemment, Güney (2006) rapporte une inadaptation encore plus dramatique dans une firme de taille mondiale—une super corporation dans le domaine des hautes technologies—qui illustre exactement le même phénomène de complémentarité manquée. La compagnie décide de développer une nouvelle ligne de produits incorporant les meilleurs éléments de deux lignes existantes, chacune étant sous la responsabilité d'un centre distinct de recherche et développement. Les deux centres ne se ressemblent que très peu. "Hotville" dessert une clientèle qui veut une technologie très sophistiquée à performance matérielle exceptionnelle: le militaire, notamment. "Snowfield" répond à un marché de petites et moyennes entreprises qui ont besoin de logiciels flexibles permettant une meilleure intégration de leurs systèmes existants. La culture des deux centres est par conséquent profondément différente. À Hotville, on favorise l'individualisme exagéré; à Snowfield, le consensus est au premier plan. La compagnie décide

⁴ Littéralement "vue globale." L'origine de l'expression est allemande: *Weltanschauung*. J'ai retenu le terme 'worldview' bien que l'acception que je prête à l'expression n'a rien en commun avec l'usage conventionnel. En effet, j'ai emprunté le terme du champ de simulation de systèmes, une province de l'informatique où la *worldview* détermine le choix de logiciel, orienté alternativement à la fonction ou au processus.

néanmoins de marier les forces respectives des deux centres et nomme un chef de projet localisé à Hotville. Mais l'ingénieur en chef de Snowfield tient mordicus à ce qu'une innovation développée sous sa direction soit incluse dans le nouveau produit, ce que le chef de projet refuse de faire car il est surtout préoccupé par un échéancier serré. Le résultat? Un conflit qui dure pendant des mois entiers et immobilise le projet. Encore un problème de *worldview*: lequel doit avoir priorité, le processus (le projet) ou la fonction (la valeur ajoutée de l'innovation favorisée par les gens de Snowville) ? Le conflit a dû être résolu finalement de manière autoritaire.

J'étais convaincu en 1988, je le suis toujours, que ce mésajustement typique d'une complémentarité manquée demeure une caractéristique commune à toute organisation minimalement complexe, et une source de frustration presque universelle. Mais, j'ai constaté à l'époque que le phénomène demeurait peu investi dans le domaine de la gestion, à part chez quelques auteurs relativement marginaux des courants de pensée dominants comme, par exemple, Michel Crozier. Et, chez mes collègues en communication organisationnelle, autant que dans les sciences de la gestion plus généralement, ce phénomène passait largement sous silence. Une idée de la communication comme étant simultanément agence de *différenciation* ainsi que d'*intégration* (Katambwe & Taylor, 2006) n'avait que peu de résonance pour des chercheurs pour qui la communication était essentiellement un moyen de transmission de messages: un conducteur pour le partage de l'information (Stohl & Redding, 1987) et donc un véhicule permettant la "coordination."

J'ai écrit dans ce petit papier de 1988 ceci [traduction]:

«Premièrement, il semble évident qu'une vision unique de la réalité organisationnelle est trop réduite. La rationalité, dans une organisation, demande un balancement de perspectives. Réduire la question de la réalité à un processus de prise de décision individuelle, c'est forcer l'organisation à adopter une seule vision et donc de sous-estimer l'importance de l'autre.... Deuxièmement, le modèle de hiérarchie unique de la structure organisationnelle est une déformation de la réalité de la pratique organisationnelle. Au contraire, les processus organisationnels doivent être pensés comme «doublement enchâssés», comme je les ai nommé ailleurs (Taylor, 1982). Les départements liés par les procédures et par les fonctions peuvent chacun défendre leurs positions sur la base de logiques inébranlables, alors que les logiques ne sont pas identiques. Les structures finement définies, suivant un modèle de logique classique des ensembles, sont simplement inutilement irritante, ce qui se retrouve dans une proportion démesurée du temps organisationnel passé à des discussions de couloir. Troisièmement, nous devons repenser la place de la communication dans une organisation.»

Par "logique classique des ensembles" j'avais en tête la présomption universelle de la profession des dessinateurs de systèmes informatisés, qu'une organisation puisse être conçue comme une entité rationnelle, si on la décrit

correctement. Il s'agit d'une croyance que nous allons examiner plus attentivement plus loin dans cet article.

Le "virage discursif": Texte et conversation (Taylor, 1992)

Avant d'aller plus loin, arrêtons-nous une minute afin d'examiner les conséquences d'une inadéquation complémentaire pour l'organisation. Le bon fonctionnement des processus interdépendants suppose un ajustement serré d'agent-bénéficiaire: les activités de l'un devant alimenter par leur produits les besoins de l'autre: un rapport de buts-moyens. Le rapport est néanmoins complémentaire; le moyen est subordonné au but. Typiquement, cette complémentarité ne présente aucun problème dans des petits groupes de travail où les rôles s'établissent rapidement et où l'esprit de coopération est fort. Mais dans une perspective de relations *inter-groupales*, l'impératif de complémentarité veut dire qu'un champ d'activité est perçu comme supérieur à l'autre. Les deux partenaires ne sont plus des *individus* mais des *communautés*, chacune identifiée avec une pratique qui est en soi, réflexivement, un but; comme je l'ai illustré précédemment. Chaque communauté comporte ses propres relations internes de complémentarité et développe, avec le temps, sa propre organisation interne et sa propre culture. Il ne serait donc pas surprenant qu'il y ait souvent des malentendus concernant lequel des deux buts communautaires est primaire, lequel est subordonné. Or, dans ces circonstances, la complémentarité vitale peut être facilement transformée en symétrie, et, comme Bateson (1972[1935]) l'a observé, la manifestation la plus typique de la symétrie inter-groupale est le conflit. Étant donné les conséquences dysfonctionnelles d'une telle guerre de territoire, la question qui se pose pour la gestion est quoi faire?

La réponse est évidente: si l'on veut rétablir la complémentarité il faut soit négocier un accord entre les parties *soit* en imposer un par une tierce personne, normalement hiérarchiquement supérieure. En d'autres mots, il faut avoir recours au langage. Si, comme je vous l'ai déjà proposé, le langage constitue un miroir de la pratique, la résolution du conflit doit commencer par le langage. Tout comme Halliday a écrit: «*nous utilisons tous le langage comme moyen pour organiser les personnes et diriger leurs comportements*» (p. 141) [traduction]. Il ajoute: «*le langage sert à établir et à maintenir les relations sociales*» [traduction]. Mais, à la fin des années 80, l'étude de cette fonction du langage était particulièrement sous-développée, principalement parce que la communication n'était vue que comme un moyen de transmission de messages. Ce qui manquait c'est la prise de conscience que le langage est lui-même une pratique. Il fallait une nouvelle approche reconnaissant le rôle actif du langage, en tant qu'agent lui-même, dans la construction de l'organisation. Nous entrions dans une nouvelle phase de notre enquête et, cette fois, dans les années 90, c'était un effort collectif: une nouvelle génération de chercheurs est arrivée en scène. La première fois que j'ai utilisé l'expression "une théorie conversation/texte de la communication" était dans un

article publié en 1992 dans la revue bordelaise *Communication et Organisation*. L'argument présenté dans cet article me paraît aussi valable aujourd'hui que lorsqu'il a été formulé.

Le rapport agent-bénéficiaire constitue une *transaction*. Plus généralement, une relation s'établit par un rapport de valeurs transmises. Je cite :

« Une transaction incorpore un échange, mais le concept de transaction englobe celui d'échange car il spécifie à la fois des partenaires à l'échange, les biens à échanger et les droits et obligations de chaque partie à la transaction, futurs et passés. La description appropriée d'une organisation n'est plus celle d'un organigramme décrivant un ensemble de postes, chacun avec ses devoirs et pouvoirs, mais plutôt celle d'un ensemble de transactions, avec lesquelles on associe des "transigeants" » (pp. 57-8).

Parmi d'autres implications, "la transaction constitue le moyen par lequel des identités des individus sont créées et maintenues" (p. 69). Peu surprenant alors, que les différences de *worldview* résultant de toute transaction, lorsqu'elles sont remises en question, suscitent autant d'émotions. On ne cède pas une identité facilement, un principe qui paraît s'appliquer non pas seulement aux individus, mais également aux communautés. L'identité individuelle *dépend*, en effet, de celle de sa communauté d'appartenance.

Or, j'ai proposé dans cet article, que la conversation est le véhicule par lequel des transactions sont réalisées. "La nature de la transaction apparaît seulement *pendant* le déroulement de l'interaction ou peut même devenir claire seulement *après*" (p. 73, pour un argument similaire voir Weick, 1995). "L'interaction ne sert pas qu'à mettre la transaction en scène, mécaniquement (une *performance*) mais doit simultanément la construire" (p. 73).

Mais comment "construire" une transaction, réflexivement (Giddens, 1984) et rétrospectivement (Weick, 1995)? Et voici ma réponse en 1992,

« Pour qu'une seule organisation puisse naître il faut que cette construction intersubjective reçoive le statut d'objet. Cette transformation est effectuée par la réification du système transactionnel sous forme de texte. C'est grâce à cette transformation que se constitue l'organisation » (p. 77).

Peu importe que l' "organisation" comporte une seule transaction, ou alternativement tout un réseau de transactions. Pour que n'importe quelle transaction puisse exister, elle doit être construite en tant que objet d'une transaction, ceci par sa traduction en texte. En ce faisant, toute transaction est ainsi rendue susceptible, par le principe de la récursivité, de devenir elle-même l'objet d'une transaction (Robichaud, 1999 ; Robichaud, Giroux & Taylor, 2004 ; Taylor & Robichaud, 2004), c'est-à-dire comportant une valeur et nécessitant un échange qui se réalise dans la conversation des intervenants. L'organisation se matérialise et en ce faisant devient réelle pour ses membres, ses clients et pour la société d'ensemble.

Aujourd'hui, je nomme cette reconstruction textuelle de la transaction en langage un "account." Le mot anglais "account" est difficile à traduire en français car il réunit deux connotations distinctes: celle d'un *conte* (une histoire, ou représentation verbale de la séquence) et celle d'un *compte-rendu* (une justification morale de la position adoptée par l'acteur). Un "account" réunit à la fois, donc, le domaine de la narrativité et celui de la rhétorique. Il est simultanément sémantique (une façon d'attribuer un sens à la transaction, en la narrant) et pragmatique (une prise de position de la part du locuteur dans le jeu des oppositions autour de la transaction, en la "rhétorisant"). En tant que *narrative*, l' "account" établit un début de transaction, un développement et une fin. En ce faisant il spécifie un contexte et des identités. En tant que *rhétorique*, une valeur est rattachée à la transaction, à partir d'un point de vue, celui du narrateur, celui qui s'explique, s'excuse, se justifie, blâme, etc. (Varey, 2006). Mais, venant des perspectives contrastées, les interlocuteurs "ponctuent" la transaction différemment, choisissant des points de départ distincts, voyant les rôles de manière autre, attribuant des valeurs différentes, sans pouvoir souvent se mettre d'accord sur le but: effet de *worldview*.

Impasse

Pour en sortir, il faut qu'on y substitue un seul texte: *le* texte qui est celui, non pas des opposants, mais celui de l'organisation. Ce n'est pas un accident si la racine d'*auteur* et celle d'*autorité* est la même. C'est l'établissement d'un texte *autoritaire* qui règle le conflit (du moins sur papier, sinon effectivement ou émotionnellement). Être l'auteur du texte qui *autorise* une certaine interprétation de la transaction confie alors une autorité à la ou les personne(s) qui en sont la ou les auteur(s) ou, par délégation, le ou les porte-parole(s).

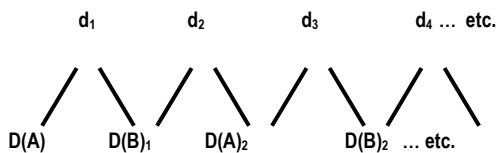
« *Le texte organisationnel diffère cependant de l'oeuvre de fiction ... dans sa prétention de décrire un monde réel (et non pas purement imaginaire) et même de servir de modèle et de guide pour la conduite des transactions dans le système d'interaction qu'il décrit* » (p. 79).

C'est ici que l'on rencontre ce que l'on pourrait appeler le malheur de la récursivité. Car, produire un texte, qu'il soit communiqué verbalement ou par écrit, et le faire accepter par autrui, est en soi une transaction, qui, par définition, suppose une complémentarité de rôles—celui qui énonce le texte et celui que le reçoit—et donc une différenciation de *worldviews*. Alors si le texte est rejeté, ou, ne pouvant pas être refusé, saboté, la recherche d'une finalité est simplement différée. La complémentarité indispensable à l'existence de l'organisation a été transformée en symétrie et donc, potentiellement, en conflit. C'est pour cette raison que l'organisation reste encore et toujours à réaliser, ce que Weick (1979) appelle un "organizing": éternellement en train de s'auto-organiser. C'est aussi pour cette raison que j'ai écrit: "Une organisation est à toutes fins pratiques un artefact de la communication" (p. 53).

Travail subséquent sur le concept de communication comme une dialectique de texte et conversation

En 1996, nous avons collectivement publié un article dans *Communication Theory* sur la notion d'une dialectique texte/conversation. C'est cette parution qui a enfin attiré l'attention de nos collègues (Miller, 2002; le texte sera, par exemple, inclut dans le recueil encyclopédique de cinq volumes organisé par Putnam & Krone où il figurera comme une des "perspectives et approches théoriques" de base, dans le domaine). C'était en réalité une expansion et élaboration de l'article que je viens de décrire. En particulier, nous avons exploré, inspiré par Ricoeur, la capacité d'une intention par une source exprimée dans un texte et dans d'autres matérialisations, d'agir à distance. C'est une thématique depuis explorée en profondeur par mon collègue François Cooren. Mais, malgré une certaine avance sur nos réflexions antérieures, je suis resté insatisfait que l'on n'ait pas vraiment clarifié le concept de *texte organisationnel*. En 1997, j'ai tenté de pallier à ce manque dans une présentation faite à l'Université de Colorado (Boulder). Une brève considération de cette élaboration servira d'introduction aux recherches empiriques avec lesquelles je veux terminer.⁵

L'idée de base que j'ai exposé à Boulder est la suivante. Imaginez deux personnes en conversation (ou plus, le nombre n'est pas important), disons, pour simplifier, Madame A et Monsieur B. Madame A est en train de parler. Elle verbalise un texte et en finissant, suivant le principe de "paires adjacentes" mis de l'avant par des spécialistes en analyse de la conversation, elle interpelle son partenaire à répondre. À la fin de l'intervention de Monsieur B la balle revient dans le camp de Madame A et elle recommence à parler. Les deux continuent de cette manière jusqu'à la fin de la conversation. C'est ainsi que la danse de la conversation se déroule, comme nous le savons tous pour y avoir participé depuis notre plus tendre enfance. L'on pourrait modéliser la séquence de *dire*s ("D") médiatisés par des *dits* ("d") comme ceci:



Une séquence de *dire*s ($D(A)_1 \rightarrow D(B)_1 \rightarrow D(A)_2 \rightarrow D(B)_2 \rightarrow$, etc.) constituerait une conversation: une séquence d'interactions médiatisée par la langue.

⁵ Une reproduction de ce papier est trouvée dans une petite revue organisée par un collègue à l'Université de Montréal, Gilles Brunel (Taylor, 2000a).

Maintenant supposons qu'on fasse une autre interprétation de la séquence. Cette fois nous allons voir la séquence de la perspective du *dit*—une question de ponctuation altérée (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967). La séquence va maintenant commencer par d_1 et non par $D(A)_1$. Ce que nous apercevons n'est plus une conversation (du moins pas de la même perspective qu'avant) mais une suite d'énoncés qui constitue, selon Halliday et Hasan, 1985, le texte de la conversation. Chaque énoncé interpelle son successeur (Halliday, 2002 [1977]) et ainsi constitue dans son ensemble un texte composé d'expressions linguistiquement interprétables ($d_1 \rightarrow d_2 \rightarrow d_3 \rightarrow d_4 \rightarrow$, etc.).⁶ Les 'dires' des interlocuteurs—leurs paroles—sont maintenant conçus comme un médium pour la réalisation du texte, le 'dit'. Ce n'est plus la *langue* qui sert de médium pour la parole mais plutôt la *parole* pour le texte. En tant que texte, le produit verbal apparaît de la même manière que tout autre manifestation textuelle: ligne après ligne, paragraphe après paragraphe. On peut l'enregistrer et, en ce faisant, affirmer son caractère textuel, car il devient par cette matérialisation *durable* (l'axe du temps) et *transportable* (l'axe de l'espace). Il est rendu capable d'action à distance (Cooren, 2006).

Mais qui agit? La personne qui parle (le dire, $D(A)_1$) ou bien ce qu'elle dit (le dit, d_1)? En réalité, il n'y a pas de réponse définitive à cette question (ou plutôt il y a deux réponses, et bien qu'elles soient contradictoires, elles sont néanmoins valables). $D(A)_1$ ne peut pas agir par la langue autrement que par l'entremise de *d*, et c'est alors d_1 qui est l'agent effectif, celui qui agit directement sur $D(A)_2$ (Cooren, 2000, pp. 196-7). Par ailleurs, un texte qui n'est ni énoncé par un énonciateur, dans un contexte, ni entendu ou lu, et interprété, par une personne-cible, n'est même pas strictement un "texte" car il ne comporte aucun sens (Robichaud, 2006). Dans la première interprétation, alors, le texte est l'agent, et les êtres humains des bénéficiaires. Dans la seconde, c'est le texte qui est bénéficiaire et ceux qui l'énoncent et l'interprètent les agents: une question de worldview.

⁶ Halliday (2002 [1997]) distingue trois composantes sémantiques : des idées ("ideational"), interpersonnelle et textuelle (Jakobson, 1960, fait une analyse semblable). Pour produire un énoncé, on est face trois contraintes : comment exprimer son expérience dans les formulations logiques fournies par la grammaire, comment s'adresser à son interlocuteur et comment générer un texte cohérent formé de plusieurs phrases. L'analyste du discours est donc confronté à un choix de dimension à privilégier: comment l'expérience est interprétée (connaissance), comment les rapports interpersonnels sont négociés (pouvoir) ou comment les propriétés du texte constituent un « texte » (idéologie). Prendre le texte comme point du départ a été l'innovation de Foucault et Derrida, une stratégie moins typique de la discipline de la communication organisationnelle que la sienne qui est de se concentrer sur la dynamique humaine.

Pourquoi, pourriez-vous objecter, même si vous acceptez le raisonnement jusqu'à ce point, comment un tel texte peut-il se dire "organisationnel" ?

Pour répondre à cette interrogation il faut faire un bref détour par la littérature de l'approche ethnométhodologique et son examen du rôle de l'indexicalité dans la communication. Le concept d'indexicalité est défini de cette façon par Leiter (1980):

«La propriété indexicale de la parole réside dans le fait que les personnes n'affirment pas régulièrement le sens des expressions qu'ils utilisent. Les expressions vagues et équivoques amènent elles-mêmes à plusieurs sens. L'idée ou la signification de ses expressions ne peuvent pas être statuées sans le contexte auxquelles elles sont rattachées. Ce contexte dépend de la personne qui parle (sa biographie), des aspects pertinents de sa biographie, de son intention et de son but, du lieu dans lequel la remarque est faite ou de la relation présente ou potentielle entre les interlocuteurs» (Leiter, 1980, p. 107) [traduction].

Bar-Hillel (1954) a observé que toute tentative d'éliminer cette propriété d'indexicalité est destinée à échouer, ainsi mettant fin à la prétention positiviste de parvenir à un savoir "pur," non-entâché par la subjectivité. Les expressions indexicales sont *indispensables pour le maintien de la communication*. La signification de n'importe quel texte peut être déterminé *uniquement* par référence au "contexte pragmatique" dans lequel l'expression paraît (Bar-Hillel, 1954, p. 363, cité par Leiter, 1980, p. 107). Pour cette même raison, c'est-à-dire le lien indispensable du texte (en tant qu'inscription) à un contexte déjà connu, que *«les phrases indexicales ont toujours une significations claires parce que des informations supplémentaires sont communiquées non verbalement lorsqu'elles sont utilisées»* (Handel, 1982, p. 40) [traduction]. Ce même auteur continue: *«L'élément le plus crucial est la dépendance de la signification sur le contexte. Souvent le contexte permet de donner le sens clairement»* (p. 40-1) [traduction].

En effet, ce ne sont pas les mots en soi qui définissent le texte: ce sont mots *interprétés*. C'est ainsi que tout artefact de fabrication humaine peut servir de texte (Cooren, 2006). Si Madame A et Monsieur B sont engagés collaborativement dans l'accomplissement d'une tâche, et leur conversation est le moyen par lequel ils coordonnent habituellement leur travail, leur texte constitue plus qu'un verbatim de leur conversation. Pour eux, il s'agit du texte de leur organisation, car ils le lisent non pas seulement pour ce qu'il dit explicitement, en mots, mais pour tout ce qu'il *indique* à ceux qui savent le lire. Ce qu'il indique c'est leurs pratiques, leurs identités, leurs objets de référence habituels.

Implications de notre théorie de la communication pour la recherche

Le cadre théorique qui a progressivement pris forme au cours de notre collaboration au sein du programme de communication à l'Université de Montréal fournit une lentille par laquelle le chercheur capte certains aspects de la réalité étudiée, d'autres perspectives (peut-être aussi

légitimes) restant pour lui, par ce même focus, voilées. Le compte-rendu du chercheur, aussi discipliné qu'il soit, ne demeure qu'une construction: un *account*. Il doit être jugé par son originalité et sa plausibilité. C'est une limitation qui s'applique à toute science, et non pas seulement à la nôtre. Ce que je vais tenter d'illustrer maintenant est un peu la réalité qui émerge si l'on adopte le mode de théorisation que j'ai esquissé dans mon propre compte-rendu. Pour ce faire, je vais citer brièvement deux études récentes, des thèses de doctorat, celle de Sandrine Virgili, soutenue en décembre 2005 (Université de Nice-Sophia Antipolis) et celle de Bertrand Fauré, soutenue le 1er juin de cette année (Université de Toulouse II, le Mirail). Les deux illustrent pour moi le potentiel de l'approche que je viens de décrire qui reste encore à être explorée en profondeur.

L'étude de Virgili

Le projet qui forme l'objet de la thèse de Virgili consistait à une implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI, ou ERP: Enterprise Resource Planning) dans une entreprise dans le secteur pharmaceutique entre 2001 et 2003 (nom fictif que Virgili donne à l'entreprise: Labopharma). Le caractère de la recherche était ethnographique: la chercheuse s'est intégrée dans le milieu, ayant obtenu l'accord de la gestion pour suivre les activités, sans condition autre que d'offrir du feedback sur l'état du projet. L'auteure décrit son rôle ainsi: "nous avons fonctionné sur la base d'un 'échange de bons procédés,' qui nous a permis de bénéficier d'une grande liberté" (p. 13, vol. 2).

Elle découvrait qu' "au départ les significations attribuées à la technologie par les contrôleurs de gestion étaient globalement négatives. La technologie est perçue comme telle car apparemment, elle est censée venir modifier leur positionnement dans l'entreprise, en imposant un contrôle de gestion standardisé et fortement encadré par la direction, leur laissant moins de marge de manoeuvre qu'avant" (p. 22, vol. 2). Il a fallu, alors, un processus de négociation que l'auteure conçoit comme étant une réconciliation de deux textes, celui "porté par la technologie ERP ... médiatisé par les discours (des consultants) et des dispositifs (documentations, présentations, simulations, etc.) qui le soutiennent et le représentent" (p. 70, vol. 2), versus le texte organisationnel "médiatisé et actualisé par et dans les conversations locales actuelles" (p. 71, vol. 2).

Au fur et à mesure de l'avancement du processus, ces deux textes devaient interagir entre eux, soutenus par une conversation qui devait affronter les deux médiatisations, générant ainsi une *méta conversation* (Robichaud, Giroux & Taylor, 2004). La conséquence est ce qu'elle a perçu comme étant l'émergence de ce qu'elle appelle un texte *hybride*, comportant "des empreintes et des traces des textes originels" (p. 71, vol. 2).

Pour cet article, j'ai sélectionné un échange enregistré par Virgili vers le début du projet (en septembre, 2001), qui illustre pour moi la croyance des membres de l'entreprise qu'il existe en vérité un texte organisationnel unique, si l'on interroge des informants authentiques—ceux qui le connaissent le mieux. Je cite un échange, enregistré par

Virgili, entre un consultant engagé pour introduire le système ERP développé par SAP (“Consultant”) aux responsables pertinents de la compagnie Labopharma: deux représentants des usagers, des gestionnaires (“RDU”), et un gérant du service informatique (“CPI”).

Extrait d'un atelier du module MM/PP- mi septembre 2001.

Consultant :

Là, la transaction MIGO, c'est celle que l'acheteur déclenche lorsqu'il a validé la commande d'achat.

RDU 1 :

Mais attends, je comprends pas. Il la déclenche... ça veut dire quoi. Ça fait plusieurs réunions qu'on travaille sur le module MM et ce que tu dis de l'acheteur, ça correspond pas du tout à ce qu'on fait chez nous. Comment l'acheteur, celui qui passe la DA [Demande d'Achat], il peut déclencher cette transaction.... Ça voudrait dire qu'il prend une décision. Chez nous, je suis pas sûr que ça fonctionne comme ça. Qu'est-ce que t'en dis Mela (RDU 2).

RDU 2 :

Euh, attends. Moi je vois Noëlle, quand elle fait ça. Non non, c'est pas trop ça. Nous le problème c'est que l'acheteur il négocie pas les devis, il rentre juste, il fait de la saisie. Là, ce que tu dis, c'est que l'acheteur il fait les devis, c'est ça ?

RDU 1 au consultant :

Oui, tu vois, c'est bien ce qu'il me semblait. Toi tu parles d'acheteur, alors que chez nous ça a pas le même sens, chez nous l'approvisionneur c'est pas pareil que l'acheteur, ça n'a pas du tout le même sens, c'est pas la même fonction. Chez nous, l'acheteur il négocie pas, c'est scindé en deux. C'est l'approvisionneur qui négocie. Et l'appro, il passe les commandes sur Page et ensuite ça va dans Skep. Tu comprends. C'est pour ça qu'on comprenait pas trop la logique, qu'on arrivait pas.

CPI :

Il aurait mieux valu qu'on fasse un glossaire avant de travailler, parce que là, on dirait qu'il y a beaucoup de choses qui ont la même appellation chez nous et dans SAP, et qui ne veulent pas dire la même chose. On va s'y perdre à force !

RDU 1.

Oui, et puis plus on va avancer, et aller dans le détail, et plus on va avoir ce problème je pense. Parce que c'est pas la première fois que ça se produit. Faut qu'on soit bien clair, sinon on va perdre notre temps pour rien.

Consultant :

Mais je suis désolé, mais faudra vous y habituer, parce que c'est la terminologie SAP. Mais dans ce cas, précisez moi si vous comprenez pas... [il reprend la manipulation et montre un écran].

Donc là on passe à l'organisation d'achat .

CPI :

L'organisation d'achat, alors c'est quoi, c'est le service achat et les appros, ou l'un des deux ?

Consultant :

Qu'est-ce que vous entendez par là ?

RDU 1 :

Ben c'est les achats et ceux qui passent les commandes, c'est regroupé, ou bien c'est l'un ou l'autre ? Parce que chez nous, nous sur Page, c'est pas comme ça. Nous ça passe par pas mal de monde. Pour la gestion des devis par exemple, on passe d'abord dans le fichier source pour voir les contrats, ça c'est l'appro qui va voir dedans, tu vois, il prend direct son téléphone, il appelle le fournisseur, il négocie en fonction du contrat qu'il y a dans Page. En fait Page lui montre les différents contrats. Et ensuite il voit avec l'approvisionneur et il transmet en direct. C'est en relation directe à chaque fois.

RDU 2 :

Ah, t'es sûr ? Mais il me semblait que Noëlle (utilisateur du département achat) m'avait dit qu'elle intervenait aussi dans le circuit.

RDU 1 :

Oui, tu as raison. Attends. Mais je crois qu'elle intervient qu'en fin de course, pour le PMS 400 [nom d'un enchaînement de transactions d'achat]

Consultant MM/PP :

Ah ben si vous arrivez pas à vous mettre d'accord, alors ! (un ton un peu humoristique)

CPI :

Attends, je vais appeler Noëlle, elle va nous le dire tout de suite. Autant aller directement à la source. [Il se lève et va au fond de la salle appeler au téléphone la personne. Les autres attendent qu'il revient].

Oui, c'est bien ça, tu as raison. Donc dans le flux, il faut aussi rajouter elle et le PMS 400 de Page.

Consultant :

Bon OK, j'ai compris.

Dans sa présentation, le consultant se heurte presque immédiatement à un regroupement de mots, “acheter, achat, acheteur.” Le mot “acheter” est loin d'être ésotérique: même les enfants de quatre ans savent déjà ce que veut dire *acheter* quelque chose (“Maman, achètes-moi un bonbon”!). Le consultant, il est évident, est étonné que l'idée d'achat ait amené un problème. Dans son texte à lui, le mot est non-ambigu, car il l'associe, indexicalement, avec les termes du progiciel qu'il est chargé de communiquer aux membres de l'organisation. Mais ses interlocuteurs montrent leur perplexité car pour eux, connaissant le texte propre à l'organisation, ils savent, indexicalement, qu'il y a une distinction fondamentale entre “acheteur” et “approvisionneur.” Lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes certains du processus d'achat ils savent cependant qu'il y a quelqu'un(e) qui connaît le texte organisationnel établi, Noëlle, et ils la consultent. Et entre-temps, l'un d'eux, le gérant du service informatique, regrette l'absence d'un “glossaire,” un outil de traduction, en d'autres mots, d'un texte à l'autre. On n'a pas besoin d'une traduction en l'absence de deux langues. Donc le “texte” du consultant n'est pas celui de ses interlocuteurs, même si les mots sont identiques.

Le texte organisationnel, pour eux, c'est quelque chose de réel. Il indique tout un processus, ou ensemble d'opérations, avec un objet bien connu et engageant les tâches de

plusieurs agents, dont l' "acheteur" et l' "approvisionneur." Pour eux, c'est cela, le texte de l'organisation et il ne se traduit pas facilement dans cette autre langue importée par le consultant ERP. En conséquence, la conversation devient un exercice de diminution de l'ambiguïté. Ce ne sont pas les mots qui causent problème mais leurs extensions indexicales. Le texte est plus qu'un simple assemblage de mots; il est la matérialisation linguistique de la pratique organisationnelle: le "discursive moment of attention to the durée of lived-through experience," pour citer Giddens (1984, p. 3).

Le même problème d'incompatibilité de textes transparait dans la recherche de Fauré, car leurs repères ne sont pas identiques.

L'étude de Fauré

Fauré décrit son travail comme "une étude sur la façon dont on fait parler les chiffres dans les organisations ... et sur la façon dont, en retour ils font eux-mêmes parler les organisations qui les produisent—le fait qu'ils rendent particulièrement visibles, manipulables, légitimes certains ordres de réalités (ce qui est mesurable, vendable, rentable...)" (p. 2). Historiquement, c'est la maîtrise des chiffres qui servent à "construire des individual gérables" (p. 2; il suffit de rappeler, à ce propos, que parmi les premières inscriptions des Sumériens, un millenium avant Jésus Christ, le but était d'enregistrer des transactions commerciales sur tablettes d'argile). La façon dont sont présentés les chiffres, Fauré note, "peut servir à soutenir le point de vue de ceux qui les communiquent, et certains sont mieux placés que d'autres pour les utiliser à cet effet car ils en maîtrisent les conditions de production" (p. 2).

Notons un nombre de parallèles avec notre discussion ci haut. D'abord, les chiffres constituent un texte ("les chiffres sont un langage," p. 3), et c'est un texte qui est le résultat d'une transformation d'une matière première, les inscriptions faites par les employés de l'entreprise, praticiens ou contrôleurs, soumises à une opération sophistiquée afin de sortir le bilan des activités de la firme et de servir d'outil de gestion. Les "agents" de l'opération sont les spécialistes en comptabilité, le "bénéficiaire" la gestion de l'entreprise.

Le texte ainsi réalisé prétend à l'objectivité, et c'est cette objectivité qui réclame une autorité unique: qui peut contester les chiffres? Mais notons qu'il s'agit de la transformation d'une transformation, c'est à dire une méta transformation, dont le but est de traduire les activités primaires de l'entreprise—la source de sa rentabilité économique—en texte, et donc communicable dans une autre arène d'activités, celle de la gestion. C'est ainsi qu'une hiérarchie s'établit et se maintient: "les procédures de production des chiffres économiques, budgétaires et comptables articulent les relations entre les acteurs suivant un axe vertical/hiérarchiques" (p. 6). Le langage des chiffres est donc "doté d'une force pragmatique, qui prescrit en même temps qu'il décrit, et qui véhicule des représentations, des significations légitimes" (p. 8).

La méthodologie du chercheur était celle de l'observation, suivie par des entretiens avec les participants et l'analyse de documents, guidée par l'intuition que "l'organisation se construit, se reproduit et se transforme lorsque s'instaure une dynamique abductive entre le texte et les conversations (Taylor, 1993)" (p. 17).

L'enquête empirique, sur laquelle la thèse est basée, a été menée dans deux divisions régionales d'une filiale d'une entreprise de construction, quatrième du secteur en France (BTP.SA, appellation fictive). La filiale en question emploie 500 salariés, dont 100 cadres opérationnels, 100 cadres fonctionnels et 300 compagnons. L'entreprise, tout comme celle étudiée par Virgili, se trouvait dans une phase d'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (un PGI ou ERP), ce qui se supposait non seulement l'informatisation des commandes et facturation mais également une rationalisation de toute activité, décrite par l'auteur ainsi (p. 87):

"Bien que l'activité réelle ne se réduise pas à ce qu'en dit la fiche de poste, cette fiche fonctionne bien comme une émanation de la structure, comme un élément stabilisateur par lequel les pratiques se reproduisent d'un exercice budgétaire à un autre. Bien que toujours situées dans le temps et dans l'espace, c'est-à-dire toujours originales, uniques selon les personnes, les lieux et les moments où elles se produisent, les pratiques sont toujours les mêmes du point de vue des traits structurels qu'elles produisent et reproduisent, et qui s'expriment dans les lignes et les colonnes de la fiche de poste."

C'est une approche "qui met l'accent sur la textualisation de l'organisation" (p. 96, une textualisation de la perspective de l'ERP et non pas des travailleurs).

Notons ici une anomalie évidente. Selon le modèle que j'avais énoncé en 1988, le personnel de chantier est constitué d'agents responsables pour une opération de construction (entrée: matériel brut; sortie: nouveau bâtiment). Leur bénéficiaire est le client, le bâtiment constitue un objet de valeur, et la construction constitue la finalité économique de l'entreprise. Mais, de la perspective des actuaires, cette activité n'est qu'une entrée pour leur opération de calcul: ils s'interposent comme étant aussi des bénéficiaires d'une opération secondaire, celle de traduire les opérations de construction en chiffres. Ceci présuppose un autre rapport où les gérants des projets de construction sont transformés en agents responsables pour la production des rapports documentaires, c'est à dire la matière indispensable pour les calculs. Les gérants locaux deviennent des "agents doubles," si vous me pardonnez le jeu de mots, dans le sens qu'ils doivent gérer les opérations de chantier, tout en devant agir comme personnel de bureau soumettant des rapports détaillés aux statisticiens. Plus les gérants sont tenus de rester dans leurs bureaux afin de répondre aux exigences des comptables, moins ils ont de temps pour gérer leurs projets. Ils vivent alors ce que les auteurs de l'école de Palo Alto (Watzlawick et al, 1967) appelaient une double contrainte ("double bind"). Comment s'exprime la contradiction?

Ce que Fauré a constaté est une sorte de jeu d'information où l'imposition de l'autorité de la gestion par l'entremise du progiciel découvrirait sa limite dans la marge de manoeuvre des conducteurs de projets locaux. Si nous concevons l'exercice administratif comme un contrat entre l'agent qui fournit les données indispensables aux calculs des statisticiens, et les administrateurs comme le bénéficiaire, le "contrat est incomplet car il ne peut pas tout prescrire ... La relation n'est pas égale en termes d'accès à l'information" (p. 111). Il reste ce que Fauré caractérise comme un *slack budgétaire*: une zone d'incertitude qui assure du pouvoir aux conducteurs, une asymétrie d'information. Donc, le pouvoir se négocie. Car, à la limite, si l'on restreint trop la capacité du conducteur à gérer les aléas circonstanciels qui caractérisent n'importe quelle activité située dans un milieu local, c'est l'entreprise qui souffrira des conséquences. "Le processus par lequel les différents acteurs égalisent leurs comptes réciproques est essentiel pour que se construise un sens partiellement partagé" (p. 126).

Conclusion

Les extraits du travail de Virgili et Fauré cités ci-haut suggèrent que les membres de l'organisation croient eux-mêmes à l'existence d'un texte organisationnel: un texte qui est articulé étroitement avec les performances nécessaires à la réalisation de la tâche—le *dire* est partenaire du *faire*. Les gens sont capables de reconnaître leur propre texte, de le traiter d'objet dans leur propre conversation, ce que l'extrait de la recherche de Virgili démontre clairement. Mais, Virgili et Fauré l'ont aussi découvert, ce texte peut être traduit dans un autre langage, celui des chiffres, et de l'informatique. La conséquence est un enchevêtrement de pratiques, et de multiples interférences qui en découlent—une conséquence, je dirais, de *worldview*.

C'est un problème de *worldview* car on témoigne d'un concours de textes: deux versions du texte organisationnel qui peuvent paraître transparent (les mêmes mots sont employés) mais, parce que la logique de la pratique sous-jacente diffère, ils sont en réalité souvent plus ou moins compatibles. Si maintenant nous tentons de décoder ce texte à provenance mixte—une "conversation" intergroupe—nous allons rencontrer des incompatibilités, comme nous l'avons vu. Le texte de la conversation est alors entachée d'ambiguïté (Katambwe & Taylor, 2006): l'extrait du texte de Virgili offre une illustration convaincante. De multiples contradictions y apparaissent.

Un travail herméneutique semble s'imposer. Mais comment le faire? Si la conception de *worldview* est bien fondée théoriquement, il ne peut jamais exister une solution "rationnelle" (Taylor, 2001b): toute tentative de réduire l'ambiguïté ne sert qu'à ajouter une autre source. La seule voie de recours est pragmatique: vivre avec l'ambiguïté, mettre de l'eau dans son vin, trouver un mode de collaboration vivable, si on peut.

Et voici, pour moi, le phénomène de base que nous étudions en communication organisationnelle. Il se prête facilement à des méthodologies et des conceptualisations diverses: analyse narrative des comptes-rendus des participants

(Taylor & Van Every, en cours), analyse de la conversation (Katambwe & Taylor, 2006; Taylor & Robichaud, 2006), observations sur place (Cooren, 2006; Güney, 2006; Fauré, 2006; Virgili, 2005), la médiation par les artefacts, y compris les textes écrits (Cooren, 2006), etc. Les thématiques de recherche sont également diverses: le rôle de l'autorité incarnée dans les personnes désignées par la gestion, le processus du changement organisationnel, etc. Le champ est ouvert.

Je tiens cependant à souligner qu'il s'agit d'une discipline nouvelle, distincte des champs d'étude de ses origines, et même des autres branches des sciences de la communication. Bien que partant d'une observation et de l'analyse des échanges entre individus, elle diffère de la psychologie dans l'attention qu'elle porte à la construction de l'organisation. Bien que semblable à la sociologie ou aux sciences de la gestion, elle ne voit pas les entités sociales (société, organisation) comme, suivant Latour (2005), un *explanans* (car l'organisation n'explique rien) mais comme un *explanandum* (ce qui est à expliquer). Elle est un parent de la science économique, comme Lévi-Strauss (1958) insistait, mais en diffère par l'emphase mise sur l'importance de la réflexivité introduite par le langage. Finalement, elle occupe un créneau particulier dans les sciences de la communication par son insistance dans le fait que la communication ne se déroule pas *dans* une organisation (les relations publiques, par exemple) mais au contraire, que l'organisation émerge (et *peut seulement émerger*) dans la communication. La communication crée simultanément le contexte dans lequel il se déroule, et ainsi produit l'organisation en même temps qu'elle se reproduit elle-même.

Nous avons fait quelques progrès depuis 1988, mais il reste pas mal de chemin à parcourir! Et l'ironie que je constate est celle-ci: précisément au moment où nos collègues commencent à nous identifier comme "l'École de Montréal" (Mumby, sous presse) nous avons muté, n'étant plus une école localisée dans une ville en particulier mais constituant un réseau de chercheurs localisés dans plusieurs pays et cinq continents, tous engagés dans la même quête: découvrir comment l'organisation émerge de la communication et quelles en sont les conséquences, bonnes et mauvaises, de cette émergence pour la société.

References

- Bar-Hillel, J. (1954). "Indexical expressions." *Mind* 63: 359-379.
- Bateson, G. (1972 [1935]). *Culture contact and schismogenesis. Steps to an ecology of mind*. New York, Ballantine.
- Brummans, B. (2004). *Dispositional reflections*. Speech Communication. College Station, Texas A&M.
- Brummans, B. (2006). *The Montreal school and the question of agency. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation*. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 197-212.

- Cooren, F. (2006). The organizational world as a plenum of agencies. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 81-100.
- Cooren, F., J. R. Taylor, E. J. Van Every (2006). Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.
- Dawkins, R. (1982). The extended phenotype. Oxford, Oxford University Press.
- Dawkins, R. (1987). The blind watchmaker: Why the evidence of evolution reveals a universe without design. New York, W.W. Norton.
- Fairhurst, G. and L. L. Putnam (1999). "Reflections on the organization-communication equivalency question: The contributions of James Taylor and his colleagues." The Communication Review 3: 1-20
- Fairhurst, G. and L. L. Putnam (2004). Organizations as discursive constructions. Communication Theory 14: 5-26.
- Fauré, B. (2006). Les activités de production de l'information budgétaire: Communications organisationnelles et régulations. Sciences de l'information et de la communication. Toulouse, Université Toulouse II, Le Mirail: 264.
- Garfinkel, H. (1987). Studies in ethnomethodology. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- Giddens, A. (1984). The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Berkely and Los Angeles, University of California Press.
- Guney, S. (2006). Making sense of a conflict as the (missing) link between collaborating actors. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 19-36.
- Halliday, M. A. K. (2002 [1970]). Language structure and language function. On grammar. J. J. Webster. London, New York, Continuum. 1: 173-195.
- Halliday, M. A. K. (2002 [1977]). Text as semantic choice in social contexts. Linguistic studies of text and discourse. J. J. Webster. London, New York, Continuum. 2: 23-81.
- Halliday, M. A. K. and R. Hasan (1989). Language, context and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective. Oxford, Oxford University Press.
- Handel, W. (1982). Ethnomethodology: How people make sense. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.
- Jackendoff, R. (1972). Semantic interpretation in generative grammar. Cambridge, MA, MIT Press.
- Jackendoff, R. (1983). Semantics and cognition. Cambridge, MA, MIT Press.
- Jakobson, R. (1960/1963). Closing statements: Linguistic and poetics (Linguistique et poétique). Style in language. T. A. Sebeok. Cambridge, MA/Paris, MIT Press/Plon.
- Katambwe, J. M. (2004). La nature du lien organisationnel: Une étude de cas selon une approche discursive. Dissertation doctorale. Département de Communication. Montréal, Université de Montréal.
- Katambwe, J. M. and J. R. Taylor (2006). Modes of organizational integration. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 55-80.
- Latour, B. (2005). Reassembling the social: An introduction to actor-network theory. Oxford, Oxford University Press.
- Leiter, K. (1980). A primer on ethnomethodology. New York, Oxford University Press.
- Levi-Strauss, C. (1958). Anthropologie structurale. Paris, Plon. Traduction: Structural anthropology. New York, Basic Books. 1963.
- March, J. G. & H. A. Simon (1958). Organizations. New York: John Wiley.
- Miller, K. (2002). Communication theories: Perspectives, processes and contexts. New York, McGraw-Hill.
- Mumby, D. K. (sous presse). Organizational communication. G. Ritzer, Encyclopedia of Sociology. New York: Blackwell.
- Putnam, L. L. and K. J. Krone (à venir). Major works in organizational communication. London, Sage.
- Putnam, L. L. and M. E. Pacanowsky (1983). Communication and organizations: An interpretive approach. Newbury Park, CA, Sage.
- Robichaud, D. (1999). "Textualization and organizing: Illustrations from a public discussion process." The Communication Review 3: 1-3-124.
- Robichaud, D. (2006). Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 101-114.
- Robichaud, D., H. Giroux, & J.R. Taylor. (2004). The meta-conversation: The recursive property of language as the key to organizing. Academy of Management Review 29: 617-634.
- Star, S. L. and J. R. Griesemer (1989). Institutional ecology, 'translations' and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. Social Studies of Science 19: 387-420.
- Stohl, C. and W. C. Redding (1987). Messages and message exchange processes. Handbook of organizational communication: An Interdisciplinary Perspective. F. W. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts and L. W. Porter. Newbury Park, CA, Sage: 451-502.
- Taylor, J. R. (2006). Coorientation: A conceptual framework. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 141-156.
- Taylor, J. R. (2000). Apples and orangutans: the worldviews of organizational communication. Saison Mauve, 3 (1), 45-64.
- Taylor, J.R. (1993). Rethinking the theory of organizational communication: How to read an organization. Norwood, NJ: Ablex.

Taylor, J.R. (1992). La théorie communicationnelle de changement organisationnel, une théorie conversation/texte et ses implications. *Communication et Organisation*, 3, 51-93.

Taylor, J. R. (2001a). Toward a theory of imbrication and organizational communication. *American Journal of Semiotics*, 17(2), 1-29.

Taylor, J. R. (2001b). The rational organization re-evaluated. *Communication Theory*, 11 (2), 137-177. Aussi in E. Kahle, ed., *Organisatorische Kommunikation, Veränderung, Verantwortung, Corporate Governance - Aktuelle Themen der Organisationstheorie*. Hamburg, Allemagne: Gabler Press.

Taylor, J.R. (1988). Une organisation n'est qu'un tissu de communications: essais théoriques. Département de communication, Université de Montréal: Cahiers de recherche en communication.

Taylor, J.R. (1988). Agents, patients and beneficiaries: How organizational reality gets structured. Annual conference of the International Communication Association (ICA), New Orleans, Louisiana, June.

Taylor, J.R. (1982) Computer-aided message systems: An organizational perspective. Office information systems (pp. 631-651). (ed. N. Naffah) Paris, Amsterdam: INRIA/North Holland.

Taylor, J.R., & H. Giroux. (2005). The role of language in self-organizing. In G. Barnett & R. Houston, *Self-organizing systems* (pp. 132-167). New York: Hampton Press.

Taylor, J.R., & G. Gurd. (1996). Contrasting perspectives on non-positivist communication research. In L. Thayer, ed., *Organization & Communication: Emerging perspectives III* (pp. 32-73). Norwood, NJ: Ablex.

Taylor, J. R., & D. Robichaud (2004). Finding the organization in the communication: Discourse as action and sensemaking. *Organization*, 11(3), mai 2004, 395-413.

Taylor, J. R., & D. Robichaud (2006). Management as meta-conversation: The search for closure. F. Cooren, *Interacting and organizing: Analyses of a board meeting*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Press.

Taylor, J. R. & E.J. Van Every, en cours. *Constructing technology: The case of INCIS*

Taylor, J. R. and E. J. Van Every (2000). *The emergent organization: Communication as its site and surface*. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum.

Taylor, J.R. & E. J. Van Every. (1993). *The vulnerable fortress: Bureaucratic organization and management in the information age*. Toronto: The University of Toronto Press.

Taylor, J. R., F. Cooren, N. Giroux, & D. Robichaud (1996). "The communicational basis of organization: Between the conversation and the text." *Communication Theory* 6(1): 1-39.

Thibault, P. J. (1997). *Re-reading Saussure: The dynamics of signs in social life*. London, Routledge.

Varey, R. J. (2006). *Accounts in interactions: Implications of accounting practices. Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation*. F. Cooren, J. R. Taylor and E. J. Van

Every. Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: 181-196.

Virgili, S. (2005). *La construction mutuelle de la technologie et de l'organisation en phase de développement: Une perspective communicationnelle appliquée à l'étude d'un ERP*. UFR Institut d'Administration des Entreprises, Laboratoire RODIGE-GREDIG. Nice, Université de Nice Sophia Antipolis.

Watzlawick, P., J. H. Beavin, et al. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York, W.W. Norton.

Weick, K. E. (1979). *The social psychology of organizing*. New York, Random House.

Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, CA, Sage.

Site Web de l'auteur: www.taylorvanevery.com

Courriel: jr.taylor@umontreal.ca

Agenda

- *Colloque international francophone «Communication et utopie : promouvoir l'économie solidaire»*

23 juin 2006.

Organisé par le GRIL, Groupe de Recherche sur les Initiatives Locales, équipe tertiaire de l'IUT de Roanne, membre de l'IERP (Université de Saint-Etienne)

Principes :

- Pragmatisme : identifier les principaux problèmes de communication rencontrés et les solutions éprouvées.
- Priorité à l'échange entre les acteurs : travail en ateliers sur ½ journée.
- Mixité des publics : militants, élus, chercheurs, cadres, journalistes, ...
- Convivialité : buffet dînatoire, retransmission sur écran géant du match de football France-Togo

Problématique :

Six mois après les 3èmes Rencontres « Globalisons la solidarité de Dakar » réunissant 1200 personnes de 63 pays, organisées par le Réseau International pour la promotion de l'économie sociale et solidaire (RIPES) quelles sont les difficultés, théoriques et pratiques, rencontrées par les acteurs promouvant l'économie solidaire ? Quelles sont les solutions mises en œuvre aux différents échelons territoriaux ? Comment articuler ces différents échelons ? Comment faire vivre, au sein même des organisations qui la promeuvent, l'utopie solidaire ? Telles sont les questions qui seront abordées lors de cette journée d'étude qui poursuit quatre objectifs :

- identifier les difficultés théoriques et pratiques de la promotion de l'économie solidaire,
- échanger sur les pratiques communicationnelles mises en place par les acteurs de manière à diffuser les bonnes pratiques,
- faire connaître aux étudiants et au grand public la diversité de l'économie solidaire,
- renforcer la dynamique qui se fait jour en Rhône-Alpes en général et dans le pays roannais en particulier.

Déroulement :

Matinée - séminaire de recherche : utopie et communication.

Après-midi – travail en ateliers

Soirée - débat : conférences « L'économie solidaire : une utopie mondiale »

entrée libre. Contact IUT de Roanne, Communication, 20 avenue de Paris, 42334 Roanne cedex

- BledCom 2006 Symposium, 7 - 9 July 2006, Lake Bled, Slovenia

The 13th International Public Relations Research Symposium

Communicating Europe : Diversity, social cohesion and social integration in Europe and elsewhere : the contribution of public relations and social communication

Registration by filling out the form on official web site. The regular registration fee is 550 euros, for EUPRERA members 350 euros and for students 150 euros.

www.bledcom.com.

- « Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication »

Colloque international 7, 8 et 9 septembre 2006 à Rennes.

Organisation par le laboratoire CERSIC-ERELLIF, EA 3207, de l'Université de Rennes 2, avec le soutien du Groupe Org & Co de la SFSIC, de la Revue Science de la Société, de la Région Bretagne, du Conseil Général d'Ille et Vilaine, de Rennes Métropole, en coordination avec France Télécom R&D et le secteur «communication et gestion des risques » de l'ENSP.

Ce colloque a pour objectif d'alimenter le débat sur les problématiques émergentes et les travaux de recherches concernant les usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les différents contextes organisationnels.

Les inscriptions sont désormais ouvertes !

Toute l'équipe vous invite à vous rendre sur le site web du CERSIC :

<http://www.uhb.fr/alc/erellif/cersic/spip/>

où vous y trouverez toutes les informations pratiques relatives à l'inscription, l'hébergement, le pré-programme, etc.

Contact en cas de problème : sophie.rapnouil@uhb.fr, ou au 06 62 09 06 61.

(Responsable de l'organisation)

Attention ! Pensez à vous inscrire avant le 31 juillet 2006 et bénéficiez de tarifs préférentiels.

- Strategic Communication in a Multi-Cultural Context

The 8th Annual EUPRERA Congress in collaboration with the University of Central Lancashire 6-9 September 2006,

Carlisle (UCLan at Carlisle Campus), Lake District, United Kingdom

Participation and registration

If you wish to participate, you will be able to register electronically. Registrations are handled by EUPRERA and the registration is scheduled to open in January 2006. Please revisit the EUPRERA website at www.euprera.org regularly for updates.

- Colloque Mémoire, Identité et Communication 14-15 septembre 2006, Palais des Congrès Neptune de TOULON

Selon une formule célèbre « le journalisme, c'est la vie » ...Au cœur de cette vie saturée par la multiplicité et marquée du sceau de la différence, la tâche du journaliste consiste à trier les faits susceptibles de nourrir l'actualité. La parole journalistique assume ainsi la responsabilité de proposer un cadre interprétatif au réel. En ce sens, le journaliste qualifie l'événement, c'est ce qui lui confère une place particulière dans tout espace de communication. Cette manière de penser l'évènement, de le nommer, doit nécessairement faire l'objet d'un questionnement épistémologique.

Ce questionnement s'impose d'évidence au regard d'une pratique journalistique en mutation s'appliquant à un espace méditerranéen lui-même caractérisé par sa complexité. Le monde méditerranéen est, en effet, circonscrit par l'affirmation paradoxale d'une identité commune et par l'existence de variations dans notre conception des identités. Cette complexité, liée à l'espace géographique, doit être confrontée au développement récent des réseaux. Ces derniers engendrent une redéfinition des frontières de l'espace public, une déterritorialisation possible du contexte de réception et favorisent l'apparition de nouvelles pratiques

de production de l'information. L'avènement de la « société de l'information » a ainsi bouleversé les habitudes de la profession.

Les possibilités de diffusion, de recueil et de traitement de l'information se sont élargies entraînant une mutation des modèles de production de l'information. Désormais, chacun a la possibilité d'occuper une place dans un espace communicationnel, d'être le témoin de son époque, au jour le jour, en diffusant, sans limite ou presque, les informations de son choix. Chacun peut alors s'affranchir des contraintes liées au journalisme traditionnel. Cette mutation implique un véritable partage du pouvoir de « nommer », et de « faire » l'événement. La prise en compte de cette nouvelle réalité impose ainsi une réflexion éthique et sociétale sur l'exercice de cette responsabilité. Cette analyse doit s'articuler sur la constitution d'un espace public étendu, aux dimensions d'un espace politique méditerranéen caractérisé par une certaine complexité.

Axes de recherche :

Axe 1 : Le pouvoir de "nommer" et la construction de l'événement dans l'espace euro méditerranéen.

Axe 2 : Nouveaux médias et logique « dialogique » en méditerranée.

Axe 3 : Mutation des modèles de production de l'information : perspectives pour une éthique renouvelée.

**- Démocratie participative en Europe
Toulouse (France), 15-17 novembre 2006**

*Laboratoire d'études et de recherches appliquées
en sciences sociales (LERASS)*

Resp. scientifique : Stefan BRATOSIN

Resp. organisation : Catherine GHOSN, Jean-Thierry JULIA

Renseignements complémentaires

<http://www.lerass.iut-tlse3.fr/democratie2006/>

Contact

lerass.democratie2006@iut-tlse3.fr

- Penser les images : intentionnalités, enjeux et médiations

« 2ièmes Rencontres internationales autour de l'illustration »

IUT de Bobigny, université Paris 13

Colloque les 15, 16 et 17 novembre 2006

**- Le management pour des économies durables.
"Inscrire ses activités dans la durée"**

15 & 16 décembre 2006

I.S.S.G. TUNISIE

**- Conférence CIRN (Community Informatics
Research Network)**

09-11 octobre 2006, Prato (Italie)

Registration is now open for the CIRN

**- Onzième journée d'étude du GDR CADRES
Diriger, encadrer, commander : différences,
points communs, enjeux transversaux**

Ecole Militaire

1 avenue de la Motte Piquet, Paris (M : Ecole Militaire)

Jeudi 22 juin 2006 (9h15 - 18h00)

Responsables scientifiques : Frederik MISPELBLOM
BEYER, Patrick DIEUAIDE

Journée organisée en commun par le GDR Cadres et le réseau « Arts de la guerre et interprétation de la vie civile »

Le réseau « arts de la guerre et interprétation de la vie civile » organise depuis septembre 2005 une série de journées d'études (4 par an) réunissant comme intervenants et participants des représentants d'entreprises, des syndicalistes et militants associatifs, des militaires, des consultants et des chercheurs. Son comité d'organisation se compose comme suit : Yves Darcourt Lézat (cabinet Humatech Horizon), Frédéric De Coninck, (Ecole nationale des Ponts et Chaussées), François Gresle (université de Paris I), Bruno Pequignot, (Paris 3), José Rodrigues dos Santos (Ecole militaire de Lisbonne), Pierre Tripiet (université de Saint-Quentin en Yvelines).
Coordination générale : Frederik Mispelblom Beyer (université d'Evry).

- Prochaines réunions du groupe Org&Co

- 7 Septembre 2006 à l'Université de Rennes 2, lors du colloque international des 7, 8 et 9 septembre 2006 portant sur le thème « Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication »

- Journées d'étude « Méthodologies en communication organisationnelle » jeudi 25 et vendredi 26 janvier 2007, au CELSA (92 Neuilly/Seine)

Coordination : Arlette Bouzon et Vincent Meyer

Outre les objets et concepts propres à cette discipline, les chercheurs en communication organisationnelle se trouvent confrontés à des questions relatives aux méthodes d'investigations. Ils s'interrogent alors sur la manière d'appréhender cet espace de recherche, estimant qu'aucun échange en sciences humaines et sociales ne peut faire l'économie d'un débat sur les outils empiriques utilisés, et qu'il est nécessaire d'analyser comment les choix conceptuels s'accroissent des contraintes de la recherche de terrain. Or ces questions sont relativement peu abordées, tant dans les revues scientifiques, que dans les colloques du champ. C'est pourquoi, le groupe *Org&co* a décidé d'y consacrer d'autres journées d'études, afin d'approfondir la réflexion méthodologique et améliorer les liens entre théorie et démarche empirique, à la suite des rencontres précédentes de mai 2005 et de l'ouvrage collectif qui a suivi.

Le programme de travail sera élaboré lors de la réunion de Rennes

- Bilan du groupe d'études et de recherche en communication organisationnelle Org&Co

Origine

Le groupe Org&Co a été fondé en 1994, notamment à l'initiative de Christian le Moëne, qui en a été l'animateur jusqu'en 1999. Il a ensuite passé la main à Françoise Bernard qui a assumé cette responsabilité jusqu'en 2003, date à laquelle elle a pris ses nouvelles fonctions de Présidente de la SFSIC. Arlette Bouzon a repris le flambeau à partir du 7 mars 2003. Le groupe fonctionne sans interruption, depuis sa création, en se réunissant régulièrement dans les universités et/ou centres de recherche de ses membres.

Objet

Les travaux d'org&co portent, dans une perspective interdisciplinaire, sur les modalités et les enjeux de la communication au sein des organisations, à savoir toute entité sociale ayant des buts et moyens en commun, et incluant l'information.

La communication organisationnelle s'intéresse au contenu et aux modalités des actes de communication dans les organisations et cherche à comprendre le rôle de ces derniers dans les situations de travail et de coopération. Ses fondements se sont précisés et enrichis, durant ces dernières années, notamment par la recherche de modèles explicatifs pluridimensionnels sur fond de critique et de dépassement des paradigmes dominants. Ils se détachent ainsi du modèle normatif et propositionnel pour tenter d'éclairer les ressorts de l'action collective. Les travaux actuellement menés convoquent toutes sortes de savoirs, et se nourrissent d'expériences méthodologiques multiples.

Membres

Org&Co est actuellement composé de plus de 200 chercheurs, essentiellement en SIC, de 8 nationalités. Le groupe est ouvert à tous les membres adhérents de la SFSIC

Activités

Org&co organise tous les ans une ou deux manifestations publiques (séminaire ouvert, journée d'étude, colloque...).

En 12 ans, une dizaine de publications ont été réalisées : 2 ouvrages collectifs, *Communications d'entreprises et d'organisations*, sous la direction de Christian Le Moëne, *Communications organisationnelles. Objets, pratiques, dispositifs*. Sous la direction de Pierre Delcambre, numéros spéciaux de revues (*Sciences de la société*, n°50/51) ; actes de colloque (Colloque Rennes 29, 30 novembre et 1er décembre 2001, *La recherche sur les communications organisationnelles en débat*, Colloque Castres 7,8 et 9 juin 2001, *Communication organisante et organisation communicante: Confrontation et dynamique*. Colloque Aix 3, 4 et 5 juin 1999, *Les recherches en communication organisationnelle: concepts et théorisations*), auxquelles il faut ajouter les publications individuelles de qualité de chacun de ses membres, plus d'une centaine à ce jour.

Activités 2004/2006

Au titre des manifestations publiques Org&co a :

- co-organisé

- le colloque Lyon 19-20 novembre 2004, *L'organisation-média*, (220 participants environ) avec l'université Lyon 3, sous la responsabilité d'Alain Van Cuick
- co-organisé le Colloque international en Avignon 18-19 mars 2004, *Les organisations culturelles, une communication spécifique ?* 150 participants avec le groupe d'études médiations culturelles, sous la responsabilité de Bernadette Dufrene et Françoise Bernard

- organisé

- deux Journées d'études semestrielles :
 - . « Communication organisationnelle et état de la recherche en train de se faire » Paris, 23 et 24 octobre 2003.
 - . « Communication organisationnelle et méthodologies », Paris, 23-24 mai 2005, qui ont donné lieu à un ouvrage *La communication organisationnelle en question : méthodes et méthodologies*. Paris, L'Harmattan, collection Communication et civilisation,
 - . une journée d'étude trimestrielle : « *Communication, pouvoir et information dans les organisations* », Paris, le 21 janvier 2005
- une table ronde IAERI en 2004 à Porto Alegre, « Technologies de l'information et de la communication dans les organisations : le cas de quatre pays » qui a donné lieu à la publication d'un ouvrage *Technologies de l'information et de la communication dans les organisations : théories et pratiques*, Toulouse, Octares, 2005.

Il a, par ailleurs, contribué à

- la création d'un observatoire de la communication interne, avec Nicole d'Almeida et Jean-Antoine Corbalan
- développer des relations avec d'autres sociétés savantes : IAERI déjà citée, ECREA, EUPRERA. Il a proposé en mai 2006 la création d'une section « organisational communication » à l'ECREA. Certains de ses membres ont participé aux différents colloques organisés par ces sociétés savantes internationales.
- la poursuite des relations établies en 2003 avec la Roumanie lors de la conférence francophone de Bucarest : *Conférence sur « Tendinte actuala în comunicarea organizationala – modulul francez ? »*, « *Comunicationala si relatii publice : configuratii teoretice si aplicatii* »

Depuis 2003, le groupe s'est doté d'un site Internet (www.orgnet) qui vient d'être modernisé et d'un bulletin de liaison bimestriel électronique diffusé à l'ensemble de la communauté. Chaque numéro synthétise l'actualité dans le domaine, informe des manifestations à venir et soumet à débat le texte d'un collègue, qui conduit à des réactions publiées dans les numéros suivants. Le chercheur a ainsi accès à ce qui est communément appelée de la « littérature grise », ces textes préliminaires qui peuvent constituer la première version d'articles futurs ou n'être jamais publiés. Outre la rapidité de la circulation de l'information, propre à Internet, cette manière de communiquer en réseau, au moyen de supports institués, permet d'informer chacun des travaux de recherche en cours, au fur et à mesure de leurs avancées. Elle contribue également à la création d'une culture commune construite à partir de repères discutés, validés puis assimilés par ses membres. C'est au sein d'un tel « collège invisible » que se déterminent les méthodes jugées adaptées, les approximations acceptables et que circulent les informations les plus pertinentes.

Activités 2006/2007

Le programme 2006-2007 (en cours d'élaboration à finaliser à Rennes) prévoit :

- réunions ordinaires du groupe : échanges sur les travaux des membres, réflexion sur les travaux relatifs à la position critique en communication des organisations. Prochaine réunion prévue le 7 septembre à 17h lors du colloque de Rennes sur « *Les pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication* » début septembre 2006.
- 2 journées d'études, prévues les jeudi 25 et vendredi 26 janvier 2007, au CELSA (92 Neuilly/Seine) sur « méthodes et méthodologies »
- participation aux colloques ECREA, IAERI, EUPRERA

- Compte rendu

- 74^{ème} Congrès de l'ACFAS, « Le Savoir trame de la modernité », qui a lieu à l' Université McGill à Montréal la semaine du 15 mai 2006, de la part de Béatrice Vacher.

Dans le cadre du 74^{ème} Congrès de l'ACFAS, « Le Savoir trame de la modernité », qui a lieu à l' Université McGill à Montréal la semaine du 15 mai 2006, Sylvie Grosjean (Université d'Ottawa) a organisé un colloque : « LA RECHERCHE EN COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE : SES DÉFIS, SES ENJEUX, SES DÉBATS ».

La problématique du colloque était centrée sur la question de la place de l'individu dans les organisations contemporaines et sur celles-ci dans la société dite de l'information. Rassemblant des chercheurs francophones, ce colloque a abordé la complexité de cette relation de l'individu et des organisations à travers divers objets :

- l'influence des stéréotypes négatifs à propos du vieillissement sur le comportement en matière d'embauche, de formation et de promotion (Martine Lagacé, Université d'Ottawa),
- les différents traitements d'une crise selon les cultures à partir du cas McDo (Luc Dupont, Université d'Ottawa),
- dans quelle mesure la communication est-elle préoccupée par le sujet dans les organisations contemporaines axées sur la productivité (Anna-Maria Davila-Gomez et Pierre-Paul Morin, Université du Québec),
- la relation entre technologie et organisation à travers le concept de syntaxe des outils empruntée à Hutchins qui permet de rendre compte des régularités du monde inscrites dans les objets (Carole Groleau, Université de Montréal),
- les relations de travail vues par l'activité documentaire et les TIC selon une perspective du langage dans les organisations (Béatrice Vacher, Université d'Aix-Marseille),
- l'importance de l'interprétation dans la théorie de la communication organisationnelle selon une approche narrative (Daniel Robichaud, Université de Montréal),
- la mémoire organisationnelle selon une approche pragmatique ou la communication est vue comme un processus de construction de sens et où l'individu est inscrit dans un environnement (Sylvie Grosjean).

La table ronde animée par Martine Lagacée a réuni Anna-Maria Davila-Gomez et Béatrice Vacher pour traiter des spécificités de la communication organisationnelle : au-delà de ses objets (les pratiques discursives dans les organisations, la négociation et la médiation, la diversité culturelle ou générationnelle, la prise de décision collective,

la culture d'organisation, les conflits organisationnels, l'appropriation des technologies de l'information et de la communication, le changement organisationnel, etc.), les recherches en communication organisationnelle offrent un regard et une pratique en prenant en compte le contexte d'interprétation des personnes en situation de travail. Elles se situent dans un contexte sociétal et technique particulièrement complexe (fusions, rationalisation administratives et managériales, nouvelles temporalités, etc.) pour poser la question primordiale de la construction de sens dans le cadre de la médiation.

Au total, les exposés de ce colloque présentent une forte volonté de se démarquer d'une vision positiviste de la communication et de l'organisation au profit d'une (re)valorisation du sujet dans ses relations aux autres, aux objets et plus largement aux contraintes organisationnelles. Ces dernières sont alors comprises dans leur double acception : à la fois réduisant la liberté de chacun dans le cadre de règles plus ou moins formelles mais aussi apportant au sujet un « jeu » à partir duquel sa créativité peut se développer. On peut résumer ces approches, d'une part, avec la formule reprise par Y. Winkin : « *La communication est la performance de la culture* », la communication étant ce qui s'exprime dans les relations, toujours situées, notamment dans les interactions médiatisées ou non, et la culture ce déjà-là qui se construit en permanence. D'autre part, dans l'esprit de la théorie de l'activité, la communication organisationnelle permet de poser la question suivante : « *Dans quelle mesure l'organisation est-elle au service de la personne ?* ».

Un des défis de la recherche en communication organisationnelle est alors de rendre compte de ces relations : faut-il observer les interactions en situation de travail (ce qui suppose un temps d'immersion long et une méthodologie qui permet de confronter des discours et des pratiques) ? Faut-il compter, mesurer, comparer sur un grand nombre ? Ces deux approches ont leurs limites, dues en particulier au regard que pose le chercheur sur son terrain et l'influence qu'il y joue (dans l'approche ethnographique) ou les hypothèses qu'il pose a priori et qui orientent ses questionnaires (dans l'approche quantitative). Combiner ces deux méthodologies peut être source de richesse, notamment en croisant les données « froides » (documents officiels, statistiques, etc.) et les données « chaudes » (entretiens, observations, participations, etc.). Reste la question de la situation du recueil de ces données : l'interprétation ne vaut-elle que dans le cadre de l'étude ? En précisant à la fois la place du chercheur et le contexte de l'étude dans une démarche compréhensive, ce défi de la recherche en communication organisationnelle peut être relevé avec succès.

Appel à communications

- 8ème Colloque international Brésil-France "Etat, culture et communication" organisé par Intercom, la Sfsic et le Gresec, les 29 et 30 septembre 2006 à l'Institut de la Communication et des Médias (Université Stendhal Grenoble3) Echirolles- France

■ Les relations entre l'Etat et le secteur de la culture et celui de la communication sont traditionnellement analysées à la lumière d'un certain nombre de transformations : la mise en œuvre d'autorités supra-étatiques (l'Union Européenne par exemple) ou infra-étatiques (les collectivités territoriales), ou même la création d'instances régulatrices (CSA, ART,...) semblent contribuer à la perte de sa souveraineté. Des interrogations sur les conséquences de la notion de mondialisation ou même de « société de l'information » conduisent à considérer l'Etat sous l'angle de ses progressifs retraits et de ses faiblesses. Cette vision est cependant bien rapide et incomplète ; elle contribue à produire une vision stéréotypée de l'Etat en mettant en évidence son déclin. Les relations entre l'Etat et les secteurs de la culture et de la communication demandent à être analysées à l'aune des recompositions en cours de l'Etat et de l'action publique. En effet ces secteurs demeurent stratégiques pour un Etat qui les considère de fait comme nécessaires à l'affirmation d'une identité nationale ou à la formation d'un espace et d'une opinion publique. C'est donc sur ces recompositions que porte ce 8ème colloque franco-brésilien en sciences de l'information et de la communication.

Cinq thèmes structurent le colloque :

1. Politiques publiques de la culture et de la communication
2. Systèmes gouvernementaux (internationaux, fédéraux, locaux) de culture et de communication
3. Modalités de régulation de l'information, de la communication et de la culture
4. Etat et communication
5. Médias, politique et culture

■ Organismes organisateurs :
Intercom (Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação) Sfsic (Société Française des Sciences de l'information et de la Communication) Gresec (Groupe de Recherches sur les Enjeux de la Communication)

Contact : leila.azeddine@e.u-grenoble3.fr

<http://w3.u-grenoble3.fr/gresec/annonce.htm>

- Colloque international : les dispositifs

9 et 20 octobre 2006

À l'Ecole Louis-Lumière et à l'Université de Marne la Vallée

L'Ecole Nationale Supérieure Louis-Lumière et l'Université de Marne la Vallée ont le plaisir de vous inviter à soumettre une proposition de communication.

Sont invités à participer les enseignants chercheurs, étudiants, artistes, professionnels et industriels ayant des projets dans ce domaine.

On peut définir la notion de dispositif par les différentes opérations qui concourent à la relation de médiation entre une œuvre audio, visuelle ou audiovisuelle et des publics. Il existe une pluralité d'usages d'un même dispositif comme il existe une pluralité de dispositifs, réels ou virtuels (non actualisés).

L'objectif de ce colloque est de faire le point sur l'état des recherches en la matière. La dimension historique ne sera convoquée que pour servir à s'orienter dans le présent.

Plusieurs axes de réflexion sont proposés :

- l'approfondissement de l'analyse des dispositifs classiques du point de vue de la pluralité des usages
- la question de l'activité spectatorielle et celle, connexe, de l'interactivité
- la question du renouvellement des dispositifs envisagée du point de vue des industries de l'audiovisuel
- centrement et décentrement du sujet. Les exemples des écrans variables et des écrans multiples
- la question de l'hybridation et du métissage des dispositifs
- les enjeux des conflits entre les différents types de dispositifs
- les expérimentations en cours.

Les communications s'appuieront sur des démonstrations audio, visuelles ou audiovisuelles. Chaque communication durera 1 heure (45 minutes d'exposé, 1/4 d'heure de discussion). Une publication est prévue dans la série «Cahier Louis-Lumière ».

Les propositions de communications devront contenir les renseignements suivants :

Sur la première page :

Nom et coordonnées complètes du présentateur

Sur la deuxième page :

Axe dans lequel se situe la communication

Titre de la communication

Présentation de la communication (maximum 150 mots)

Les propositions de communications seront évaluées par les membres du comité organisateur. Elles devront être envoyées avant le 30 juin 2006 par la poste ou par courrier électronique à l'adresse suivante : colloquedispositif@ens-louis-lumiere.fr

Ecole nationale Louis-Lumière. Frédérique Mathieu

Chargée de mission Recherche

7 allée du promontoire. 93161 Noisy le Grand

Contact :

Méhdhi AIT-KACIMI. Communication et développement

Ecole nationale supérieure Louis-Lumière

7, allée du promontoire. 93161 Noisy-le-Grand Cedex

01 48 15 02 09 - 06 78 76 15 52

- La sécurité du monde numérique : confiance, vie privée, gouvernance

Revue Annales des Télécommunications. Numéro spécial prévu au 2ème trimestre 2007.

La thématique de la sécurité devient centrale pour le développement de l'économie numérique, elle concerne principalement Internet pour lequel le développement du haut débit conduit à de nouveaux risques pour l'utilisateur (trojan, spams, phishing, ..), mais s'étend depuis à d'autres sphères de la société de l'information, elles aussi concernées par la numérisation : les téléphones mobiles, la voix sur IP et plus récemment les dispositifs d'identification ou de contrôle (carte RFID, biométrie). La sécurité renvoie également à une dimension plus personnelle, mais également plus politique, portant sur le respect de la vie privée et la gouvernance des réseaux. Ce numéro des Annales a pour vocation d'aborder quelques uns des aspects de cette dialectique du risque et de la sécurité, liée au développement des technologies numériques.

Titre : la sécurité du monde numérique : confiance, vie privée, gouvernance

Intention d'articles : 15 juin 2006 (résumé)

Proposition d'articles : 15 septembre 2006 (texte complet) (redaction@annales-des-telecommunications.com)

Processus de reviewing : Octobre 2006/mars 2007

- Approches méthodologiques de l'interactif en communication organisationnelle

Sous la direction de Jo Katambwe

Depuis les années soixante jusqu'aux années quatre vingt il y a un thème récurrent dans la théorie de la communication; celui du caractère processuel et interactif de la communication. Dans la décennie qui a suivie, cette préoccupation s'est cristallisée, au niveau de la pratique de la recherche, dans l'approche interprétative. Les échanges langagiers sont alors devenus la porte par laquelle les recherches en communication organisationnelle vont découvrir les structures de l'interaction dans l'organisation (un service, une classe, un groupe ou un système entier).

Le problème est que pour cette nouvelle entreprise les chercheurs ont eu tendance à recycler des approches méthodologiques conçues pour des problématiques non spécifiquement communicationnelles (l'usage de la parole

en contexte) ou organisationnelles (l'agir ensemble). On constate, bien que ce clivage ne soit pas aussi tranché que ce que nous en disons ici, que les recherches ont privilégié, outre-mer, les méthodes dramaturgiques, ethnographiques, lexicales et narratives dans la description et l'analyse de la dynamique de la communication dans les organisations. En Amérique du nord ce sont les approches ethno-méthodologiques, discursives et conversationnelles qui ont servi à nourrir la problématique de l'interactivité. Mais de quelque côté que l'on se tourne le problème reste entier : Outre-atlantique les approches méthodologiques sont centrées sur des concepts opérationnels qui gommant l'interactif au profit de ses effets. On parle par exemple de « cadre participatif », d' « événement langagier » ou encore de « récits de vie ». Et de ce côté-ci de l'atlantique l'interactif se résume trop souvent à la micro-analyse. Les tours de parole ou les paires adjacentes, selon qu'on est conversationnaliste ou ethno-méthodologue, demeurent limités dans la capture du caractère interactif de la dynamique organisationnelle. Bien qu'ils soient des produits de l'interactivité, comme unités d'analyse les tours de parole et les paires adjacentes sont, en soi, pauvres conceptuellement. En effet, en tant qu'unités d'analyse de la communication elles ne couvrent que l'aspect formel ou relationnel de celle-ci et laissent en suspens le contenu qui a servi à identifier la forme de l'interaction. Or l'unité d'analyse en communication, en particulier dans une perspective interprétative, doit intégrer la signification des actes de communication tout en prenant en compte également la mécanique interactive.

L'objet de cet appel d'article est de faire le point sur des approches méthodologiques interprétatives ou qualitatives de l'interactif suffisamment riche pour tenir compte de cette double articulation. Sous forme théorique ou monographique les articles discutent des avancées méthodologiques récentes autour de l'identification des unités d'analyse du phénomène interactif. En particulier ils mettent l'accent sur la cohérence qu'il doit y avoir entre une unité d'analyse, la conceptualisation sous-jacente et la démarche appropriée pour recueillir, enregistrer, reconstituer ou disséquer une trame interactive dans une organisation.

Date limite pour la soumission d'articles pour ce numéro : 10 décembre 2006.

Faire parvenir les textes à : Jo.Katambwe@uqtr.ca

Publications

- *La communication organisationnelle en question : méthodes et méthodologies.* Arlette Bouzon, Vincent Meyer. Paris, Editions L'Harmattan, 2006

Les contributions rassemblées dans cet ouvrage sont le fruit des travaux menés au sein du groupe Org&Co, groupes d'études et de recherche de la Société des sciences de l'information et de la communication (SFSIC). Leur objectif était de (re)situer les débats sur les méthodes et techniques de recueil des données en communication organisationnelle et, plus largement, au sein des sciences de l'information et de la communication. Mêlant réflexions épistémologiques et descriptions des modes opératoires, les contributeurs ont dressé un panorama des méthodes à mi-chemin entre le quantitatif et le qualitatif ; ils ont détaillé leurs expériences autour de démarches, de dispositifs et de techniques aussi divers que : l'entretien individuel ou de groupe, l'ethnométhodologie, l'expérimentation pour l'analyse de la réception télévisuelle, les focus group, l'observation participante, des tests d'utilisateurs d'Intranet... Ce faisant, ils dévoilent le contenu de leur « boîte à outils » de chercheurs en même temps que leurs interrogations et critiques sur leurs choix méthodologiques, les données effectivement récoltées et les résultats obtenus.

Ont contribué à cet ouvrage : Olivia Belin, Martine Boutary, Arlette Bouzon, Philippe Chavot, Jean-Antoine Corbalan, Audrey de Céglic, David Douyère, Saïda Habhab, Christian Le Moëne, Fabienne Martin-Juchat, Anne Masseran, Vincent Meyer, Laurent Morillon, Angélique Roux, Céline Ségur, Alain Van Cuyck.

- *Du manager novice au manager expert - Quête de sens et parcours de professionnalisation, Paris, Hermès Science, 192 p.*

Bonnet R., Bonnet J., (2006) Comment apprend-on à diriger un service, une équipe, à piloter une entreprise, une administration, une collectivité ? *Du manager novice au manager expert* met en évidence l'intérêt d'une démarche de professionnalisation pour les managers, comme pour les organisations qui les emploient.

Des récits de pratiques managériales et des apports en matière d'analyse du travail témoignent des compétences requises pour exercer un métier confronté à des environnements mouvants et complexes.

Cet ouvrage expose les étapes-clés d'un parcours de professionnalisation en management. Il propose également des démarches et des outils pour accompagner les managers au cours des changements personnels et professionnels qui jalonnent leur carrière.

- *Communication as Organizing. Empirical and Theoretical Explorations in the Dynamic of Text and Conversation*
Ouvrage collectif dirigé par François Cooren, James R. Taylor

Université de Montréal, Canada
Elizabeth J. Van Every Montréal, Canada
LEA's Communication Series

L'ouvrage *Communication as Organizing* regroupe une série d'études et de réflexions dégagant l'importance du langage dans la dynamique des organisations et ce, à partir d'une piste de recherche principale centrée sur les propriétés organisantes de la communication. S'inspirant du livre de James R. Taylor et Elizabeth J. Van Every, *The Emergent Organization : Communication as Its Site and Surface*, publié chez Lawrence Erlbaum Associates en 2000, les responsables du volume proposent d'apporter une réponse véritablement communicationnelle à la question « Qu'est-ce qu'une organisation ? ». À travers les dix chapitres qui forment ce livre, des chercheurs des cinq continents mettent en oeuvre différentes stratégies de recherche examinant la communication en tant qu'élément constitutif du phénomène de l'organisé. Ce travail de synthèse s'élabore en particulier à travers l'exploration des liens unissant le langage, les pratiques de travail et la constitution de formes organisationnelles. Chaque chapitre développe une dimension spécifique du thème central en démontrant comment des concepts aussi fondamentaux que l'action, l'identité, le « sensemaking » ou la narration peuvent, dans le cadre de recherches empiriques, contribuer à notre compréhension des processus organisationnels. Les diverses contributions à l'ouvrage en offrent de nombreuses illustrations concrètes.

Ce volume, unique en son genre, invite le lecteur à découvrir et expérimenter une approche communicationnelle de l'organisation en montrant comment l'organisé émerge des transactions et interactions quotidiennes. Il intéressera donc les chercheurs et étudiants des 2e et 3e cycles oeuvrant dans les domaines de la communication organisationnelle, du management, de la psychologie sociale, de la pragmatique du langage, ou encore de la sociologie des organisations.

- *Interacting and Organizing. Analyses of a Management Meeting*
Ouvrage collectif dirigé par François Cooren
Université de Montréal, Canada
LEA's Communication Series

Ce livre offre une étude de cas exceptionnelle sur le fonctionnement d'une équipe de gestion en situation de réunion managériale. Basé sur le documentaire *Corporation : After Mr. Sam*, produit par l'Office National du Film canadien en 1974, cet ouvrage propose une série d'analyses portant sur les discussions ayant entouré un problème de succession soulevé par le départ du PDG d'une très grande entreprise canadienne : la Steinberg Ltd.

Interacting and Organizing : Analyses of a Management Meeting réunit les analyses d'une palette impressionnante de chercheurs, tous de réputation mondiale, oeuvrant dans les deux champs de la communication organisationnelle et de l'analyse des interactions (*Language and Social Interaction*). Organisé en quatre sections portant chacune sur un thème spécifique, ce volume est aussi l'occasion d'un dialogue entre ces deux champs des sciences de la communication. Chaque section thématique comporte trois chapitres : un chapitre rédigé par des chercheurs en communication organisationnelle, un chapitre rédigé par des analystes de l'interaction et un chapitre de synthèse comparant les deux perspectives. Chaque section fait également l'objet d'une introduction rédigée par François Cooren, le responsable du volume, introduction qui sert de mise en contexte par rapport aux thèmes abordés. Les lecteurs sauront apprécier les analyses présentées car elles portent sur un phénomène souvent difficile d'accès, soit les réunions au niveau du top management. Une transcription du film est incluse dans l'une des annexes du volume et le documentaire est également disponible sous format DVD.

Cet ouvrage unique est particulièrement approprié pour les cours et séminaires portant sur la communication organisationnelle, les analyses d'interactions, le management et le comportement organisationnel. Il sera très utile aux chercheurs et étudiants de 2e et 3e cycle oeuvrant dans les champs de la communication organisationnelle, de l'analyse des interactions et du management.

Orders from Europe should be directed to : The Eurospan Group, 3
Henrietta Street, Covent Garden, London WC2E 8LU, UK;
Visit us at eurospangroup.com
Tel: +44 (0)20-7240-0856
Fax: +44 (0)20-7379-0609
E-mail: orders@edspubs.co.uk.

- ÉCONOMIE ET COMMUNICATION
HERMÈS 44

Numéro coordonné par
Joëlle Farchy et Pascal Froissart

Le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC) s'accompagne de véritables bouleversements économiques. Les observateurs s'interrogent sur l'émergence d'une « nouvelle économie », d'une « économie numérique », d'une « économie de l'information et de la communication » voire d'une « économie de la connaissance », selon les cas. La « communication » est-elle un secteur économique parmi d'autres ? Conduit-elle à l'émergence de nouveaux modèles de croissance ?

Les nouvelles formes de communication transforment la vie économique dans les entreprises et imposent de repenser les modes de régulation publique. La publicité, le marketing, l'intelligence économique sont autant de formes renouvelées

d'ajustement entre l'offre et la demande sur un marché. Par ailleurs, l'activité économique ne peut plus se faire sans s'expliquer, sans s'accompagner de discours dans les médias qui la déforment, la transforment, ou finalement la « font exister ».

Paradoxalement, face à ces réalités nouvelles, où l'univers de la communication et celui de l'économie s'interpènent de plus en plus, le dialogue entre sciences économiques et sciences de l'information et de la communication (SIC) est limité. La communication, étudiée comme secteur d'activité n'est pas pour autant l'objet d'un corpus théorique reconnu pour les économistes. Les SIC, quant à elles, s'inspirent d'une longue tradition d'étude de l'économie politique de la communication, mais les liens avec les travaux économiques récents sont lâches.

Pointer le paradoxe, c'est déjà contribuer à favoriser un dialogue interdisciplinaire. La question d'Internet, la place de la propriété intellectuelle ou encore le poids des réseaux dans les économies immatérielles sont en effet parmi les thèmes d'actualité pour lesquels ce type de dialogue se révèle particulièrement fécond. C'est l'objet de ce numéro.

- Questions de communication, 8, 2005, 546 pages

Mondes arabophones et médias

Dossier coordonné et présenté par Gregory Kent et Jerry Palmer*

- Gregory Kent. L'Islam, les médias et la guerre. L'opinion publique dans le monde islamique
- Nourredine Miladi. Médias en transition. Al-Jazira et le pouvoir de l'expression libre
- Victoria Fontan. Le discours d'Al-Manar, vecteur de Glasnost du Hezbollah
- Naomi Sakr. Médias et réformes politiques dans le Conseil de coopération du Golfe
- Kamal Hamidou. Médias du cœur et médias de la raison. La socialisation des migrants en question

Échanges

- Béatrice Fleury, Jacques Walter. Terrain, expérimentation et sciences sociales (2)
- Philippe Hert. Le terrain irréductible
- Josiane Jouët. Du bonheur de la psychologie sociale
- Céline Ségur, Sylvie Thiéblemont-Dollet. Questionnements autour d'une expérimentation. Choix méthodologiques et engagements

Notes de recherche

- Dominique Bertelli. La réception du fait littéraire par la critique journalistique
- Patrick Chaskiel. Les mots ou les choses. Théories de la communication et vie matérielle
- Daniel Dayan. Pour une critique des médias
- Lucas Dufour. Dire la « guerre oubliée » du Soudan. La construction d'une « guerre locale » par Le Monde entre 1987 et 1997

- Jean-Paul Fourmentraux. Programmer l'interface. Les ambivalences d'une matrice relationnelle
- Sylvain Gallais. Approche transdisciplinaire de la délibération (2). L'économie de la délibération
- Oumaya Hidri. À la conquête du look de l'emploi. Stratégie d'insertion professionnelle des cadres commerciaux
- Jean-Baptiste Legavre. La politique par les médias. Les élections du printemps 2004 au prisme de la presse quotidienne
- Sophie Pontzele. Génocide au Rwanda. Les tensions du discours journalistique
- Faustine Régner. Exotisme et altérité dans la presse - féminine. Quelques différences franco-allemandes
- Maria Sakalaki, Yves Thépaut. La valeur de l'information. Évaluation des biens informationnels versus biens matériels
- Athanassios N. Samaras. Représentations du 11-Septembre dans quatre journaux grecs. Une question de cadrage
- Eirini Sifaki. Le commerce international des films en Grèce (1939-1954) : relations commerciales et modes de fréquentation

Questions de communication. Centre de recherche sur les médiations

UFR Sciences humaines et Arts. île du Saulcy. F. 57006 Metz Cedex

Tél. : 03 87 54 74 98. Fax : 03 87 31 55 06

hugron@univ-metz.fr

Prix du jeune chercheur « Sciences & Société » édition 2006

Ce prix national est destiné à valoriser des recherches francophones sur le thème « sciences et société » (en histoire, sociologie, philosophie, communication, etc.). L'édition 2006 récompensera un travail universitaire de niveau doctoral ou plus (catégorie "Recherche"). La date limite d'envoi des travaux est fixée au 2 octobre 2006. Ce nouveau prix a été créé à l'initiative de la Métro (communauté d'agglomération, Grenoble-Alpes Métropole), du CCSTI (Centre de culture scientifique, technique et industrielle) de Grenoble et du Gresec. Pour consulter les modalités de ce prix et les informations pratiques pour concourir, contacts : Cyril Isabello, Tél. 04 76 59 56 76 / cyril.isabello@la-metro.org Isabelle Pailliarth : Isabelle.Pailliarth@u-grenoble3.fr

FICHE D'IDENTIFICATION
DES CHERCHEURS EN COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE

IDENTITE	
NOM Prénom	
Courriel	
Adresse postale	
Téléphone	
Portable	
Statut	

EQUIPE	
Laboratoire de rattachement	
Statut (CNRS, EA, JE, autre)	

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

TERRAINS D'ETUDES PRIVILEGIES	
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 permettre de tenter de mieux cerner les contours de la recherche en communication organisationnelle.)	
Action située	
Activité professionnelle	
Approche compréhensive	
Cognition distribuée	
Communication externe	
Communication interne	
Communication professionnelle	
Construction sociale	
Constructivisme	
Gestion symbolique	
Interaction	
Langage	
Modèle productif	
Outils techniques de communication	
Positiviste, réaliste	
Relations interpersonnelles	
Représentations sociales	
Théorie des organisations	
TIC	
Changement organisationnel	
Information	
Autres	

PUBLICATIONS JUGEES REPRESENTATIVES (3 ou 4 le cas échéant)