

Organisations, performativité et engagement

Actes du colloque

Sous la direction de Benoît Cordelier et Gino Gramaccia

80e congrès international ACFAS

Palais des congrès de Montréal, du 7 au 11 mai 2012

Actes du colloque

Organisations, performativité et engagement

Benoit Cordelier et Gino Gramaccia (dir.)

Benoit Cordelier et Gino Gramaccia (dir.)

Textes présentés lors d'un colloque tenu les 8 et 9 mai 2012 dans le cadre du 80^e congrès de l'ACFAS, Palais des congrès de Montréal

Organisations, performativité et engagement

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés

ISBN 978-2-9811921-3-4 (pdf)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2012

Table des matières

Thématique du colloque.....	8
Comité scientifique	10
Comité organisateur	10
Conférence d'ouverture, première journée : François Cooren	11
Les gages de l'action organisationnelle. Ventriloquie, autorité et constitution <i>François Cooren</i>	11
Responsabilité des organisations et modalité d'engagement	12
Ébauche d'une critique de la sincérité stratégique <i>Gino Gramaccia, Benoit Cordelier</i>	12
Questionner la notion et les processus d'engagement : la proposition de la communication engageante <i>Françoise Bernard</i>	17
Gestions discursives de l'engagement	25
Équilibres discursifs et engagement organisationnel <i>Benoit Cordelier</i>	25
Performance du discours managérial entre partenaires institutionnels <i>Frédéric Moulène</i>	38

Modèles et méthodes 48

Transformation des connaissances, une lecture chronologique, hiérarchique et fonctionnelle de l'interaction <i>Sylvie Barbier, Philippe Lestage</i>	48
La performativité des dispositifs socio-techniques : une co-construction situationnelle et réflexive <i>Catherine De Lavergne, Marie-Caroline Heïd</i>	64
Limites des analyses conversationnelles dans les usages web. Des risques d'une naturalisation des technologies <i>Bruno Ollivier</i>	77

Processus et outils de l'engagement organisationnel 87

La « fabrique de la décision ». De l'engagement illocutoire à l'accomplissement pratique <i>Sylvie Grosjean</i>	87
La planification comme procédure performative <i>Nathalie Semal</i>	103
La communication et les interactions du coaching contribuent-elles à renforcer l'engagement des managers-communicateurs dans les processus de changement organisationnels ? <i>Geneviève Guilhaume</i>	114

Performativité dans les environnements numériques 125

Le rôle de l'environnement numérique dans l'émergence d'une communauté de communication interculturelle en ligne – isotopie et axiologie dispositive <i>Carsten Wilhelm</i>	125
Engagement éco-citoyen et participation en ligne : entre agir communicationnel et agir stratégique <i>Olivier Galibert</i>	138
Performativité organisationnelle des outils d'agencement territoriaux : vers une intelligence territoriale à base d'engagements ? <i>Eddie Soulier, Rousseaux, Houda Neffati, Florie Bugeaud, Philippe Calvez, Jacky Legrand, Mylène Leitzman, Pierre Saurel</i>	150

Conférence d'ouverture, deuxième journée : Manuel Zacklad..... 174

Engagement dans les communautés virtuelles et communication transformative <i>Manuel Zacklad</i>	174
---	-----

Engagements sociétaux..... 187

En quoi la performativité des publicités de la Sécurité routière entraîne l'engagement du public ? <i>Pauline Breduillieard</i>	187
Reconnaissance et mise en mots des compétences : approche réflexive <i>Yanita Andonova</i>	197
La « vie privée », de l'encadrement légal à l'engagement des firmes dans la différenciation de services <i>Pauline Barraud de Lagerie, Emmanuel Kessous</i>	208

Performativité des dispositifs organisationnels..... 219

La métamorphose du sémaphore, les objets techniques sont-ils capables d'actes de langages ? <i>Jean-Michel Camin</i>	219
Déconstruction de l'ordre technique et fondation d'une technologie en pratique. Discours technologiques en santé et performativité : étude de cas d'un logiciel Hôpital Manager <i>Diarra Ndiaye</i>	236
Le performatif à l'épreuve des collectifs socio-techniques <i>Sylvie Bourdin</i>	248

Engagements de la communication publique..... 249

Étude des conditions d'émergence d'un discours environnemental performatif suite aux pressions portées par la société civile <i>Céline Pascual-Espuny</i>	249
Vers une casuistique de la mobilisation citoyenne : l'exemple du Plan climat de la Communauté urbaine de Bordeaux <i>Marième Pollèle Ndiaye</i>	258
Discours participatif – Combinard-jobard : le double engagement <i>Annick Monseigne</i>	267

Thématique du colloque

La théorie des actes de langage, énoncée par Austin, a influencé certaines approches de la communication des organisations (Taylor et Van Every, 2000 ; Gramaccia, 2001). Ici, la performativité est principalement étudiée d'un point de vue institutionnel. La communication des organisations (que ce soit à l'interne ou à l'externe) repose sur des règles *conversationnelles* qui donnent lieu non seulement à une compréhension, mais surtout à une coopération entre les individus. Austin (1970) dans la théorie des actes de langage indique que les échanges communicationnels entre les acteurs ont un caractère performatif si et seulement si certaines conditions de *félicité* sont réunies : légitimité du locuteur, existence d'une procédure et intention d'exprimer l'acte/intention d'agir. Autrement dit, certaines conditions sont générales et communes à tous les actes de langage pour permettre leur réussite, leur succès. Tel que le précise Kerbrat-Orecchioni (2005), ces conditions touchent l'état des choses, le locuteur et le destinataire. Il est donc nécessaire qu'il y ait un objet de l'énonciation et que le destinataire puisse interpréter, réaliser l'acte énoncé pour pouvoir prétendre à son accomplissement. Il est également nécessaire que le locuteur respecte la condition de sincérité, c'est-à-dire qu'il a l'intention réelle que l'acte soit accompli et que le locuteur ait la légitimité d'exécuter l'acte. En d'autres mots, il se doit de remplir ce que l'on appelle la condition institutionnelle. Enfin, le destinataire doit respecter, selon l'expression de Searle (1972), les conditions normales de départ et d'arrivée; autrement dit, il doit être présent et capable (physiquement et mentalement) de recevoir et d'interpréter l'énoncé. Le locuteur et le destinataire sont mutuellement engagés pour engendrer la réussite, la performativité de l'acte de langage. Le concept d'engagement est approché par Searle (1972) ou Winograd (1988) qui le considèrent comme l'une des prémisses de l'acte illocutoire. Ainsi par leur nature engageante, les actes de langage engendrent non seulement d'autres actions, mais préparent les actions à venir à travers le développement d'une économie des engagements.

L'engagement est une des conditions de l'interaction et donc de la réalisation des effets perlocutoires. C'est également la base de ce que Mead (1934) appelait *l'action conjointe*. Pour lui, l'homme est un acteur capable de transformer sa relation au monde. Il existe selon lui deux formes d'interaction sociale : l'interaction non-symbolique et l'interaction symbolique. Dans le cas de l'action conjointe, c'est l'interaction symbolique qui prévaut, car les différents acteurs de l'interaction interprètent les gestes et les actes de l'autre de façon symbolique. Elle implique ce que Mead appelle *l'interprétation* (la signification) des actions de l'autre personne et les indications sur la façon dont l'autre personne doit agir. Nous parlons donc d'action conjointe, ou encore d'engagement de la part de chacun des interlocuteurs pour comprendre et interpréter les actes de l'autre. Ainsi, Mead (1934) voit l'action conjointe comme une forme collective de l'action, où les participants adaptent leurs propres actes aux actes en cours et guident ainsi l'autre dans sa manière de (ré)agir.

Par conséquent, l'action peut être une adaptation à la nature de la relation entre acteurs ou interlocuteurs. Mais la théorie des actes de langage ne nous informe pas sur la manière dont s'établit, se maintient et se développe la relation. D'autres approches sociologiques travaillent différents régimes d'engagement (Boltanski et Thévenot, 1987, 1991 ; Thévenot, 2006) qui peuvent aller du conflit ou de la domination (Follet, 1941 ; Crozier et Friedberg, 1977 ; Courpasson, 2006) à une coopération dans la convergence d'agentivités (Callon et Latour, 1981 ; Callon, 1986 ; Cooren, 2004, 2006).

Les modalités de l'engagement contribuent à la mise en action de l'autre et apparaissent par conséquent comme un des points essentiels pour comprendre la formation de l'effet perlocutoire. Car si la force illocutoire et la performativité sont des concepts qui ont été largement repris au-delà des pragmatiques cognitives et intégrée (Denis, 2006), les modalités de l'engagement qui en permettent la portée heuristique méritent encore d'être développées pour rendre compte d'une communication organisante où la capacité à faire agir l'autre est à la base de la constitution du collectif organisationnel.

Axe 1 : Communication organisationnelle, communication constitutive de l'organisation : mécanismes et processus de l'engagement

Les acteurs organisationnels créent l'organisation dans leurs interactions. L'engagement mutuel sur lequel elles se développent leur permet de créer et de faire évoluer leur organisation (Weick, 1979 ; Latour, 2006). Celle-ci ne préexiste donc pas aux acteurs, mais se construit dans leurs communications (Putnam et Nicotera, 2009). Celles-ci prennent alors selon Weick (1979) la forme d'un *organizing* dans lequel les acteurs s'engagent dans des actions de communication afin de réduire l'équivocité d'une situation par des comportements intelligibles et reliés. L'interdépendance des acteurs pour réaliser l'organisation impose une coopération autour d'événements dont l'articulation en termes de processus ou de trajectoires (Strauss, 1992) les incite à tenir un rôle qui, pour dynamique qu'il soit, balise le répertoire de leurs actions possibles. C'est dans leur compréhension des processus organisationnels qu'ils identifieront les ressources communicationnelles qui leur permettront, si ce n'est d'engager l'autre à agir, de connaître la portée de leur enrôlement (Latour, 1987, 2006 ; Quéré, 1989).

Axe 2 : La performativité dans la communication externe, les publics et les parties prenantes : stratégies et paradoxes des discours de l'engagement

La légitimité est à la base de la force illocutoire; pourtant les positionnements ambivalents, voire paradoxaux, des entreprises n'en limitent pas la performativité. Ce qu'il est convenu d'appeler, par exemple, le « greenwashing » n'est pas le moindre de ces paradoxes. Tout se passe comme si la perte de confiance que de telles options communicationnelles peuvent entraîner pouvait être ainsi compensée. Quelles sont alors les conditions qui préservent ou restaurent cette nécessaire légitimité ? Qu'est-ce qui fait que le destinataire du performatif accepte de « jouer le jeu » de la performativité ? Ces questions se posent de façon aigüe dans le cadre des communications institutionnelles et sociétales, mais elles restent tout aussi cruciales dans l'ensemble des communications organisationnelles.

Axe 3 : La performativité organisationnelle des dispositifs technologiques

Après la prise en compte de la contextualisation du sens (Gumperz, 1989), il conviendrait de souligner aussi l'importance des supports dans la relation interpersonnelle. Le développement et le maintien de la communication, c'est-à-dire de la rétention de l'échange verbal, renvoient toujours à une situation et à un milieu technologique. La nature des supports de la grammatisation (Derrida, 1967 ; Auroux, 1994 ; Stiegler, 2005) possède une incidence sur les formes d'organisation dans les sphères de l'activité communicationnelle. Ainsi, le passage du texte à l'action (Ricoeur, 1998) ouvre les sciences du langage sur ce qui fait tenir ensemble les collectifs par le biais des supports, aujourd'hui de plus en plus numériques. Les objets techniques organisent les relations et les interactions sociales (Akrich, 1987). Ils agissent sur l'organisation et sont réflexivement transformés par elle (Weick, 1990 ; Orlikowski, 1992, 1995) en suscitant l'engagement des acteurs.

Comité scientifique

Responsables scientifiques :

Benoit Cordelier, Université du Québec à Montréal (UQAM)

Gino Gramaccia, Université de Bordeaux

Françoise Bernard, Université de la Méditerranée

Jérôme Denis, Telecom ParisTech

Bertrand Fauré, Université de Toulouse

Franck Cochoy, Université de Toulouse

François Cooren, Université de Montréal

Franck Cormerais, Université de Bordeaux

Catherine Loneux, Université Européenne de Bretagne

James Taylor, Université de Montréal

Comité organisateur

Benoit Cordelier, Université du Québec à Montréal (UQAM)

Pauline Breduillieard, Université du Québec à Montréal (UQAM)

Conférence d'ouverture, première journée : François Cooren

Les gages de l'action organisationnelle Ventriloquie, autorité et constitution

François Cooren
Université de Montréal
f.cooren@umontreal.ca

Résumé

Dans cette communication, je tâcherai de démontrer comment les processus organisants s'articulent autour de figures qui nous engagent, que ces figures soient des paroles que nous prononçons, des documents que nous signons ou, plus généralement, des actes que nous posons. Si s'engager, c'est bien donner les gages d'une action à venir, on peut donc tenter de répertorier les différentes formes que ces garanties, précédents et autres cautions prennent, que ce soit dans l'événement de la parole ou dans la restance d'un document. Si s'engager, c'est donc bien produire quelque chose qui nous lie à une action ou une activité future (que ce soit à nos yeux ou aux yeux des autres), reste à savoir aussi ce que l'on va faire dire à ces figures de l'engagement, ouvrant la porte à des situations de négociations et d'ouvertures où les effets de ventriloquie prennent toute leur place. Tout en faisant écho aux travaux de James R. Taylor et Elizabeth Van Every, je montrerai également qu'à ces figures de l'engagement s'ajoutent, bien entendu, les figures d'autorité, tout aussi cruciales pour comprendre le fonctionnement d'une organisation. Les lois de l'engagement (devoir faire) et de l'autorité (pouvoir faire) sont donc les deux modes prépondérants de l'agir, qu'il soit politique, organisationnel ou, plus généralement, interactionnel.

Responsabilité des organisations et modalité d'engagement

Ébauche d'une critique de la sincérité stratégique

Gino Gramaccia
Université de Bordeaux
gino.gramaccia@u-bordeaux1.fr

Benoit Cordelier
Université du Québec à Montréal
Chaire de relations publiques et communication marketing
cordelier.benoit@uqam.ca

Résumé

L'anticipation du risque, la gestion des crises ou des catastrophes ou, plus positivement, l'invocation, pour une entreprise, de sa « responsabilité sociale » sont des formes diverses d'engagement en direction des parties prenantes diversement concernées par l'impact de ses activités économiques, de ses « externalités négatives ». Il faut garantir ou rétablir la réputation, la légitimité sociale du groupe, restaurer la confiance ou, plus encore, arbitrer en faveur de choix stratégiques conformes à une éthique affichée. Tout cela est admis. Mais cette construction symbolique, au cœur de la communication de l'entreprise et, au fond, d'un discours de légitimation sociétale, s'appuie sur ce que nous proposons d'appeler une « stratégie sincère » en faveur d'un engagement responsable. Cette figure s'apparente à un oxymore. Elle devient ici une injonction ou encore une sommation à se justifier dans la sphère publique : le fait de désigner comme oxymore la sincérité stratégique constitue une pause critique dans la « fabrication » du discours environnementaliste, en particulier lorsqu'il s'agit, par exemple, pour un grand groupe impliqué dans une catastrophe, de fournir, comme autant de performatifs, des explications, de présenter des excuses, de rassurer des victimes, de redorer son blason. Pointer l'oxymore en révélant l'impossibilité d'être sincère lorsqu'on élabore une stratégie de restauration éthique (pour le dire vite), restaure surtout les conditions du débat public.

Mots-clés : *communication d'entreprise, communication publique, performativité, stratégie discursive*

Introduction

Chez Austin et ses continuateurs (Searle), les contextes discursifs au sein desquels sont énoncés les performatifs ont une propriété institutionnelle singulière : la parole de l'énonciateur intervient dans un système social restreint de relations stables et conventionnelles. Ce système institué, déjà là, c'est par exemple une institution religieuse, politique, scolaire, militaire ou, dans des proportions plus restreintes, une communauté de fidèles, un parti politique, une classe, un régiment... Ainsi, par exemple,

la promesse n'a aucun pouvoir illocutoire en dehors du système de conventions ou de valeurs attachées à cette manière de nouer des contrats de parole dans l'espace d'une interaction plutôt confidentielle. Dans le cas du baptême, c'est l'activation du rituel religieux reconnu comme tel par les membres présents d'une communauté de fidèles qui en détermine le pouvoir illocutoire. En bref, selon cette perspective, disons classique, l'acte de langage puiserait sa force illocutoire dans l'activation des règles, normes, conventions ou rituels intégrant la communauté des acteurs. Au fond, tout se jouerait dans le présent de l'acte de langage et dans cette sphère sociale de légitimation des discours, des prises de position, des décisions, des engagements.

Les choses se compliquent lorsque cette sphère de légitimation est confrontée à l'aléa, au risque, à l'imprévu, à l'incertitude ou encore à toute forme d'altérité susceptible d'invalidier les conditions de félicité (pour reprendre cette expression d'Austin) des actions langagières. Ou simplement confrontée à l'extension (comme on dit) du domaine du conflit. C'est le cas, par exemple, d'une campagne politique ou du débat public en général, multipliant les promesses à effets illocutoires variables selon les publics. D'où cette hypothèse de base : il y a des situations qui commandent à l'énonciateur de faire *comme si* les conditions de félicité de son discours étaient réunies. D'où l'énoncé-type : « Croyez-moi sur parole! ».

L'anticipation du risque, la gestion des crises ou des catastrophes (on pense à la marée noire d'avril 2010 dans le Golfe du Mexique) ou, dans un registre plus positif, l'invocation, pour une entreprise, de sa responsabilité sociale sont des formes diverses d'engagement en direction des parties prenantes (salariés, clients, actionnaires, investisseurs, clients, fournisseurs, créanciers, institutions politiques et syndicales...), mais aussi en direction de publics diversement concernés par l'impact de ses activités économiques, voire de ses « externalités négatives ». Il faut garantir ou rétablir la réputation, l'image ou la légitimité sociale du groupe, restaurer la confiance ou plus encore, arbitrer en faveur de choix stratégiques conformes à une éthique clairement affichée. Dans le domaine politique, la campagne présidentielle en France (printemps 2012) aura été riche d'excellents corpus. L'appel au « Peuple de France » de l'ex-Président Sarkozy, le titre de Une du journal *Le Figaro* du 3 mai : « Mobilisation générale! » sont bien des tentatives de réduction de l'espace public aux dimensions de la sphère restreinte de légitimation.

Cette stratégie de la transparence ou du langage vrai est conçue de manière à masquer ses règles rhétoriques de composition et, dans la foulée, ses propres paradoxes. Une métaphore potière pourrait ici trouver un emploi judicieux : la technique de l'*engobage*, laquelle consiste à recouvrir d'un enduit spécial d'argile pure ou colorée les pièces de céramique afin de dissimuler la couleur naturelle de la pâte¹. La « couleur naturelle » du dispositif stratégique serait donc recouverte d'un engobe performatif, à la fois « coloré » et surtout transparent. Telle est la métaphore que nous emploierons pour esquisser notre théorie de la sincérité stratégique.

¹ *Dictionnaire des mots rares et précieux*, Paris : 10/18, 1996.

Le présent de la promesse

On ne réduira pas trop vite cette sorte d'oxymore à la mauvaise foi ou à la langue de bois. En matière de gestion de crise industrielle ou politique, le plan de communication doit faire valoir en priorité des solutions réalistes et efficaces en direction des populations en danger. Pour autant, les chances de le faire techniquement aboutir ne sont pas garanties : il faut donc les renforcer par des mesures discursives à portée symbolique. Ainsi, les responsables de British Petroleum, en affirmant, en juin 2009, que le groupe a « la capacité de répondre, dans toute la mesure du possible, au pire cas d'écoulement², se contentent surtout d'*affirmer* qu'ils en ont la capacité. Si la réputation de savoir-faire d'ingénieur tient lieu de condition de félicité, ce performatif contient à lui seul toute la substance stratégique du plan de communication. Dans le temps où l'énonciateur ne ment pas : il formule une sorte de promesse qu'il sait, par définition, ne pouvoir tenir qu'une fois. C'est d'ailleurs ce qui en fait la valeur. Il se fonde surtout sur ce que chacun sait de la valeur symbolique de la promesse, laquelle permet de constituer, pour l'industriel, ce qu'on aimerait bien appeler un *capital de patience* au bénéfice des populations concernées. En bref, tout doit se passer comme si la temporalité du plan technique d'intervention était contenue dans (ou par) le présent de la promesse – et en l'occurrence, plus spécifiquement, de l'engagement à le mettre en œuvre de manière efficace.

Le comme si désigné comme tel

Le procédé de l'engobage est révélé comme tel lorsque la promesse est débordée par les faits, lorsque les processus de crise ou de catastrophe rendent impossible la répétition de l'engagement premier et lorsque, en désespoir de cause, l'énonciateur s'essaie à d'autres engobes performatifs pour contourner cette difficulté. Le débat politique fourmille de ces jeux discursifs renouvelant, à la faveur de thématiques multiples, les performatifs premiers, comme si la performativité avait, en retour, le pouvoir de recréer le contexte et les motivations du débat. En fait, toute la partie illocutoire se joue sur le "comme si", sur le simulacre, en somme, toujours sous la menace d'être révélé comme tel par un public critique. Finalement, le *comme si* peut être désigné *comme tel* au moyen d'actes de langage d'un autre type : l'accusation, la diatribe, le réquisitoire, l'humour... Le cadre performatif du débat public se reconstruit ainsi, toujours au titre d'une "meilleure" transparence, mais également au risque de faire dériver le débat à l'infini, et ce, sans véritable substance. Le fait de désigner comme engobage, autrement dit comme telle la quête performative de transparence à l'œuvre dans la stratégie de la sincérité, constitue un moment critique dans la "fabrication" du discours environnementaliste ou politique, en particulier lorsqu'il s'agit, par exemple, pour un grand groupe impliqué dans une catastrophe, de fournir, comme autant de performatifs, des explications, de présenter des excuses, de rassurer des victimes, de redorer son blason et finalement sa réputation. Ce moment critique est le signe du retour en force dans l'espace public des non-partisans, des résistants au procédé de l'engobage performatif. Telle est la fonction de l'éditorial de presse, restaurant ainsi les conditions du débat public.

² Cf. Le journal Le Monde du mardi 22 juin 2009.

La stratégie cognitive

Le climato-scepticisme est un bon exemple d'engobage ou, dans la terminologie des sociologies individualistes, de *stratégie cognitive*. Rappelons qu'il s'agit, pour un décideur-stratège confronté à un problème complexe, de le simplifier à la mesure de ses intérêts ou de s'en remettre à l'avis d'experts qu'il espère conforme à ses attentes. Tel est le sens du propos de Nicolas Sarkozy en direction des agriculteurs au cours d'une table ronde organisée au Salon de l'Agriculture en 2010 : *“L'environnement, ça commence à bien faire!”*. Il s'agit de produire un effet de vérité dans un simulacre d'espace public dans le temps où les partisans sont tacitement désignés à la fois comme experts et partie prenante. L'efficacité de ce geste opportuniste de solidarité tient justement à l'ambiguïté tacite des niveaux public et privé. Il s'adresse à un public conquis d'avance en misant sur l'effet de résonance médiatique dans le temps où le juste nécessaire scientifique est rappelé : *“Je crois à une agriculture durable... d'ailleurs les agriculteurs seraient les premières victimes des pesticides, mais il faut que nous changions notre méthode de mise en œuvre des mesures environnementales en agriculture...”*.

Dans ce cas précis, la stratégie cognitive masque son jeu en imposant au public l'évidence d'un choix ou d'une interprétation rationnelle. Chez le climato-sceptique, le déni de la science climatique devient un argument politique suffisant pour s'opposer à toute forme d'intrusion réglementaire ou pour voir dans les préoccupations environnementales, comme le rappellent si bien Naomi Oreskes et Erik Conway à propos d'une poignée de scientifiques américains au temps de la guerre froide, un « avatar du socialisme³ ». Dès lors, la stratégie cognitive rejoint notre approche de la stratégie de la sincérité. La mauvaise foi à l'œuvre dans sa mise en scène est occultée par la prétention scientifique à la validité, laquelle a pour but de fonder en crédibilité le discours politique. L'engobage est alors désigné comme tel au-delà du cercle restreint des partisans susceptibles de sentir menacés par une réglementation contraignante : par les opposants politiques, les éditorialistes ou encore les humoristes... Autrement dit, l'absence de débat scientifique, le déni de la science climatique ou encore ce qu'on pourrait appeler en référence à la psychanalyse, la forclusion ou le déni de réalité, s'inscrivent dans une logique du simulacre du débat public ou, mieux, engendrent un nouveau dualisme opposant deux conceptions de la démocratie : une certaine forme de démocratie directe contre la démocratie représentative. Il s'agit de mobiliser, dans une sphère publique restreinte, cette partie du “peuple” directement concernée par des mesures susceptibles de lui porter préjudice.

La stratégie de la sincérité en politique serait-elle alors une variété rhétorique du discours populiste, renvoyant à ce que Pierre-André Taguieff appelle le populisme-rhétorique ou le populisme-attitude? L'hypothèse peut se défendre, même dans le cadre complexe du débat théorique sur la notion de populisme. En tout cas, comme l'écrit justement Christian Godin, “le ‘peuple’ du populisme n'a ni un sens ethnique, ni un sens politique, ni un sens social. Il ne se définit pas pour, mais contre : contre les élites et les étrangers⁴ », et, en l'espèce, contre les experts scientifiques. L'engobage performatif est à

³ Cf. Naomi Oreskes, Erik Conway, *Les marchands de doute*, Le Pommier, 2012. Cf. également l'entretien de Naomi Oreskes avec Stéphane Foucart dans *Le Monde* du vendredi 30 mars 2012.

⁴ Christian Godin, « Qu'est-ce que le populisme ? », *Cités*, 2012, n°49, pp. 11-25.

la fois une interpellation et un mot d'ordre : dans ce double jeu illocutoire, l'interpellation à l'adresse des élites savantes ou politiques doit être entendue comme un mot d'ordre à l'adresse des partisans. Par ce moyen, il s'agit bien de "dissimuler la couleur naturelle de la pâte" et donc, précisément, de ce double jeu énonciatif.

Bibliographie

- DUJARIER, M.-A. (2006). *L'idéal au travail*, Paris, PUF.
- GODIN, C. (2012). « Qu'est-ce que le populisme? », *Cités*.
- ORESQUES, N., COMWAY, E. (2012). *Les marchands de doute*, Le Pommier.
- TAGUIEFF, P.-A. (2007). « Le populisme et la science politique », *Les Populismes*, RIOUX J.-P. (Dir.), Paris, Perrin.

Questionner la notion et les processus d'engagement : la proposition de la communication engageante

Françoise Bernard
Université Aix-Marseille
Francoise.bernard@univ-amu.fr

Résumé

L'auteure souligne que la notion d'engagement est dans l'ensemble assez peu étudiée en Sciences humaines et sociales. Elle présente un cadre théorique conçu dans une démarche pluridisciplinaire (Psychologie sociale et Sciences de l'Information et de la Communication), celui de la communication engageante et instituyente, cadre qui apporte une contribution significative à la théorisation de cette notion. À partir de l'exemple de travaux de recherche conduits dans le Sud-est de la France notamment, elle montre comment les chercheurs en s'associant à d'autres acteurs appartenant à d'autres organisations conduisent des projets de grande envergure qui peuvent être transférés à un ensemble d'autres domaines, terrains et organisations.

Mots-clés : *engagement, action, communication engageante et instituyente*

Introduction

La notion d'engagement est une notion qui semble faire évidence dans de nombreux domaines de l'activité humaine : le domaine religieux, militaire, juridique, politique, syndical, sportif, amical, familial et même amoureux, etc. Dans ces domaines des acceptions de l'engagement, souvent différentes, sont assez stabilisées. Cette notion intéresse désormais également le monde des organisations et, plus spécifiquement, celui des entreprises et du management après avoir été, dans ce contexte, connoté pendant longtemps du côté des enjeux syndicaux. L'émergence d'un tel intérêt managérial peut faire l'objet d'interprétations, en première approche, la notion d'engagement semble remplacer avantageusement les notions précédentes de motivation, d'implication des salariés et les politiques et méthodes qui les accompagnent, car elle suppose un investissement personnel de celui qui s'engage qui ne peut être traduit dans les termes habituels de l'échange travail- rétribution. Autrement dit, l'engagement dans ce contexte est invité à la table du management et de la gouvernance d'entreprise, dans l'espoir de pouvoir déplacer et dépasser les limites et les impasses désormais bien identifiées des ressources humaines et de la communication interne : comment engager les salariés pour la cause de leur entreprise là où de nombreux modèles ont échoué; mais aussi, plus largement, comment engager les clients et les partenaires à plus de consistance vis-à-vis d'un produit, d'un service, d'une enseigne, d'une marque, d'une « maison », alors que tout incite par ailleurs au papillonnage consommatoire et aux comportements peu vertueux en matière de fidélité commerciale. Comme bien souvent, répondre à cette question nécessite d'élargir le cadre contextuel et théorique initialement envisagé.

Dans le domaine de la recherche, on note aussi que cette notion d'engagement est volontiers mobilisée dans divers travaux récents en Sciences Humaines et Sociales (SHS) et en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC). Cependant, cette notion est souvent peu définie, questionnée et peu problématisée, elle est même abordée de façon rudimentaire nous dit Howard Becker (1960, 2006). Elle est par exemple assez souvent opposée à la notion de distanciation, que l'on retrouve dans la formule, voire le jeu de mots : engagé vs dégaï (Elias, 1993 ; Callon, 1999). Plus généralement, elle désigne, la plupart du temps implicitement, à tour de rôle un état, un processus, une cause, un effet. En résumé, sous la plume de différents auteurs, elle fait évidence en ce sens que l'on reconnaîtrait aisément quelqu'un qui est engagé de quelqu'un qui ne le serait pas, même si certains auteurs s'appliquent à définir une échelle, une progressivité de l'engagement et une pluralité des conditions et des formes d'engagement (Thévenot, 2006). De plus, tout se passe comme si les acteurs sont engagés aux yeux des observateurs bien souvent lorsqu'ils déclarent l'être.

La réflexion que nous proposons montre que cette notion ne fait donc pas évidence et qu'il est donc important de faire référence aux auteurs qui l'ont définie dans certains champs et cadres conceptuels. Nous allons plus précisément faire un retour sur le cadre théorique de l'engagement dans le champ de la psychologie sociale, puis nous allons montrer succinctement en quoi cette proposition est aidante en communication et peut être travaillée et retravaillée par les chercheurs en SIC de manière générale et pour les chercheurs en communication des organisations plus spécifiquement.

Un cadre théorique pour la notion d'engagement : la communication engageante

En ce qui nous concerne et conduisant depuis de nombreuses années des travaux consacrés aux problématiques et aux pratiques du changement impliquant différentes formes organisationnelles et sociales, nous choisirons l'exemple des travaux concernant l'étude d'objets empiriques précis : les campagnes de sensibilisation et d'information sur des thèmes de société cruciaux, ceux de la santé et de l'environnement, campagnes qui se fixent pour objectif de modifier certaines pratiques et habitudes de la population. Notre objectif est, dans ce cadre, d'étudier la relation entre les discours, les productions langagières et les actes. Nous sommes partis du constat, déjà établi en psychologie sociale (Joule & Beauvois, 2002), que les résultats mesurables de ces campagnes en termes de changements en actes étaient insuffisants au regard des investissements effectués⁵ en nous référant aux importants travaux de recherche conduits aux États-Unis sur ces questions (cf. notamment Peterson, 2000). Ces travaux montrent notamment l'écart considérable entre les idées sur un thème et les comportements réels sur ce même thème, par exemple vis-à-vis du tabagisme. Suite à une campagne de sensibilisation composée de 65 séances réparties sur neuf ans, les 4000 jeunes gens américains concernés savent et sont persuadés que le tabac nuit à la santé, mais, cependant, leur propension à fumer est la même que chez les autres 4000 jeunes gens qui n'ont pas suivi cette campagne. Une question émerge : quel serait le concept qui permettrait de dépasser ce plafond de verre, à savoir le passage des idées aux actes, dans la mesure où les informations, les arguments

⁵ La question de l'évaluation des campagnes est un enjeu important, cf. notamment les travaux de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé en France (INPES) www.inpes.sante.fr/inpes/

s'ils modifient les représentations, les opinions, modifient bien peu les actes comme le montre cette étude parmi bien d'autres.

En proposant un passage de la théorie de l'engagement à la communication engageante, Robert-Vincent Joule (2000) avait invité les chercheurs en communication à participer à une réflexion et à des projets pluridisciplinaires. Des interrogations communes, et notamment la question formulée ci-dessus, ont trouvé des réponses dans le cadre d'une collaboration pluridisciplinaire entre Psychologie sociale et SIC. Nous allons résumer certains de ces apports théoriques.

Avant ce résumé, il nous semble nécessaire de faire un bref retour sur l'étymologie du terme engagement. Ce terme comporte l'idée d'une référence à la notion de gage, de « détention en gage ». Deux nuances sont présentes, d'une part, un lien serait établi par une obligation quelconque, contrat ou convention par exemple, et, d'autre part, ce qui fait gage comporterait une certaine matérialité. L'emploi du terme engagement fait par ailleurs appel à la question des valeurs et plus précisément de l'honneur, ne dit-on pas honorer ses engagements.

D'un point de vue conceptuel, nous partons de l'idée qu'une notion, un concept permet de résoudre un problème. Le problème peut être défini de la manière suivante : comment comprendre le fait que certains comportements humains sont caractérisés par de la cohérence et de la persévérance. Ce problème est étudié en sociologie (cf. Becker, 1960, 2006). L'auteur nous dit plus précisément :

« Les sociologues utilisent le concept d'engagement quant ils essaient de rendre compte du fait que les individus s'engagent dans des *trajectoires d'activité cohérentes* (Foote, 1957) ». ⁶

C'est la question de la cohérence dans un cours d'action qui est l'objet central de l'étude de la notion d'engagement en sociologie.

L'engagement apparaît aussi comme une promesse et comme une épreuve, à la fois vis-à-vis de soi et de l'autre. Il peut être personnel et mutuel. Laurent Thévenot s'intéresse à la tension née lorsque l'engagement est à la fois producteur de confiance et producteur de doute (Thévenot, 1979, 2006).

Pris dans leur ensemble, cependant les travaux consacrés formellement à cette notion d'engagement restent peu nombreux, si l'on ne prend pas en compte un apport théorique fort sur cette question, celui de la théorie de l'engagement dans le champ de la psychologie sociale.

Nous allons présenter brièvement ce cadre théorique.

La théorie de l'engagement, dans le champ de la psychologie sociale, présente trois apports majeurs. Premièrement, il s'agit d'une théorie de la genèse de l'engagement avec la notion structurante d'acte préparatoire. Deuxièmement, cette théorie montre comment la situation de communication engage en dehors de toute considération portant sur les caractéristiques personnelles et psychologiques des sujets. Troisièmement, elle intègre la

⁶ <http://sociologies.revues.org/642>

notion d'identification de l'action qui complète la compréhension de la persévérance et de la cohérence des actes.

Parmi les nombreuses incomplétudes dans la problématisation de cette notion dont nous avons fait état en introduction, nous notons que la plupart des auteurs en sociologie situent peu la genèse de l'engagement, il s'agit là d'un point aveugle dans leurs propositions théoriques. Seule la théorie de l'engagement en psychologie sociale propose de théoriser la genèse de l'engagement, cet apport est très important, car, dans d'autres courants, la question de la genèse est plutôt peu explorée, voire éludée ou floue.

Dans la théorie de l'engagement, la genèse est associée à la notion structurante d'acte préparatoire. L'acte préparatoire et ses caractéristiques ont été très précisément étudiés dans ce cadre théorique (Joule et Beauvois, 1998, 2002). Les travaux de ces deux auteurs s'inscrivent dans la continuité des travaux menés par Kurt Lewin (1947) il y a plus d'une cinquantaine d'années conduisant à la notion « d'effet de gel », puis des travaux de Kiesler et Sakumura (1966) proposant une première définition de l'engagement : « l'engagement est le lien qui unit l'individu à ses actes comportementaux ». Les actes comportementaux peuvent donc être distingués des actes de langage.

Robert-Vincent Joule et Jean-Léon Beauvois montrent le double caractère, à la fois interne et externe de l'engagement. En ce qui concerne le caractère interne, le sujet se sent engagé à ses propres yeux, et souvent inconsciemment, par les actes qu'il a déjà posés qui comportent une microdécision de sa part, cela a un effet : il continue à agir dans la même direction. En ce qui concerne le caractère externe, le sujet étant amené, dans certaines conditions, à effectuer un petit acte ayant un faible coût, il sera par la suite enclin à agir et à penser de manière cohérente avec ce premier petit acte dit « acte préparatoire »; il sera engagé en quelque sorte objectivement par les conditions sociales et communicationnelles dans lesquelles il a effectué l'acte préparatoire. Parmi les caractéristiques de l'acte préparatoire, nous notons que celui-ci a un coût qui peut être matériel et/ou symbolique, un caractère public dans le sens où il est effectué sous le regard de l'autre, qu'il est effectué dans un contexte de liberté, sans promesse de récompense ni de punition (cf. Joule et Beauvois).

Les théoriciens de l'engagement étudient finement les procédés sociaux qui engagent les sujets dans des actes et les processus psycho-socio-cognitifs qui accompagnent ces actes. Ils montrent que ces procédés et processus sont omniprésents dans le corps social, mais qu'il est possible également de les reproduire au service de toutes sortes de causes, des causes justes ou moins justes, honnêtes ou moins honnêtes. Ils posent ainsi la question de l'éthique dès lors que des savoirs en sciences sociales entrent en société.

La théorie locale de l'identification de l'action (Vallacher & Wegner, 1987), jointe à la théorie de l'engagement permet de comprendre comment le sujet produit des significations qui ont à voir avec l'acte réalisé en lui donnant un sens qui contribuera à ancrer un cours d'action cohérent avec l'acte préparatoire initial. Par exemple en ce qui concerne l'environnement, le caractère contraignant de telle ou telle nouvelle pratique -tri des déchets, modification des habitudes de mobilité : marcher ou choisir le vélo, le tram plutôt que la voiture, etc. - peut être associé à des significations symboliquement fortes, agir tout de suite pour les enfants de ses enfants, pour les générations futures par exemple. Plus le niveau d'identification de l'action est élevé, plus la sphère

comportementale concernée est large, plus le sujet prendra de manière autonome des initiatives allant dans le même sens, ce qui le conduira également à consolider son système de valeurs autour de ses actes.

En prenant appui sur la théorie de l'engagement, puis en reproblématisant et élargissant ce cadre, la collaboration entre psychologie sociale et SIC a pris de l'épaisseur, elle a été poursuivie et développée, nous allons résumer quelques résultats et enseignements pour la recherche en communication à l'issue de douze années de travaux en commun.

Terrain, heuristique de l'action et nouvelles questions de recherche

Dans le cadre théorique que nous venons de définir, en tant que chercheur en SIC, nous avons conduit des projets de recherche impliquant des chercheurs et des non chercheurs, des organisations plurielles (laboratoires, pouvoirs publics, partenaires associatifs, entreprises) afin de concevoir et faire vivre des projets. Nous allons succinctement résumer quelques-uns des apports de ces travaux pour la recherche en communication.

De manière générale, les travaux conduits en communication engageante apportent une contribution à la réflexion consacrée à la relation entre action et communication, mais aussi à la relation entre terrain et théorie.

L'action est dans la plupart des cas l'horizon de la communication, associée aux enjeux de l'intercompréhension. Nous communiquons très souvent pour agir ensemble dans la sphère professionnelle, publique et privée. De ce point de vue, la communication engageante introduit une rigueur que l'on pourrait résumer, un peu trivialement certes, mais efficacement de la manière suivante : aller y voir de près. La notion d'acte préparatoire permet d'observer précisément comment la communication se réorganise à partir et autour d'un acte, par exemple, de mesurer que la trace mnésique d'un message est plus importante lorsqu'il y a acte préparatoire, ou encore que les comportements de prosélytisme sont aussi plus nombreux (parler de son action aux autres) avec acte préparatoire que sans acte.

Un autre des apports très intéressants est un apport méthodologique, dans la mesure où le pluralisme méthodologique mis en place dans ces projets intègre une dimension expérimentale qui permet, notamment, de comparer deux populations, deux conditions selon la formulation expérimentale. Par exemple, dans des projets consacrés à la préservation du littoral méditerranéen auprès des baigneurs sur les plages et auprès des plaisanciers en mer⁷, les chercheurs ont pu mesurer les effets comparés d'un projet de communication engageante avec acte préparatoire avec les effets d'une communication plus classique selon les modalités habituelles des campagnes de sensibilisation. La communication engageante produit des effets quantitatifs et qualitatifs importants⁸ en ce qui concerne par exemple la prise en charge des déchets sur les plages, l'ancrage des bateaux dans des bancs de sable plutôt que dans les herbiers de posidonie qui constituent des écosystèmes marins fragiles et précieux à sauvegarder, etc. Les baigneurs s'initient sur les plages au tri des déchets, cette pratique les a conduits à souligner des

⁷ Deux projets lauréats financés par l'ADEME et par le Conseil de Région PACA, l'un impliquant d'une part le CREPCOM-IRSIC et l'association Office de la mer de Marseille ; l'autre impliquant le Laboratoire de Psychologie sociale et l'association Ecogestes Méditerranée.

⁸ Cf. pour une synthèse : Bernard, Courbet & Halimi-Falkowicz (2010).

contradictions dans les politiques publiques : comment le tri sur les plages peut-il être poursuivi dans les quartiers des villes lorsque les aménagements urbains ne le permettent pas. Ce petit exemple montre aussi comment la question de l'action est potentiellement susceptible de vivifier la participation citoyenne et le débat public porté par les citoyens. Ainsi posée, l'action apparaît aussi comme un support qui ouvre de nombreuses voies empiriques et théoriques, par exemple, l'action doit être, à un moment de son analyse réassociée au continuum : émotion-cognition-signification-action auquel elle appartient.

Le pluralisme méthodologique est complété par une approche plus anthropologique de la situation de communication, par exemple, qu'est-ce qu'une « culture plage » ou encore quels sont les traits culturels et sociologiques de la communauté des plaisanciers en Provence. Cette réflexion conduit les spécialistes de la communication à étudier comment l'engagement comme processus peut être aussi ritualisé, « mis en scène », mis en texte et en discours par des acteurs sociaux et des acteurs professionnels.

Les chercheurs en communication apportent donc une réflexion originale au cadre théorique de la communication engageante, notamment en regardant comment l'acte préparatoire qui revêt un caractère public comme nous l'avons vu peut être associé à d'autres pratiques de médiation et de médiatisation qui en s'agrégeant constituent une forme de publicisation et d'institutionnalisations de nouvelles pratiques, connaissances et valeurs. Cet apport a conduit à élargir le socle de la communication engageante qui devient communication engageante et instituante. Ainsi, du point de vue empirique, le projet consacré à la protection du littoral auprès des baigneurs a été prolongé dans la Ville par une campagne de communication en faveur des transports collectifs avec le soutien et l'intervention de la Régie des transports de Marseille (RTM).

Pour mener à bien ces projets qui concernent des milliers de sujets (plus de 5000 baigneurs sur les plages par exemple), une pratique de recherche associant pouvoirs publics, associations, ONG, Fondations, Laboratoires de recherche et entreprises est mise en place. Cette pratique devient un objet d'études pour les chercheurs qui la problématise de la manière suivante : comment une forme inter organisationnelle met en jeu et en réseau différentes cultures professionnelles et différents enjeux socio-économique et culturels. En ce qui concerne le dialogue entre cultures professionnelles, il apparaît que les tensions, mais aussi les passages sont nombreux et constituent autant d'éléments à étudier pour les chercheurs, notamment en prenant en compte un autre apport théorique, celui de la théorie de la traduction (Akrich, Callon & Latour, 2006). Par exemple, les associations qui possèdent une expérience de l'intervention sur le terrain des plages et en mer ont apporté une contribution très pertinente pour que des projets de recherche en « milieu naturel » (vs en laboratoire) puissent être déployés et opérationnalisés. Plus généralement, intervenir dans un environnement social ouvert, comme celui d'une plage, nécessite de bien comprendre la complexité des motivations des sujets concernés, les baigneurs, mais aussi leurs pratiques dans cet espace social et culturel singulier qu'est la plage. Le dialogue entre bénévoles et salariés des associations ayant déjà une forme de connaissance de la culture plage ET chercheurs a nécessité de part et d'autre un travail de traduction pour ajuster des logiques et des points de vue parfois assez différents.

Les travaux de recherche conduits dans les domaines de l'environnement que nous venons de définir très rapidement et de la santé - que nous n'avons pas présenté ici- peuvent être transférés avec pertinence à d'autres « terrains », par exemple à d'autres organisations dans d'autres domaines d'activités.

Bien évidemment, dans les organisations, l'ensemble de ces connaissances relatives aux processus engageants peut être mobilisé pour mieux comprendre la conduite de projets par exemple, en analysant en quoi les projets peuvent être plus ou moins engageants pour les acteurs internes et externes concernés. Les projets de recherche sont actuellement poursuivis dans le domaine de l'environnement, dans le domaine de la santé et dans celui de la gouvernance des organisations, avec deux caractéristiques fortes : une épaisseur empirique diversifiée, une problématisation élargie dans le cadre théorique la communication engageante et instituante.

Plus généralement, la question de l'engagement, peu problématisée dans le champ des SHS comme nous l'avons vu en introduction, acquiert une véritable épaisseur théorique dans le cadre des travaux présentés. De nouvelles questions de recherche sont posées, par exemple, la question de la relation entre théorie de l'influence sociale et théorie de l'autonomie du social. L'acteur social apparaît à la fois comme sujet agi ET comme sujet acteur; ces questions structurantes en sciences sociales, en SIC et en communication des organisations sont à l'étude dans le champ de la communication engageante et instituante.

Bibliographie

BRETON P. (1997). *La parole manipulée*, Paris, La Découverte.

AKRICH, M., CALLON, M. & LATOUR, B. (éd.), (2006). *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*. Paris : Mines ParisTech, les Presses, « Sciences sociales ».

BECKER, H. S. (2006 [1960]). « Sur le concept d'engagement », *SociologieS*, [En ligne], Découvertes / Redécouvertes, Howard Becker, mis en ligne le 22 octobre 2006, Consulté le 10 avril 2012. URL : <http://sociologies.revues.org/index642.html> (traduction par SOULET M.-H., BAECHELER D. & S. EMERY HAENNI de l'article « Notes on the Concept of Commitment », *American Journal of Sociology*, vol. 66, 1, 1960, pp. 32-40).

BERNARD, F. (2010). « Pratiques et problématiques de recherche ET communication environnementale : explorer de nouvelles perspectives », *Communication & Organisation*, GREC/O, Université Michel de Montaigne, 37, pp. 31-43.

BERNARD, F., COURBET, D. & HALIMI-FALKOWICZ, S. (2010). « Expérimentation et communication environnementale : la communication engageante et instituante ». COURBET, D. (dir.), *Communication et Expérimentation*. Paris : Editions Hermès Lavoisier (Collection Ingénierie représentationnelle et construction de sens, Objectiver l'Humain ? Volume 2), pp. 71-113.

CALLON, M. (1999). « Ni intellectuel engagé, ni intellectuel dégaï : la double stratégie de l'attachement et du détachement », *Sociologie du travail*, 41, pp. 65-78.

ELIAS, N. (1993). *Engagement et distanciation. Contributions à une sociologie de la connaissance*, trad. de l'anglais par M. Hulin. Paris : Fayard.

ION, J. (2001). *L'engagement au pluriel*. Saint Etienne : Publications de l'Université de Saint Etienne.

IOULE, R.V., (2000). « Pour une communication organisationnelle engageante : vers un nouveau paradigme », *Sciences de la société*, Vol 50/51, pp. 279-295.

IOULE, R.V, & Beauvois, J.L. (2002). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens* (nouvelle version). Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

KIESLER, C.A. & SAKUMURA, J. (1966). « A test of a model of commitment », *Journal of Personality and social Psychology*, 8, pp. 331-338.

LEWIN, K. (1947). « Group decision and social change », SWANSON E., NEWCOMB T.M., & HARTLEY E.L. (Eds), *Readings in social psychology*. New York, Holt, pp.197-211.

PETERSON A.V., KEALEY K.A., MANN S.L., MAREK P.M. & SARASON I.G. (2000). « Hutchinson Smoking Prevention Project: long-term randomized trial in school-based tobacco use prevention--results on smoking », *Journal of the National Cancer Institute*, 92, pp. 1979-1991.

THÉVENOT, L. (1979). « Une jeunesse difficile. Les fonctions sociales du flou et de la rigueur dans les classements », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 26-27, pp. 3-18.

THÉVENOT, L. (2006). *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*. Paris : La découverte.

THÉVENOT, L. (2009). « Biens et réalités de la vie en société. Disposition et composition d'engagements pluriels », BREVIGLIERI M., LAFAYE C. & TROM D. (dir.), *Compétences critiques et sens de la justice*. Paris : Éditions Economica, pp. 37-55.

VALLACHER R.R. & WEGNER D.M. (1987). « What do people think they're doing? Action identification and human behavior », *Psychological Review*, 94, pp. 3-15.

Gestions discursives de l'engagement

Équilibres discursifs et engagement organisationnel

Benoit Cordelier
Université du Québec à Montréal
Chaire de relations publiques et communication marketing
cordelier.benoit@uqam.ca

Résumé

Notre recherche se déroule dans le cadre d'une organisation de santé qui développe un projet pilote d'informatisation du dossier patient par l'utilisation du système OACIS.

L'élaboration collective de sens permet aux acteurs de créer un récit partagé qui rend compte à la fois des conflits organisationnels et crée en fin de compte une cohésion sociale par le développement d'une mémoire collective qui n'homogénéise pas pour autant les points de vue individuels. Nous allons essayer de montrer comment, en dépit des conflits et contradictions dans les logiques d'acteur et surtout d'une apparente insatisfaction générale liée au projet, un Discours, pourtant critiqué, parvient à produire l'intégration de l'organisation.

Mots clés : *dossier patient informatisé, changement organisationnel, contradiction, discours, théorie de l'activité*

Introduction

À l'occasion du développement d'un projet pilote d'informatisation du dossier patient, nous avons réalisé une enquête au sein d'une organisation de santé. Le projet visait à implanter OACIS, nom d'un système informatisé visant à fournir une vue intégrée et structurée de l'information patient à l'intérieur d'un établissement de santé. L'objectif de ce système est d'optimiser les processus informationnels et organisationnels en appui aux soins offerts en rendant à terme toutes les informations du patient disponibles aux professionnels de la santé de l'ensemble de l'organisation à travers une seule application. Ce projet a impliqué 22 groupes de travail composés de 80 personnes et concerne 800 employés dont les activités sont touchées. Nous nous intéressons ici aux tensions générées par la confrontation des activités et messages de gestion du changement avec les activités des employés et plus particulièrement les représentations que se font les membres de l'organisation de leur mission et des modalités d'intégration du projet.

Dans cette perspective, à la suite d'une première étape de déploiement du dossier clinique informatisé nous avons réalisé au printemps 2011 48 entretiens semi-dirigés (concernant 33 acteurs projet de différents services et 15 acteurs hors projet).

Ce processus s'appuie sur des structures (Giddens, 1984), des artefacts (Groleau, 2008) qui fixent la réalité (Simondon, 1958), les pratiques sociales (Giddens, 1984 ; Orlikowski, 1992) même si elles sont transitoires et rattachées à la durée du projet. Ces pratiques pour

éphémères qu'elles soient créent des tensions, d'autant plus lorsqu'elles correspondent à ce que Crozier et Friedberg appellent des *systèmes d'action concrets* ou Jean-Daniel Reynaud des *régulations autonomes* qui se mettent en place pour résoudre grâce à des *dispositifs* ou *objets socio-techniques agis symboliques* (Cordelier, 2008) des antinomies discursives. L'organisation se développe en effet à travers des contradictions (Engeström, 1987, 2001) ou controverses (Bazet, Jolivet et Mayère, 2008; Callon, 1986, 2006) qui vont permettre aux acteurs de co-construire le sens de leurs actions d'organisation (Weick, 1979). Nous allons travailler ici, sur la base d'éléments de la théorie de l'activité d'Engeström, l'idée que tous les Discours sont performatifs. Ils produisent en effet des pratiques sociales, mais certaines sont amenés à s'estomper au profit d'autres.

Dans un premier temps, nous présenterons donc notre terrain (I), avant de mettre en évidence les différents éléments discursifs qui génèrent la controverse (II) et de terminer par une proposition d'analyse théorique (III) qui montrera comment la résolution de certaines contradictions ne peut donner lieu qu'à des pratiques transitoires et donc provisoires avant que ne se produise une stabilisation plus importante.

Présentation du terrain

La numérisation du dossier patient

Pour la plupart des pays de l'OCDE, le paradigme dominant pour les réformes dans le milieu de la santé met l'accent sur l'amélioration des processus de soin à travers notamment une meilleure intégration des technologies de l'information. Ainsi, selon Kolodner (2009) le « *le modèle de l'avenir est centré sur la personne et sur l'optimisation de la santé (par la prévention) : il favorise l'autogestion de la santé (par le soutien à la santé), la commodité des soins (par des innovations comme la télémédecine, le télé monitoring) et la coordination des soins prodigués dans de multiples endroits. Or, la réussite de ce virage passe nécessairement par le TI* ». Le gouvernement du Québec s'inscrit pleinement dans cette approche. Il envisage l'informatique comme un outil de développement au service des objectifs stratégiques de rationalisation organisationnelle d'amélioration de la productivité du réseau de santé de la province. Le plan d'affaire 2007 de la Direction des communications du Ministère de la Santé et des services sociaux le confirme. Les projets d'informatisation du réseau régional et de dossier de santé électronique, portés par les autorités régionales et appropriés par les établissements s'imposent alors comme la voie à suivre. Les thématiques de « *rationalisation* », de « *standardisation* », de « *rentabilité des activités de soins* » et de « *continuité des soins* », d'« *accessibilité aux informations* » et le choix par plusieurs pays industriels avancés de l'informatisation et la mise en réseau comme piste de solution à la crise des systèmes de santé occuperont probablement les débats pendant de longues années. Le projet Dossier Santé du Québec (DSQ) s'inscrit dans ces perspectives en promouvant la mise en place « *d'un outil qui permettra de rendre accessible électroniquement aux professionnels de la santé habilités certaines informations cliniques pertinentes pour le suivi et la prise en charge des patients, quel que soit le lieu où le patient recevra des services de santé à travers le Québec* » (Direction des Communications du MSSS, 2007, p. 6).

Le dossier de santé électronique (dossier clinique, dossier patient...) révèle nombre d'enjeux du processus d'informatisation des établissements de santé. Entre autres, cela touche évidemment à la question de la structuration des organisations et par ricochet à la réorganisation des processus, des pratiques professionnelles et des professions elles-mêmes impliquées dans les systèmes de soin. Nous allons les mettre partiellement en lumière à travers le cas du projet OACIS puis un cas d'implantation dans un Centre de soins et de services sociaux montréalais.

Le projet OACIS

En juin 2002 le CHUM et le CUSM lancent un appel d'offres conjoint pour l'acquisition d'un système d'information clinique et choisissent en 2003 le système OACIS de la société DINMAR. L'implantation de la solution dans les deux établissements a débuté au milieu de l'année 2006. Vers la fin de la même année, grâce à une clause dans l'appel d'offres qui offrait la possibilité d'adopter la même solution pour d'autres établissements sans effectuer un nouvel appel d'offres, l'ASSSM décide de répliquer le projet de dossier clinique informatisé du CHUM-CUSM dans la région. Ce nouveau projet de réplication débute en 2007 et cible une quinzaine d'établissements de santé de la région dont cinq CSSS avec hôpital. Au début de l'année 2009, des négociations sont à nouveau ouvertes entre l'ASSSM et la firme Telus Solutions Santé, nouveau détenteur des droits sur l'application OACIS. Au mois de mars 2009, une entente est signée et donne à l'ASSSM le droit d'implanter le DCI OACIS dans tous les établissements de la région de Montréal.

Ce système est composé de quatre modules principaux : le visualiseur, la numérisation, la documentation clinique et ordonnances et le plan d'intervention et plan thérapeutique infirmier (PTI). Un module pour la santé mentale a fait l'objet d'analyses ultérieures avec les établissements psychiatriques de la région de Montréal. Mais si le projet a une portée régionale, l'implantation se fait indépendamment dans chaque établissement concerné. L'information clinique n'est donc pas disponible en réseau à l'extérieur de l'établissement où elle est produite.

L'implantation s'annonce comme un projet d'envergure puisque les analyses menées au début du projet régional en 2007 pour les 12 premiers centres hospitaliers visés faisaient état de plus 144 interfaces à mettre en place pour 36 systèmes communs dont 15 isolés et impliquent 22 fournisseurs d'applications informatiques. En février 2010, le PDG de l'ASSSM a présenté à la région un échéancier qui va jusqu'au 13 mars 2013 et qui cible les 28 plus gros établissements de la région de Montréal. Cet échéancier comprend 3 livraisons. La livraison 1 inclut le visualiseur clinique et la numérisation. La livraison 2 porte sur l'implantation du plan d'intervention. La livraison 3 porte enfin sur la documentation clinique et les requêtes. Notre étude intervient dans un CSSS après l'implantation du visualiseur et la mise en place du processus de numérisation.

Un cas d'implantation dans un Centre de soins et de services sociaux

L'implantation étudiée a lieu dans un établissement dont les processus d'informatisation intégrée étaient assez récents puisqu'il datait du tournant des années 2 000. Il a commencé par une mise à niveau du parc bureautique avant de développer les projets impliquant les services cliniques et notamment de démarrer par la numérisation des dossiers patients. Après avoir exploré quelques pistes, dont un partenariat avec un centre hospitalier qui avait déjà démarré un processus d'informatisation du dossier patient, il collabore avec l'ASSSM qui leur présente le projet OACIS dont le déploiement avait commencé auprès du CHUM. En 2009, le projet est lancé en partenariat avec le CSSS, l'ASSSM et TELUS. L'ASSSM s'occupe de l'assistance à maîtrise d'ouvrage et fait le lien avec la maîtrise d'œuvre qui est tenue par TELUS. Le CSSS et plus particulièrement la Direction des systèmes d'information (DSI) fait le relais terrain et s'occupe notamment du plan de communication et d'accompagnement du changement. Le CSSS ayant des particularités différenciant grandement ses activités de celles d'un hôpital comme le CHUM, le projet devient pilote. Au niveau du CSSS, il concerne 22 groupes de travail avec 80 personnes directement impliquées et 800 dont les activités sont touchées. Les groupes de travail s'occupent d'adapter les formulaires et les processus pour préparer la future application. Avant d'aller vers un dossier clinique informatisé (DCI), l'organisation passe par un dossier patient numérisé (DPN)⁹. L'implantation est déclenchée le 2 juin 2010 avec une approche « Big Bang »¹⁰.

Notre intervention se déroule après le déploiement avec pour objectif de recueillir les discours générés par les usagers d'OACIS. En parallèle d'une étude documentaire des outils de communication d'accompagnement du changement préparés par la Direction de l'organisation, nous avons donc opté pour une intervention à base d'entretiens semi-dirigés afin de recueillir des informations diverses comme des faits, des opinions, des analyses personnelles, des réactions, des propositions... La sélection des personnes à passer en entrevue s'est faite sur la base des critères suivants :

- type de personnel (clinique ou administratif)
- CLSC de rattachement
- participation directe ou pas au projet (projet ou hors - projet)
- comité de participation

Toutefois, comme les entretiens se faisaient sur une base volontaire et que les personnes prévues n'étaient pas toujours disponibles, il a fallu reconsidérer la liste à plusieurs reprises. Par ailleurs, pendant l'analyse, nous avons constaté que certaines distinctions ne faisaient pas toujours sens pour les personnes interviewées : la distinction entre personnel administratif et clinique n'a pas toujours pu être faite comme prévu; la réalité de la participation directe des personnes aux comités de projet n'était pas toujours clairement

⁹ Les archives et les nouveaux dossiers sont numérisés dans un format ne permettant pas d'écriture directe mais une simple lecture. La modification du dossier passe par l'utilisation de formulaires papier.

¹⁰ Ce type d'approche favorise un déploiement rapide afin de mobiliser les ressources pendant une courte période car, généralement, elles ne sont pas disponibles sur un plus grand délai. L'effort est intense afin de passer plus rapidement les difficultés et le traumatisme du changement. Ce dernier est toutefois généralement plus intense avec cette méthode.

établie. Cela a abouti à la production de quatre groupes de synthèses d'entretiens pour un total de 48 personnes interrogées :

- Comité de direction du projet, usagers administratifs (8 personnes)
- Comité de direction du projet, usagers cliniques (5 personnes)
- Comités processus (20 personnes)
- Usagers hors-projet (15 personnes)¹¹

Le questionnaire visait principalement à recueillir le point de vue des employées du CSSS afin d'obtenir leurs discours sur leur réception du projet DCI et sur les actions de conduite du changement (communication, formation) et comme objectif secondaire les pistes d'amélioration qu'ils envisageraient. Les entretiens ont été conduits entre les mois de mars et de mai 2011 soit plus de neuf mois après le déploiement du visualiseur faisant partie de la première livraison.

Présentation des discours

Nous allons d'abord présenter un discours général qui est tenu pour la promotion d'OACIS et du DPN pour nous attarder ensuite sur des éléments du discours des usagers et participants aux comités du projet. Ces derniers représentent le point de vue de ceux qui les ont tenus et peuvent évidemment faire l'objet de désaccords.

Les enjeux d'OACIS et du DPN

Le projet OACIS s'appuie sur un discours promotionnel qui met en avant la dimension innovante d'une informatisation intégrée dans le secteur de la santé. L'état québécois le présente comme une contribution à l'ajustement technique et économique du système de soin (Bonneville, 2007). Les enjeux présentés sont socioprofessionnels, organisationnels et technologiques (Tine, Cordelier et De Sousa, 2010) :

- socioprofessionnels : la démarche s'appuie sur une modalité de gouvernance inter-organisationnelle participative à travers la constitution d'une communauté d'intérêts de professionnels et la capitalisation partagée des acquis de l'expérience;
- organisationnels : le DCI amène une reconfiguration des pratiques organisationnelles et professionnelles par une redéfinition et une systématisation des procédures d'accès à l'information clinique et administrative ce qui facilite et accélère par conséquent les procédures diagnostiques et thérapeutiques;
- technologiques : les points précédents sont rendus possibles par l'abandon de systèmes (papier comme numérique) non interfaçables et par le développement d'une application intégrée innovante qui s'appuie sur de nouvelles compétences d'archivage et de chargement numérisé de données et permet de tendre vers un DPI puis un Dossier santé du Québec (DSQ).

¹¹ Nous n'avons pas retenu ici la terminologie adoptée dans le cadre du projet étudié.

Le DPN, en particulier, est présenté comme

- une étape clé permettant à la fois un meilleur apprentissage organisationnel afin de préparer le DCI,
- une étape nécessaire pour permettre la numérisation des archives et la mise en place d'un processus de numérisation des données qui continuent d'être produites,
- une étape nécessaire pour procéder au développement technologique qui mène au DPI puis au DSQ.

Discours des usagers

Nous ne nous attarderons ici que sur les discours du ressenti global des personnes interrogées vis-à-vis du projet. D'autres points comme la gestion du changement à travers la communication et les activités de formation avaient été abordés pendant les entretiens. Nous présenterons donc ici que les éléments généraux de discours sur la perception du projet OACIS à l'étape de la première livraison.

- Comité de direction du projet, usagers administratifs

Les membres de ce groupe se présentent généralement comme de faibles utilisateurs ou des utilisateurs indirects du DPN car ils encadrent plutôt le personnel qui s'en sert de manière plus quotidienne. Ils relèvent néanmoins la tension générée par le projet notamment auprès des archivistes dont les postes sont les plus directement touchés par la réingénierie des processus.

Une fois le saut technologique effectué, le DPN est controversé. Si l'enjeu et l'importance de suivre avec cette innovation technologique et organisationnelle ne sont pas contestés, l'étape du DPN l'est. Pour certains, c'est une phase nécessaire pour permettre l'adaptation d'un personnel qui pouvait avoir besoin d'être formé à l'utilisation même d'un système d'exploitation informatique alors que pour d'autres, quitte à traverser une zone de turbulence comme cela a été le cas, il aurait mieux valu passer directement au DPI. Ce dernier point est notamment alimenté par les frustrations que génère le projet. En effet, si l'approche participative qui a été adoptée a généré de l'adhésion, elle a également amené des formes de résistance, car l'intégration se ferait au détriment des besoins spécifiques de chaque métier. Dès lors, même des promesses pourtant faiblement développées servent de point d'appui pour une contestation du DPN. C'est le cas par exemple de l'économie de papier qui, dans la documentation qui nous a été fournie, fait essentiellement l'objet d'un point dans une foire aux questions et qui pourtant sert à la fois comme élément de critique des valeurs de responsabilité sociale prônées par l'organisation et de contestation des modalités de passage du papier au numérique.

- Comité de direction du projet, usagers cliniques

Les membres de ce groupe ressentent une certaine fierté à participer à un projet pilote. Ils deviennent une référence québécoise et l'apprécient lorsque des collègues d'autres centres de santé viennent poser des questions sur le projet. Néanmoins, cette fierté ne se fait pas sans le développement d'une certaine critique quant à l'utilisation des ressources aussi bien humaines que financières. Le projet, bien que considéré comme nécessaire, apparaît également comme détournant des ressources essentielles au bon déroulement des

tâches premières que représentent les activités de soin.

Ils considèrent que si le DPN était une étape d'apprentissage nécessaire pour aller vers le DPI, les difficultés qu'il a générées dans l'activité quotidienne (empiètement sur le temps consacré au patient, problèmes de numérisation des dossiers et utilisation de dossiers papier parallèles) gommait les avantages de cette implantation en étapes. De plus, l'étape suivante tardant à venir, les usagers commencent à s'habituer au DPN ce qui créera de nouvelles résistances.

La dialectique papier/numérisation est également un des irritants puisque l'informatisation a été associée à l'idée d'économie de papier. Le processus de numérisation mis en place génère pourtant une double augmentation de la consommation de papier : la première est liée à l'utilisation importante de formulaires permettant une numérisation quotidienne des dossiers patients en cours; la deuxième est une conséquence non souhaitée de la procédure puisque pour pallier certaines lenteurs du processus de numérisation, le personnel clinique imprime, sans autorisation, des dossiers patients.

- Comités processus

Le DPN est apprécié, car il permet effectivement d'accéder plus rapidement et directement à l'information sans avoir besoin de se déplacer aux archives, en limitant les déplacements de dossiers entre les CLSC et en autorisant les consultations simultanées.

Pourtant, cette intégration s'est faite aux prix de tensions. Elles ont pu porter sur le choix des éléments de formulaires qui allaient être retenus pour unification, émerger de crises parmi les archivistes et commis ou encore de menaces de conflit par les médecins pour forcer l'écoute de la maîtrise d'œuvre. Les risques de division prennent également deux autres formes : la première est générationnelle en raison d'une supposée capacité des plus jeunes à mieux s'adapter à cet univers informatisé; la deuxième porte sur le nonaccès d'une partie du personnel au DPN.

La dimension innovante du DPN dans une organisation habituée à travailler comme pilote est contestée. Les faiblesses ergonomiques de l'application renforcent cette impression. Il apparaît alors plus comme le rattrapage d'un retard technologique que le DCI devrait permettre de rattraper par des possibilités accrues d'interactivité (classement, recherches) et de saisie directe dans les dossiers informatiques. De la même manière, ces usagers critiquent des problèmes de sécurité et de confidentialité liés à la gestion des accès et au mélange des spécialités dans un même dossier. Ils reconnaissent pourtant que ces problèmes se retrouvaient dans les dossiers papier.

Paradoxalement, ce souci de sécurité de l'information s'est accompagné ici aussi par la création et l'utilisation de dossiers papier parallèles justifiés par les délais de numérisation des dossiers patients au regard des besoins d'accès qu'ils peuvent avoir. Le processus de numérisation.

Enfin, la question du gaspillage du papier est également évoquée dans ce groupe pour les mêmes raisons que précédemment.

- Usagers hors-projet

Nous retrouvons ici globalement les mêmes éléments de discours que pour le groupe précédent (dossiers parallèles, gaspillage de papier, confidentialité et sécurité de l'information). L'informatisation est perçue positivement et ses avantages (accessibilité

de l'information, communication entre les CLSC) bien compris. Toutefois, les modalités d'implantation font l'objet de critiques : les usagers auraient préféré un déploiement par services et expriment le regret de n'avoir pu directement passer au DPI. Ils soulignent plus spécifiquement la non-convivialité, les lenteurs et les pannes qui leur prennent du temps sur leur contact avec les patients (pour le personnel clinique) ou leur font perdre de l'autonomie et ralentissent leur travail (personnel administratif).

Il est intéressant de constater que l'essentiel du discours produit pendant les entrevues est critique. Il s'accompagne toutefois de l'expression d'une fierté d'appartenir à cette organisation et généralement de la reconnaissance de l'investissement des personnes qui ont travaillé à la conduite du changement. Si la critique porte sur des processus internes, les personnes capables d'identifier les intervenants extérieurs rejettent volontiers la faute sur les prestataires externes.

Analyse théorique des contradictions

L'introduction du projet dans l'organisation multiplie les activités des individus. Il les place dans des situations de travail hétérogènes et évolutives et qui les amènent parfois même à être en contradiction dans leurs modalités d'engagement. Le projet favorise les développements d'agencements organisationnels complexes à travers une « myriade de pratiques et d'interactions négociées localement » (Pollock et Cornford, 2004, p. 36). L'implantation d'un nouvel outil comme le DPN cherche à rationaliser et à standardiser les modalités d'interaction à travers un processus de coopération spécifique délimité dans le temps.

Notre projet de recherche cherche à éclairer le processus d'engagement des acteurs autour du projet DPN alors que ces derniers adoptent une posture critique dont une appréciation rapide pourrait laisser croire à l'échec du processus. Le concept de contradiction de la théorie de l'activité peut être mobilisé afin d'analyser l'engagement paradoxal des acteurs interrogés.

La théorie de l'activité connaît trois générations. Dans la première, Vigotsky (1978) développe l'idée d'une médiation par des artefacts culturels, institutionnels ou matériels qui contribuent à la mise en relation du sujet et de la finalité poursuivie par l'acteur (ou objet dans la terminologie d'Engeström). Les individus ont besoin de ces artefacts pour agir et la société est produite par les individus à travers l'utilisation de ces artefacts. Cette approche est donc « relationnelle », car les entités n'existent que dans leur relation. L'activité sert alors à développer ces relations et aide ainsi les sujets à créer leur environnement (Bødker, 1991). La deuxième génération est influencée par Leont'ev (1978) qui met l'accent sur la nature sociale de l'esprit humain. Enfin, la troisième génération est celle d'Engeström (1987) qui propose une nouvelle modélisation de la relation entre sujet, artefact et objet.

La théorie de l'activité s'intéresse aux tensions qui sont des manifestations des contradictions systémiques. Pour les étudier, elle s'appuie sur cinq principes (Engeström, 2001) :

1. l'activité collective dans son réseau d'activités doit être considérée comme unité d'analyse;
2. les systèmes d'activité sont polyphoniques et sont constitués de différentes perspectives;
3. l'histoire du système d'activité doit être étudiée pour en comprendre les transformations;
4. la longue évolution des cycles d'activité donne lieu à un apprentissage expansif;
5. dans un système d'activité, l'innovation est le résultat d'une transformation liée à une reconceptualisation de l'objet et du motif de l'activité en vue d'un élargissement des possibilités.

Si dans le modèle d'Engeström, l'activité est l'unité d'analyse, il faut préciser que notre accès au terrain s'est essentiellement fait au travers d'entrevues. Celles-ci rendent compte des perceptions qu'ont les acteurs du projet et viennent témoigner de leurs motivations et des actions qui en découlent. Ces productions discursives nous permettent également de reconstituer une histoire collective du processus étudié et d'éclairer le contexte organisationnel du projet en explicitant les logiques à l'œuvre dans les systèmes d'activité des acteurs. Elles se développent en effet grâce à un bagage socioculturel qui permet de mettre en évidence leurs motivations tout comme des contradictions qui peuvent être expliquées grâce à l'histoire du processus étudié (Engeström, 2001 ; Miettinen et Hasu, 2002).

Pour Engeström (1987), il existe quatre niveaux de contradiction dans le processus de changement.

- Contradiction primaire

La contradiction primaire émerge dans une logique économique qui veut qu'il y ait une opposition entre la valeur d'usage et la valeur d'échange d'un bien ou d'un service. Engeström illustre cette contradiction à travers l'exemple du médicament comme ressource pour les médecins. Celui-ci sert à la fois à soigner (valeur d'usage) et à générer du profit (valeur d'échange). Le médecin se trouve alors sous tension à devoir arbitrer entre ces deux logiques. Dans un contexte de travail, cela met en évidence la dualité entre les logiques professionnelle et managériale (Blackler, Crump et McDonald, 1999 ; Groleau et Mayère, 2009). Dans notre cas, la tension serait entre l'activité du projet et celle du métier habituel. Le projet participe en effet à la participation à une rationalisation des activités dont l'effort détourne de l'activité de soin habituelle.

- Contradiction secondaire

Les contradictions secondaires sont la manifestation concrète des tensions dans le système d'activité. La réingénierie des activités à travers la rationalisation qu'impose le nouveau processus du DPN/DCI vient ralentir les activités habituelles du personnel clinique comme administratif. Le dossier patient n'est plus accessible (temporairement) en raison du processus de numérisation. Contrairement à la contradiction primaire qui est

une mise en tension de principes, de logiques, la contradiction secondaire peut être résolue en introduisant de nouvelles façons d'agir. Cela donne lieu, par exemple, à la création des dossiers papier parallèles. La mise en place du DPI ralentit (du moins ponctuellement) l'activité habituelle du personnel aussi bien administratif que soignant. Pour pallier les effets indésirables, ils mettent alors en place de nouvelles procédures transitoires.

- Contradictions tertiaires

Pour résoudre des tensions générées par le nouveau système, le personnel a introduit un nouvel élément, les dossiers parallèles. Mais celui-ci crée à son tour des tensions. Cette modalité de résolution locale rentre en conflit avec d'autres principes. Cela pose des problèmes de sécurité aussi bien en termes de confidentialité que de qualité des soins. Les dossiers parallèles introduisent des faiblesses dans le processus que les usagers mêmes de ces dossiers dénoncent par rapport à d'autres éléments du nouveau système.

- Contradictions quaternaires

La reconfiguration du système d'activité central peut générer encore un autre niveau de contradiction, cette fois-ci, avec les systèmes d'activités voisins. Ainsi les adaptations locales ne sont pas pleinement intégrables en fonction de la nature de l'établissement. Le système développé pour le CHUM n'est pas opérationnel pour le CSSS que ce soit au niveau de l'application (OACIS) que des processus du projet (numérisation). Ainsi, la procédure de numérisation choisie serait plus adaptée aux activités hospitalières qu'à celles d'un CSSS.

Comme nous l'explique Groleau (2006), chez Engeström, la résolution de ces tensions produit du changement car l'organisation est remise en cause. En conséquence, les acteurs ou sujet sont obligés de trouver de nouvelles façons d'agir qui leur permettent de poursuivre les activités de l'organisation. Mais contrairement à ce que signalent Langmeyer et Roth (2006), il ne s'agit pas de considérer ici la transformation comme une amélioration des pratiques. Cela introduirait en effet un jugement de valeur qui amène à évaluer les pratiques à l'aune de l'objectif d'un acteur particulier.

Dans le cas des dossiers parallèles, la contradiction est essentiellement temporaire. Elle montre les stratégies et pratiques mises en place par les acteurs pour faire face au changement et aux transformations qu'il suppose dans leurs activités. Ainsi ce qui peut être qualifié de système d'action concret ou de régulation autonome est resté en place le temps que de nouvelles pratiques, celles souhaitées par la Direction, se stabilisent. Cela correspond au cycle d'apprentissage expansif d'Engeström (*cf.* fig. 1), mais la phase de consolidation n'est ici que transitoire. Les dossiers parallèles existent et parviennent à être justifiés tant que le processus de numérisation n'est pas finement intégré dans les activités des employés. Ils tendent ensuite à disparaître, car ils n'ont pas la légitimité suffisante pour devenir un processus officiel, une régulation de contrôle. Autrement dit, les discours qui les appuient ne parviennent pas à s'imposer. Ils s'effacent à mesure que la force performative des Discours favorables à la rationalisation par le DCI (Cordelier, 2012a, 2012b) prend le pas à la faveur de l'optimisation du processus de changement organisationnel. Ce dernier est alors moins intrusif dans les activités principales des employés qui relayent avec moins de force leurs discours critiques.

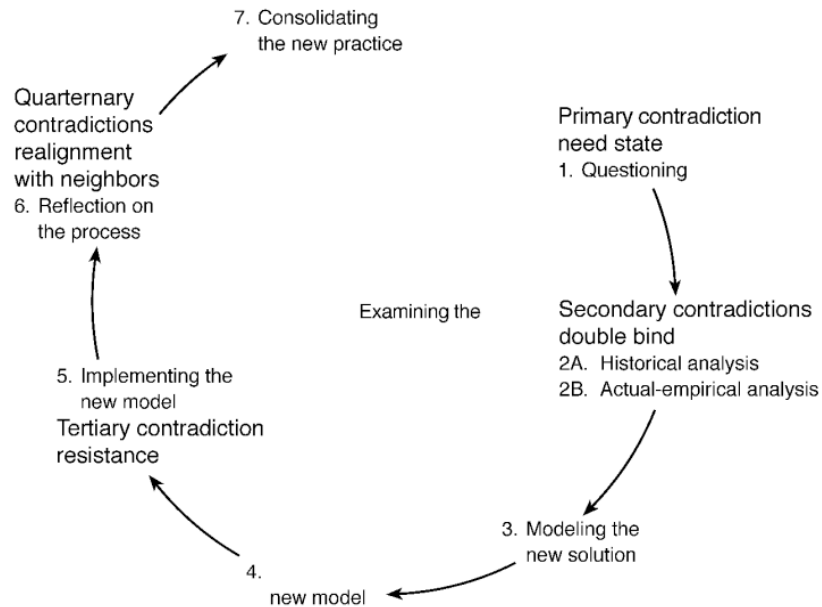


Fig. 1 :
Strategic learning actions and corresponding contradictions in the cycle of expansive learning (source : Engeström, 2001, p. 152)

Conclusion

Les discours des employés produisent des contradictions, mais ne remettent pas véritablement en cause leur engagement. À ce dernier point, nous pouvons trouver des justifications diverses qui relèvent par exemple d'un impératif d'intégration (Cordelier, 2011, 2012c) ou d'une répartition spatio-temporellement située d'un pouvoir discursif (Cordelier, 2010, 2012c).

La ou les contradictions doivent donc être étudiées en tenant compte d'un ensemble significatif de réseaux d'activité, comme le propose Engeström. Cela n'enlève pour autant rien à la performativité de discours qui rentrent en confrontation avec la logique principale de l'organisation. Cela souligne au contraire à la fois le potentiel et l'existence d'un faisceau d'activités qui permettent le fonctionnement de l'organisation et son évolution. Une contradiction subsiste tant que les conditions de sa résolution ne sont pas réunies. Le cycle d'apprentissage reste donc ouvert jusqu'à ce que l'organisation et ses acteurs puissent produire une pratique satisfaisante, optimisée. Les discours critiques sont relayés avec moins de force, alors que c'est une condition essentielle à leur performativité (Cordelier, 2011, 2012c) et s'alignent alors de fait sur celui qui parvient à résoudre les contradictions et à produire l'intégration de l'organisation dans la durée.

Bibliographie

BAZET, I., A. JOLIVET et A. MAYERE. (2008). « Pour une approche communicationnelle du travail d'organisation : changement organisationnel et gestion des événements indésirables », *Communication & Organisation*, n°33, pp. 31-39.

BLACKLER, F., N. CRUMP et S. MCDONALD. (1999). « Managing Experts and Competing through Innovation: An Activity Theoretical Analysis ». *Organization*, vol. 6, n°1, p. 5-31.

BØDKER, S. (1991). *Through the interface: a human activity approach to user interface design*. Hillsdale, N.J., L. Erlbaum.

BONNEVILLE L., (2007). « Le sens du discours officiel de l'État québécois sur l'informatisation des organisations de soin », BONNEVILLE L. & GROSJEAN S. (sous la direction de), *Repenser la communication dans les organisations*, Paris, L'Harmattan, p. 177-200.

CALLON, M. (1986). « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc », *L'Année sociologique*, n°36.

CALLON, M. (2006). « Pour une sociologie des controverses technologiques », M. AKRICH, M. CALLON, LATOUR B., *Sociologie de la traduction Textes fondateurs*, Paris, Mines Paris Les Presses, p. 135-157.

CORDELIER, B. (2008). « Between symbolic and regulationists transactions. For a new praxeology around the technical object », *Actes du colloque "What is an Organization? Materiality, agency and discourse"*, HEC Montréal, LOG, Université de Montréal, Québec, Canada, 21-22 mai.

CORDELIER, B. (2011). « Le silence en tant qu'acte de langage, ou quand (ne pas) dire, c'est (dé)faire - Stratégie et temporalités », CARAYOL V. & BOULDOIRES A. (dir.), *Discordances des temps: Rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication*, Bordeaux, MSHA.

CORDELIER, B. (2012a). « Antinomie et mises en tension discursives dans un projet d'innovation organisationnelle. Un cas d'implantation du dossier clinique informatisé ». *La santé à l'épreuve des reconfigurations organisationnelles et communicationnelles : enjeux, défis et perspectives*, 80^e congrès de l'ACFAS, Montréal, Québec, 7 et 8 mai 2012, actes, p.105-118.

CORDELIER, B. (2012b). « Dissonant discourses, Opposing and complying with organizational change », *Language and Communication at Work: Discourse, Narrativity and Organizing*, Fourth International Symposium on Process Organization Studies, Greece, Kos, 20-23 June.

CORDELIER, B. (2012c). *Changement organisationnel et management par projet. Mobilisation des systèmes d'information*. Paris, L'Harmattan.

Direction Des Communications du MSSS du Québec (2007). *Le dossier de santé du Québec. Plan d'affaires 2007-2010*.

ENGESTRÖM, Y. (1987). *Learning by expanding : an activity theoretical approach to developmental research*, Helsinki, Orienta-Konsultit.

ENGESTRÖM, Y. (2001). « Expansive learning at work: Toward an activity theoretical reconceptualisation », *Journal of Education and Work*, 14, n°1, p. 133–56.

GIDDENS, A. (2005 [1984]). *La constitution de la société*, Paris, PUF.

GROLEAU, C. (2008). « La syntaxe des artefacts : lier entre elles différentes logiques d'action pour expliquer les pratiques découlant du changement technologique », *Communication & Organisation*, n°33, p. 19-28.

GROLEAU, C. (2006). « One Phenomenon, Two Lenses : Apprehending Collective Action From the Perspectives of Coorientation and Activity Theories », COOREN F., TAYLOR J. R. & VAN EVERY E. J., *Communication as Organizing : Empirical and Theoretical Explorations in the Dynamic of Text and Conversation*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Assoc Inc, p. 157-177.

GROLEAU, C., et A. MAYERE. (2009). « Médecins avec ou sans frontière : contradiction et transformation des pratiques professionnelles », *Sciences de la société*, no 76, p. 102- 119.

KOLODNER R. (2009). « La transformation du système de santé : les possibilités engendrées par les technologies de l'information (TI) », *Santé en devenir. Relever la performance du système de santé. Troisième partie : une culture transformatrice*, p. 27-35.

LANGEMEYER, I., and W.-M. ROTH. (2006). « Is cultural-historical activity theory threatened to fall short of its own principles and possibilities as a dialectical social science. », *Outlines* n°2, p. 20–42.

LEONT'EV, A. N. (1978). *Activity, consciousness, and personality*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall.

MIETTINEN, R., et M. HASU. (2002). « Articulating user needs in collaborative design : Towards an activity theoretical approach », *Computer Supported Cooperative Work*, vol. 11, n° 1-2, p. 129-151.

ORLIKOWSKI, W. J. (1992). « The duality of technology: rethinking the concept of technology in organisations », *Organization Science*, vol. 3, n°3.

POLLOCK, N., & J. CORNFORD. (2004). « ERP systems and the university as a « unique » organisation », *Information Technology & People*, vol. 17, no 1, p. 31-52.

SIMONDON, G. (1989 [1958]), *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier,

VYGOTSKY, L. S. (1978). *Mind in society : The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA, Harvard University Press.

WEICK, K. E. (1979). *The social psychology of organizing*, Readings (Mass.), Addison Westley.

Performance du discours managérial entre partenaires institutionnels

Frédéric Moulène
Université de Strasbourg
frederic.moulene@univ-fcomte.fr

Résumé

En nous appuyant sur le film de Jean-Marc Moutout, Violences des échanges en milieu tempéré (2003), nous verrons comment le discours managérial peut être mobilisé pour convaincre les partenaires d'une organisation à agir dans le sens recherché par elle, surtout lorsqu'ils sont impliqués dans une mission aussi délicate que celle d'une restructuration d'entreprise. L'enjeu est ici d'observer, en puisant notamment dans les réflexions de Klemperer, Orwell et Marcuse sur le pouvoir du langage comment ce discours procède pour s'imposer et battre en brèche les résistances internes à l'organisation. Nous verrons que le résultat final ne dépend pas seulement du statut des locuteurs et de la force de l'engagement : l'impact de la capacité performative du discours est ici essentiel et demeure difficilement séparable des processus socio-psychologiques qui conduisent les individus à se soumettre à des directives qu'ils rejettent au départ.

Mots-clés : *performatif, discours managérial, influence, soumission, résistance*

Introduction

Ces dernières années, plusieurs films ont approché, et de manière très critique, un certain type de discours managérial. On se souvient notamment de Ressources Humaines de Laurent Cantet. Un autre long-métrage, celui de Jean-Marc Moutout, *Violences des échanges en milieu tempéré* (2003), s'efforce de dévoiler la manière dont ce type de discours, par essence à visée pratique, se révèle performatif. Philippe, nouveau venu dans le cabinet de consultants MacGregor, est chargé de mener à bien un audit dans une entreprise rachetée par un grand groupe industriel. Jeune et idéaliste, il cherche à proposer des solutions afin d'améliorer l'organisation de production tout en s'attachant à nouer un dialogue respectueux avec les salariés. Mais bientôt, il lui est demandé de réaliser des bilans de compétence dans la perspective d'une compression des effectifs. Ses réticences vont finir par se heurter aux directives de son supérieur, Hugo, réputé pour sa froide efficacité. C'est alors pour nous le moment le plus intéressant du film : le cinéaste va à la fois mettre en lumière le face-à-face entre les deux hommes et analyser le conflit intérieur que traverse Philippe, avec toutes les conséquences que cela peut avoir sur sa vie privée.

Au centre de l'œuvre, le conflit entre éthique personnelle et aspiration à la réussite professionnelle

L'œuvre peut être découpée en cinq étapes successives, au gré des évolutions que traverse Philippe dans son intégration au sein de l'entreprise :

L'initiation professionnelle comme mise en confiance

Pour sa première mission dans son premier emploi, le jeune homme est placé sous la tutelle d'Hugo qui « bat des records de chiffre » et que les chefs d'entreprise se disputent. Hugo commence par intervenir devant le comité d'entreprise de Janson Métal Industries et se veut rassurant : il souligne son idéal du management comme « échange de compétences ». Mais très vite il admet que si Janson est une société performante, elle se serait « assoupie » dans un contexte où « le marché est en constante évolution ». Philippe se laisse d'autant plus aisément séduire par son tuteur que les signes de réussite de ce dernier (élégance, assurance, véhicule de grosse cylindrée, relations haut placées) lui promettent un avenir confortable. Tout semble d'ailleurs aller pour le mieux pour Philippe qui tombe amoureux d'Éva, une mère célibataire, après avoir décroché un emploi inespéré au cœur de la Défense.

Lorsque ne pas parler de l'audit, c'est faire licencier...

La période d'euphorie de Philippe s'achève brutalement lorsqu'Hugo explique froidement la situation de Janson à son protégé : « tout redéfinir : baisse des coûts, gains de productivité, redéploiement commercial » et surtout ne rien révéler aux salariés du rachat de l'entreprise par le grand groupe industriel sous peine de provoquer un conflit social. Philippe comprend peu à peu que la restructuration induit une compression des effectifs. Son malaise s'accroît quand Hugo lui montre comment il faut procéder durant les entretiens avec les salariés : questions insistantes, regard fixe et accusateur (« ne jamais détourner les yeux, jamais, ça veut dire que tu doutes »), rapprochement corporel sachant que « sur le terrain, le seul critère, c'est l'efficacité ». Cette mise à l'écart de tout sentiment est la négation même de la relation qui lie Philippe à Éva, mais aussi de la sympathie que le jeune homme éprouve pour beaucoup de salariés. Cette position particulière révèle à Philippe qu'il ne fait pas encore pleinement partie de MacGregor : il moque ses collègues qui restent au bureau tard dans la soirée et refuse le racisme social qu'ont certains de ses collègues pour l'« industrie en Province ».

Entre cœur social et raison économique, le refus de choisir...

Philippe, pris de scrupules, cherche une voie médiane pour humaniser le plan de rachat sans pour autant le mettre en cause : il s'efforce d'identifier les faiblesses de l'organisation du travail et d'y remédier dans un climat consensuel. Mais il se heurte vite aux convictions d'Hugo : celui-ci entend pousser Janson à se spécialiser dans le segment aluminium et « se débarrasser de tout le reste » qui lui paraît insuffisamment rentable. Le pire pour Philippe se produit lorsque son tuteur le charge de réaliser des bilans de compétence afin de sélectionner les salariés à conserver. Il se trouve alors véritablement écartelé entre d'une part la pression de la hiérarchie et la volonté de ne pas gâcher son début de carrière et d'autre part ses réticences à préparer les licenciements. La contradiction rejaillit dans le discours de Philippe qui hésite entre résignation et révolte. Le dilemme est d'autant plus dur à vivre qu'Éva prendra clairement parti contre les méthodes de MacGregor et qu'elle est persuadée que Philippe est assez diplômé pour vite rebondir ailleurs. Celui-ci cède cependant aux directives d'Hugo et reçoit un par un les salariés de Janson. Très vite, il identifie ceux qui sont susceptibles de se retrouver au chômage : un ouvrier âgé affecté par un taux d'invalidité de 45 %, un syndicaliste depuis

longtemps dans le collimateur de la direction pour une attitude contestataire, une mère rétive à l'idée de travailler le samedi alors qu'elle est seule avec ses enfants. Il s'astreint à se montrer plus dur face aux salariés et met sous la sellette syndicalisme et absentéisme.

L'homme révolté face à ses engagements

La crise de culpabilité de Philippe finit par le faire craquer. Il déclare à Hugo qu'il « ne veu[t] plus être un coupeur de têtes »; son supérieur lui garantit que tous les consultants passent par cette étape. Il l'incite à « rationaliser » sachant qu'« une entreprise tourne avec x salariés, pas x+1 ». La méthode de « rapprochement corporel » est alors mobilisée par Hugo face à son protégé : en lui posant les mains sur les épaules, il le rassure en lui expliquant que la sensibilité de Philippe est un atout dans une mission aussi « délicate ». Mais le novice insiste qu'il ne peut vraiment pas faire face à la situation. Hugo réagit alors très durement : il s'éloigne de Philippe, fronce les sourcils et le traite de « mauviette », le culpabilise. Sur la route pour Paris, sa colère explose : « mais qu'est-ce que tu as en a foutre, de ces tocards? C'est toi qui vas le payer cher, ils vont pas venir t'aider, eux! ». Philippe est sous le choc de la confrontation, il annule le rendez-vous qu'il avait fixé à Éva après lui avoir menti comme il l'a fait avec les salariés.

Quand normalisation rime avec reniement...

Après un week-end de réflexion sur lequel le cinéaste ne s'attarde guère, c'est un autre Philippe qui revient chez Janson. Il est plus incisif dans ses entretiens, ne doute plus et impose des changements d'organisation (selon les principes du kan-ban). Il se heurte toutefois à l'agent de maîtrise, Manin, qui refuse de jouer le jeu de l'audit et lui reproche de n'avoir retenu de ses grandes études que la soif du « pognon ». Le climat se dégrade dans l'entreprise, les salariés se sentant plus que jamais sous surveillance et probablement aussi placés en situation de concurrence. Il renoue avec Éva, mais la jeune femme, si elle se résigne à accepter le choix de Philippe de mener l'audit à son terme, lui reproche de plus en plus son manque d'écoute. Les choses se précipitent lorsque Manin, sous la pression de la direction, confie à Philippe le bilan de polyvalence de chacun de ses salariés, non sans lui avoir certifié qu'« ils sont tous bons ». Très vite Janson annonce le rachat et passe la main à son bras droit, Molinari, lui aussi plus au fait des principes du management, il passe sous silence les 87 licenciements qui attendent le personnel (ce qui révolte Adjì, lui qui au départ raillait marginaux en rupture de ban et était habité par une grande soif d'intégration). Quelques jours après, le personnel de MacGregor doit se réunir pour une soirée de fête. Éva met Philippe à l'épreuve : elle prétend que sa petite fille est malade et qu'elle aimerait qu'il reste avec elles. Le jeune consultant décline la proposition (« c'est super important, il y aura tous nos boss »). C'est fini entre eux, mais Philippe ne semble plus s'en soucier. Il a désormais sa place chez MacGregor, applaudit le discours ultralibéral, individualiste et darwinien du PDG, scande avec tous les autres le slogan « work hard, play hard! » de la société. Et puis quelques semaines plus tard arrivent les vacances d'été. Les dernières images le montrent à distance sur une plage avec une jeune femme. On croit que c'est Éva, mais en se rapprochant, la caméra nous révèle que Philippe l'a déjà remplacée.

Le discours managérial comme mise à distance du sujet sensible et force d'intégration professionnelle

La double dimension interactionniste et organisationnelle apparaît juste dans l'intitulé de l'œuvre, et ce dans toute sa contradiction : la confrontation entre les hommes est souvent *violente* alors même que l'organisation incite par nature à l'accord, au consensus et à la pacification des rapports sociaux. L'œuvre se montre particulièrement habile à dévoiler le caractère forcément discursif de ce face-à-face. Car c'est largement par la parole que Hugo parviendra à *changer* Philippe – c'est-à-dire à le pousser à « rationaliser » afin d'envisager la masse salariale surtout comme variable productive. Cela est d'autant plus vrai que le consultant chevronné joue sur la crainte qui habite Philippe à l'idée de perdre son poste. Au passage, on voit que les compétences managériales qu'Hugo a depuis quinze ans accumulées chez MacGregor lui permettent d'ailleurs de former – et de « formater » - les nouvelles recrues encore trop tendres pour accepter la « contrepartie » des restructurations d'entreprise.

Choc biographique et conversion doctrinale

Le film dévoile le processus d'acquisition de l'identité professionnelle et les réaménagements qu'il impose dans le cadre mental du salarié. La socialisation secondaire étant toujours inachevée, Berger et Luckmann (1996) ont raison de souligner que l'individu est amené durant son parcours à intérioriser des « sous-mondes institutionnels spécialisés », en l'occurrence ici, celui du consulting. Dans le bain professionnel où justement il évolue, Philippe intériorise peu à peu un programme d'action, une *Weltanschauung* nouvelle, ce qui exige une transformation profonde (« déstructuration/restructuration ») de son identité et du comportement qu'elle appelle (Dubar, 1996, 101). Mais cela exige qu'il surmonte une série de « chocs biographiques » qui mettent à rude épreuve la sensibilité héritée de son identité pré-professionnelle. On peut décrire le cheminement du junior en faisant appel aux travaux de Sainsaulieu (1985) : s'il tente au départ de suivre la ligne d'action de MacGregor tout en l'adaptant à sa propre façon de voir (« identité affinitaire »), il se situe un moment en « retrait » en affichant ouvertement son opposition, avant de céder à une « identité fusionnelle » en adhérant alors totalement à son « devoir » de manager. Il s'agit pour le dire autrement d'une « conversion doctrinale » (Davis, 1966) : Philippe doit faire le deuil de son idéalisme, en réalisant que la fonction de consultant est autre que celle qu'il avait envisagée au départ; il se conformera à la « réalité du métier » en se résignant à accepter l'écart entre rôle à jouer et attentes initiales. L'intégration professionnelle sera parachevée avec l'intériorisation durable au cours de laquelle Philippe incorpore définitivement son rôle et refoule en même temps ses réticences du début. Au final, Philippe a « réussi » à ajuster son identité globale à son identité spécialisée professionnelle au point même que la deuxième envahisse complètement la première (dur dans son métier, dur dans sa vie privée). Le film en cela témoigne des « pressions exercées sur les individus pour modifier leurs identités et les rendre compatibles avec les changements en cours (Dubar, 1996, 102).

Le locuteur et sa parole pour changer l'interlocuteur

S'il n'est pas le seul élément agissant dans la conversion doctrinale de Philippe, le canal communicationnel y tient toutefois une place centrale. Rappelons au passage que « le langage fournit la superposition fondamentale de la logique sur le monde objectivé. L'édifice des légitimations est basé sur le langage et utilise le langage en tant qu'instrumentalité principale » (Berger-Luckmann, 1996, 92). Le langage en effet contribue fortement à cristalliser les identités notamment professionnelles, justifie les principes dont elles relèvent en leur donnant une forme exprimable. C'est par la communication que les rôles se transmettent (Mead, 1963) et en l'occurrence qu'Hugo indique la marche à suivre à Philippe.

Pour nous qui nous intéressons de près au fait performatif, nous devons tout d'abord analyser dans quelle mesure le pouvoir du discours managérial tient à la force même des mots qui font son discours plutôt qu'à son seul statut de supérieur hiérarchique. En l'occurrence, il s'agit d'examiner ce qui pousse un acteur à renier ses valeurs pour s'aligner sur le discours de son organisation et le programme qu'il recouvre. Certains linguistes pragmaticiens y voient volontiers l'effet de la « puissance du langage » (Boutet, 2010), mais ont encore apparemment trop tendance à négliger l'importance du statut du locuteur dans le fait performatif. Dans ses travaux fondateurs, Austin (1970) avait cependant bien souligné que la félicité d'une parole dépend fortement du statut du locuteur : de même que le prêtre et le maire sont les seuls habilités à marier les époux, Hugo possède une légitimité au sein de MacGregor qui lui permet de diriger les « juniors ». Lorsque Philippe doit « trancher », il le fait sur la base de ce que lui a dit son supérieur – et non du premier venu - dont la réputation de surcroît n'est plus à faire. Selon Bourdieu, les « conditions de félicité » exprimées par Austin sont si essentielles que « la question naïve du pouvoir des mots » ne doit pas surtout pas nous pousser à « leur attribuer une efficacité indépendante des dispositions » des individus (1982, p.103). Si en effet « le pouvoir des mots n'est pas dans les mots », c'est qu'ils ont un pouvoir... tributaire des conditions sociales. » (Neveu, 2010, 196). Mais si la parole n'a jamais rien de « magique », nous rejetons la réduction de la performance au seul statut du locuteur (Kerbrat-Orecchioni, 2000). D'autres facteurs interviennent dans le résultat de ce qui peut être dit. Si Bourdieu ne néglige pas l'importance de l'« hexis corporelle » (voix, élocution, accent, gestuelle), il ne s'attarde guère sur la question du charisme de celui qui parle. Or le film nous permet de comprendre qu'elle a aussi une incidence dans l'interaction : Hugo est un orateur de fière allure, dont la réussite ne peut que fasciner le jeune Philippe. Au total, une multitude d'éléments se conjuguent pour permettre à Hugo de convaincre Philippe : légitimités rationnelle de l'expert, traditionnelle de l'aîné, charismatique du « gagnant » et du « beau parleur ».

Le face-à-face entre les deux personnages soulève la question de la domination. La supériorité hiérarchique d'Hugo est certes toute relative (il est davantage pour Philippe un tuteur qu'un « chef »), mais elle suffit à lui indiquer des directives à suivre; lorsque son junior lui fait part de ses scrupules à propos du devenir des salariés de Janson, Hugo maintient la pression sur le cap à tenir. Enfin, lorsque survient le conflit entre les deux, Hugo laisse éclater sa colère et écrase verbalement son protégé qui se laisse passivement sermonner. Il y a donc domination au sens wébérien du terme dans la mesure où le novice doit suivre les instructions du tuteur et s'y plier : « le fait de la domination est seulement

lié à la présence actuelle d'un individu qui commande avec succès à d'autres » (Weber, 1995, 96). La domination a pour corollaire la soumission et nous renvoie à l'expérience de Milgram (1974). Car si Philippe finit par céder à son devoir de consultant et à se conformer à la ligne de travail attendue par Hugo, cela ne se fait pas sans résistance (notion que Weber envisage aussi lorsqu'il définit la notion de « puissance »). Bien sûr, les situations sont différentes : 1°, si le sujet de Milgram doit obéir en temps réel, c'est-à-dire avec des effets immédiats (les chocs électriques prétendument infligés au « cobaye »), Philippe dispose de plusieurs semaines pour pouvoir évoluer et « travailler » peu à peu sur ses propres dispositions, sachant que la pression professionnelle l'amène à vaincre ses résistances; 2°, Philippe n'est pas confronté au choc de la souffrance physique; 3°, sa responsabilité est en revanche bien plus directement engagée, car aux yeux des salariés, c'est lui qui dirige l'audit et non Hugo (alors que le sujet de Milgram est placé sous le contrôle des ordres de l'expérimentateur). Dans les deux cas toutefois, la soumission est gagnée à la fois parce que l'ordonnateur est rationnellement légitime et que son discours se veut rassurant. Ainsi de même que l'expérimentateur assure au sujet que « même si les chocs sont douloureux, ils ne peuvent provoquer aucune lésion permanente » chez l'« élève », Hugo explique à Philippe que c'est dans l'intérêt même de Janson qu'il faut réduire les effectifs.

Le processus langagier est inséparable du processus d'intercompréhension entendu comme action conjointe (Brassac, 2004) : Hugo tente de faire plier Philippe qui en retour cherche (en vain) à lui faire entendre sa difficulté à sélectionner les salariés. La bataille cognitive que le premier va gagner est aussi langagière : ses arguments lui permettent d'imposer son point de vue. La sociologie de Mead nous éclaire pour comprendre la production de sens réciproque entre les interactants : Hugo pousse Philippe à adapter son cadre mental à sa fonction et le deuxième résiste au nouveau modèle qui lui est proposé avant de céder. Mais le processus performatif ne s'opère pas de manière mécanique : le travail de persuasion d'Hugo travaille Philippe, non pas comme une image aveuglante qui nous oblige à fermer les yeux, mais comme un commandement, un *signe* qui n'aboutit que s'il est décodé et (bien) interprété (Eco, 1988). C'est en cela que réside le jeu communicationnel-institutionnel que le cinéaste s'efforce de capter.

On peut s'interroger *a contrario* sur ce qui aurait pu conduire Philippe à ne pas se soumettre. Car si les mots, même « autorisés », sont prononcés pour être entendus et suivis, ils ne sont pas passivement « réceptionnés » par l'acteur, comme le schéma communicationnel de Jakobson a pu le laisser entendre. Mais l'épreuve était décidément d'autant plus difficile à surmonter qu'il se trouve seul face à la décision à prendre. Dans *Violences des échanges*, il semble que trois éléments se combinent pour pousser Philippe à céder : la tentation carriériste, le devoir professionnel et la raison managériale exprimée à la lettre par Hugo. Le premier apparaît explicitement lorsque Philippe rétorque à Éva qu'un licenciement précoce chez MacGregor « ferait tâche » dans son CV; si le second ne mérite pas de commentaires particuliers (si ce n'est que le novice ne peut avoir guère de latitude face à ce qui lui est demandé), le troisième doit faire à présent l'objet de plus amples développements.

La raison managériale par son discours

Plusieurs procédés rhétoriques sont mobilisés par les acteurs et surtout par Hugo. Une logique proprement orwellienne est à l'œuvre lorsque les arguments sont retournés contre leur sens premier. Ainsi lorsque Philippe exprime l'idée que « s'il n'y avait pas de rachat, il n'y aurait pas de plan social », Hugo lui rétorque « on serait pas là, l'entreprise serait liquidée en moins de deux ». Si le premier argument établit une relation de causalité difficilement contestable (c'est le rachat de Janson qui implique le dégraissage de la main d'œuvre), le second tend à *inverser* cette relation (l'organisation actuelle du métallier le condamne à la faillite). Si dans *1984* (1950) « la guerre, c'est la paix » (le négatif fait le positif) et « la liberté, c'est l'esclavage » (le positif fait le négatif), Hugo pourrait ajouter en suivant la logique même de sa pensée que « MacGregor, c'est le sauvetage de Janson » ou que « sans MacGregor, c'est le chômage assuré pour tous les salariés de l'entreprise ». La manœuvre a pour effet de *détourner* l'attention sur la responsabilité du rachat et de l'audit dans la compression des effectifs de Janson tout en donnant aux mots la force de l'inévitable. Cette inversion repose toujours sur des présupposés qu'on peut volontiers qualifier d'idéologiques : si pour Big Brother, « l'ignorance, c'est la force » en ce sens qu'en empêchant les citoyens de connaître la situation politique, on assure la pérennité même du régime (l'ignorance des masses fait la force du pouvoir en place), l'audit de MacGregor permet de conserver les emplois viables, c'est-à-dire compatibles avec les exigences de la compétitivité. On peut évidemment rejeter la loi du marché et les conséquences qu'elle implique pour « ceux qui n'arrivent pas à s'adapter », mais ce n'est pas évidemment pas cela qui sous-tend la pensée d'Hugo. À ses yeux, laisser jouer à plein le marché est paradoxalement salvateur pour les travailleurs alors que maintenir les « tocards » (mot-stigmate qui fonctionne pour culpabiliser la « victime » du licenciement et dédouaner ses responsables) dans l'entreprise la condamnerait dans un avenir proche. Cette inversion passe évidemment sous silence le coût humain immédiat que cela représente. Et Philippe en arrive peu à peu à ne plus considérer cet aspect-là (lui qui auparavant se livrait à un travail critique de décodage discursif : « il faut que je trie les mecs qui vont être virés. C'est pas dit comme ça, mais ça revient au même »). Ainsi, lorsqu'il reproche à l'agent de maîtrise son entêtement à ne pas vouloir collaborer à l'audit, (« c'est pas avec ce genre de discours que Janson va s'en sortir »), il le tient pour responsable des difficultés supposées de l'entreprise. L'inversion a pour effet de transformer le négatif (les licenciements) en positif (la rentabilité) et à faire apparaître le maintien des emplois comme la source du problème. On constate au passage que ce discours tend à contaminer l'ensemble des acteurs en présence. On l'a vu pour Philippe, mais c'est aussi vrai pour le vieux PDG paternaliste et généreux qui déclare à la fin du film qu'« appartenir à un grand groupe garantit la pérennité de notre entreprise ». Cet effet de contamination avait déjà été analysé par Klemperer (1996) dans son *L.T.I.* : même si évidemment le contexte nazi est très différent du nôtre, il semble que tout discours sur la société a pour ambition de s'imposer en se diffusant, et au passage en battant en brèche les discours alternatifs, en les faisant apparaître comme impraticables (Marcuse, 1968).

Le discours managérial a aussi pour effet de déborder du domaine de la production et du travail pour envahir les autres sphères : ainsi Hugo explique à Philippe qu'« avec la pression [que les consultants subissent], la famille, c'est important pour pas péter les plombs », comme si la vie de famille était inféodée à la vie professionnelle, qu'elle se réduisait à une soupape de sécurité face au stress du travail. Chez MacGregor, ce débordement du professionnel sur le reste de la vie est explicite, notamment dans la maxime des collègues de Philippe qui restent au bureau la nuit tombée (« la journée tu travailles, la soirée tu assures ta carrière »). Mais surtout, ce que le film souligne, c'est le fait que l'activité professionnelle a des effets profonds sur la vie privée du salarié : le travail d'insensibilisation progressif que Philippe exerce sur lui-même n'est pas sans conséquence sur les relations affectives qu'il noue avec Éva. Au fur et à mesure que ce travail produit ses effets sur le cadre mental du jeune homme, le couple subit les déchirements que cela induit et finit par implorer : Éva refuse pour sa part sans concession la logique de l'audit en fondant son argumentation sur une base affective en reprochant la méthode de MacGregor chez Janson.

Le film montre enfin que le discours managérial agit en sapant les réticences affectives aux choix de rationalisation et d'optimisation des effectifs salariés. Ainsi Hugo, lors de son premier contact avec le comité d'entreprise de Janson s'attache à rassurer, en garantissant que MacGregor est à l'écoute des salariés, « pas comme ses concurrents » - ce qui procède d'une logique proprement manipulatoire (Breton, 2000). S'il se réfère ensuite à l'idéal managérial d'efficience, il insinue que l'individu y a autant à gagner que l'entreprise elle-même (« notre objectif est de vous aider à améliorer votre performance et de vous permettre de tirer le meilleur de vous-mêmes pour parvenir au progrès permanent », « permettre à chacun d'être autonome, responsable et impliqué dans l'évolution de l'entreprise »). Hugo agit d'ailleurs avec son protégé comme les travailleurs à qui il parle : il prévient les objections en donnant des garanties et en flattant, puis met la pression sur ce qu'il identifie comme des problèmes à résoudre.

Conclusion

Avec *Violences des échanges en milieu tempéré*, J.-M. Moutout nous donne à voir la performativité du discours managérial entre partenaires institutionnels. Le travail de consultant n'allant certainement pas de soi, il est nécessaire que le parcours d'intégration du futur manager passe par un travail d'insensibilisation qui s'inscrive contre l'identité acquise antérieurement. Si l'épreuve est délicate pour celui qui la subit, elle finit, une fois passée, par bouleverser le cadre mental du novice. Celui-ci devient finalement un autre homme : les changements rendus nécessaires par la sphère professionnelle sont si profonds qu'ils rejaillissent sur son identité globale. Si la transformation de l'acteur est bien sûr ici exposée en accéléré, la forme cinématographique excelle à révéler ce que le parler managérial fait aussi à ceux qui le parlent (et pas seulement à ceux qui l'écoutent).

Bibliographie

- ALBRIC, J.-C. (1997). « L'étude expérimentale des représentations sociales », JODELET D. (dir.), *Les représentations sociales*, Paris, France : PUF, coll. Sociologie d'aujourd'hui
- BERGER, P. et LUCKMANN T. (1996). *La construction sociale de la réalité*. Paris, France : Armand Colin. (Ouvrage original publié en 1966 sous le titre *The social Construction of Reality. A Treatise of the Sociology of Knowledge*. Garden City, N.Y. : Anchor).
- BOUDON, R. et BOURRICAUD, F. (1982). *Dictionnaire critique de sociologie*. Paris, France : Presses Universitaires de France, Coll. Quadrige.
- BOURDIEU, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris : Fayard.
- BOURDIEU, P. (1998). *La domination masculine*. Paris : Seuil, Coll. Liber.
- BOUTET J. (2010). *Le pouvoir des mots*. Paris : La Dispute.
- BRASSAC, C. (2004). *Action située et distribuée et analyse du discours : quelques interrogations*. *Cahiers de Linguistique Française* 26, 251-268, Paris, Paris.
- BRETON, Ph. (2000). *La parole manipulée*. Paris : La Découverte/Syros.
- DAVIS, F. (1966). *The Nursing Profession*, Chicago, Ill., John Wiley Ed.
- DUBAR, C. (1996). *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris : Armand Colin/Masson.
- ECO U. (1988). *Sémiotique et philosophie du langage*. Paris, France : Presses Universitaires de France. (Ouvrage original publié en 1984 sous le titre *Semiotica e filosofia del linguaggio*. Torino, Italie: Einaudi).
- FLAMENT, C. (1987). *Pratiques et représentations sociales*. Dans J.-L. BEAUVOIS, R. JOULE et J.-M. Monteil (dir.), *Perspectives cognitives et conduites sociales*, Paris, France : Cousset-Del Val.
- HOGGART, R. (1970). *La culture du pauvre*, Paris, France : Minuit. (Ouvrage original publié en 1957 sous le titre *The Uses of Literacy*. London, Grande Bretagne : Chatto&Windus).
- JODELET, D. (dir.) (1997). *Les représentations sociales*. Paris, France : PUF, Coll. Sociologie d'aujourd'hui.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2000). *L'implicite*, Paris, France : A. Colin, Coll. Linguistique.
- KLEMPERER, V. (1996). *LTI, la langue du III^{ème} Reich. Carnets d'un philologue*. Paris, France : Albin Michel, coll. Agora/Pocket. (Ouvrage original publié sous le titre *LTI - Lingua Tertii Imperii. Notizbuch eines Philologen*. Leipzig, Allemagne, Reclam Verlag).
- MARCUSE, H. (1968). *L'homme unidimensionnel. Essai sur l'idéologie de la société industrielle avancée*. Paris, France : Minuit. (Ouvrage original publié en 1962 sous le titre

One-Dimensional Man. Studies in the Ideology of Advanced Industrial Society. Boston, Mass. : Beacon Press).

MEAD, G.H. (1963). *L'esprit, le soi et la société*, Paris, France : PUF. (Ouvrage original publié en 1933 sous le titre *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago, Ill. : University of Chicago Press).

MILGRAM, S. (1974). *La soumission à l'autorité*. Paris, France : Calmann-Lévy. (Ouvrage original publié en 1974 sous le titre *Obedience to Authority*. New York, N.Y., Harper and Row).

NEVEU, E. (2010). « L'apport de Pierre Bourdieu à l'analyse du discours. D'un cadre théorique des recherches empiriques. », *Mots. Les langages du politique*, n°94, novembre 2010, Paris, France.

ORWELL, G. (1950). *1984*, Paris : Gallimard. (Ouvrage publié en 1949 sous le titre *Nineteen Eighty-Four. A novel*. London : Secker & Warburg).

SAINSAULIEU, R. (1985). *L'identité au travail*, Paris, France : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

WEBER, M. (1995). *Économie et société. Tome 1 : les catégories de la sociologie*, Paris, France : Plon, Coll. Agora, 1995 (Ouvrage original publié en 1922 sous le titre *Wirtschaft und Gesellschaft*. Tübingen, Allemagne: Mohr, 1922).

Modèles et méthodes

Transformation des connaissances, une lecture chronologique, hiérarchique et fonctionnelle de l'interaction

Sylvie Barbier
Université de Bordeaux II
Laboratoire LACES (EA 4140)
sylviebarbier@wanadoo.fr

Philippe Lestage
Université de Limoges
Laboratoire FRED Francophonie, éducation, diversité (EA 6311)
philippe.lestage@wanadoo.fr

Résumé

Selon quels processus d'interaction s'opèrent les transformations de connaissances dans des groupes coopératifs de 5 étudiants? Inspirées des modèles de l'interaction, deux lectures complémentaires d'un dialogue entre pairs saisissent l'articulation des opérations de transformation de connaissances. La première fait apparaître le travail imbriqué des opérateurs sémantiques et des connecteurs interactifs montrant comment s'élabore le sens. Elle est approfondie par une approche hiérarchique et fonctionnelle du dialogue. Les liens sémantiques sont mis en parallèle avec le concept de « raffinements successifs » lors de la négociation du sens entre pairs. La seconde explicite les actes d'acquiescement et d'argumentation. La négociation engagée entre partenaires se combine avec la structuration hiérarchique des échanges. Les actes de langage sont les points d'ancrage nécessaires à la négociation.

Mots clés : Interactions, négociation du sens, transformations des connaissances

Introduction

Dans le cadre d'une recherche comparant deux dispositifs d'apprentissage, coopératif et individuel, au regard des performances obtenues par 131 étudiants en situation naturelle de formation, l'étude se recentre sur les transformations de connaissances opérées au cours des échanges. Les accords négociés et mutuellement consentis sur le sens vont-ils se retrouver dans les modifications des réponses effectuées lors d'un QCM passé avant et après l'exercice? Nous proposons une interprétation basée sur une lecture à la fois chronologique et hiérarchique des dialogues.

Apprendre « contre » et « avec » les autres

Le dispositif de formation mis en place pour notre recherche permet l'émergence de relations coopératives et collaboratives.

Certains auteurs ne font pas de différence entre apprentissage collaboratif et coopératif (C. Buch, 2002, K. Topping & S. Ehly, 1998). D'autres préfèrent les distinguer et examiner l'intérêt de comparaisons et de rapprochements entre les deux conceptions pour une meilleure compréhension des mécanismes d'apprentissage interactif (P. Dillenbourg, 2009, A. Baudrit 2009¹²).

Le socioconstructiviste néopiagétien a abordé l'étude des interactions à partir de la notion de conflit sociocognitif (perspective structurale), approfondie par l'examen des procédures de coélaboration mis en œuvre par les partenaires (perspective procédurale). La complexité des processus d'interaction a conduit à approfondir la recherche avec l'analyse des échanges verbaux. La structure et la dynamique des coordinations interindividuelles peuvent être recherchées dans les conversations entre sujets.

Au sein de notre dispositif d'apprentissage coopératif, les interactions de deux groupes de cinq étudiants ont été filmées et leurs échanges verbaux analysés. Les sujets sont en situation d'interdépendance afin que les étudiants atteignent un but commun (Johnson & Johnson, 1980¹³, volet coopératif), nous avons également veillé à la symétrie des relations (pas de déséquilibre entre sujets experts ou non) entre les étudiants dont les compétences autorisent les mêmes actions (Dillenbourg, 1999¹⁴, volet collaboratif). Les étudiants sont engagés dans un exercice continu de construction d'une conception partagée des connaissances (Roschelle & Teasley 1995)¹⁵, la consigne étant de rédiger un résumé et d'élaborer un schéma d'un cours magistral portant sur « La construction sociale de l'intelligence ».

Les bénéfices cognitifs résultant directement d'interactions entre pairs ont deux types de source de déséquilibre : l'intra-individuel, quand un sujet remet en question ses propres représentations; l'interindividuel, lorsqu'il y a opposition entre deux sujets :

¹² BAUDRIT, A., 2009, « Apprentissage collaboratif : des conceptions éloignées des deux côtés de l'Atlantique ? », in Carrefours de l'éducation 1, n° 27, p. 105.

¹³ JOHNSON D. W., JOHNSON R. T., 1980, « Integrating handicapped students into mainstream », *Exceptional Children*.

¹⁴ DILLENBOURG P., 1999, « What do you mean by « collaborative learning » ? in P. Dillenbourg (Ed.), « Collaborative learning : Cognitive and computational approaches ».

¹⁵ ROSHELLE J., TEASLEY S. D., 1995, « The construction of shared knowledge in collaborative problem solving », in C. O'Malley (Ed.), « Computer supported collaborative learning », Berlin : Springer-Verlag,

Exemples d'interventions en intra-individuel :

472 E9 : Oui, je me suis trompée.

179 E6 : Je me suis plantée.

Exemple d'interventions en Inter-individuel :

127 E6 : Là, une tâche et l'autre l'asymétrie.

128 E7 Non, pas du tout! Là c'était... euh ... la production donc, un avis différent sur une réflexion sur la production, donc, c'était quand l'adulte dit : « bon tiens t'es sûr? Tu as bien fait ? » Donc soit il va être d'accord tout de suite et va être complaisant...

elle regarde E6 et E9 alternativement en parlant

129 E9 : Ah oui! ne pas être complaisant avec l'adulte.

130 E7 : Voilà, donc c'était ça avec l'adulte dans le QCM.

131 E9 : Et donc, c'était sa production, par rapport à ce que lui disait l'adulte.

132 E7 : Non, une remise en question de la production,

elle répète pour E6 qui écrit

: une remise/en/question/de la/production.

À partir de la perspective procédurale, Gilly, Fraisse et Roux (1993) montrent que des bénéfices individuels subséquents peuvent également surgir d'une collaboration ne présentant pas forcément d'opposition entre les sujets. Ils distinguent pour cela 2 types de fonction des partenaires :

1. *La co-élaboration acquiesçante* où un seul des deux membres de la dyade semble apparemment actif. (Gilly, Fraisse, Roux, 1988)¹⁶. Pour le groupe, l'un des étudiants est actif, les autres suivent.

Exemple :

Groupe 2

204 E 72 : Il faut peut-être qu'on explique

205 E 74 et E73 oui, pour chacun, voilà, Piaget.

206 E71 Oui, Piaget il dit que l'interaction se fait entre sujet objet

207 E72 C'est bipolaire

208 E71 Bipolaire, voilà.

209 E 72 Alors interaction bipolaire.

¹⁶ GILLY, M., FRAISSE, J., & ROUX, J.-P., 1988, « Résolution de problèmes en dyades et progrès cognitifs chez des enfants de 11 à 13 ans: dynamiques interactives et mécanismes socio-cognitifs », in A.-N. Perret-Clermont & M. Nicolet (Ed.), « Interagir et connaître: Enjeux et régulations sociales dans le développement cognitif » (édit. 2001, pp. 79-101). Ed. Delval, 1988, pp. 73-92.

2. *La co-construction* correspond à une dynamique conjointe des deux sujets travaillant de concert en n'étant jamais en totale opposition. Pour nos groupes, 2, 3, 4 ou 5 sujets participent :

Exemple :

Groupe 1

306 E7 : Mais là on pourra mettre ça

307 E8 : Ouais

308 E6 : Sujet alter, objet, c'est à dire, c'est pareil c'est la même configuration sujet objet, mais en passant par l'autre qui a aussi côtoyé l'objet, // la vision de l'objet par un autre.

309 E7 : *entoure des noms sur le schéma*, alors attends... //

310 E9 : Moi, je dirais, ici on mettrait : Vy...

les autres lui soufflent : Vygotski

311 E8 : Et après en bas, là en grand : « conflit ».

312 E9 : Là on pourrait rajouter les trois flèches en fait, vers euh/le conflit socio., le conflit socio-cognitif.

313 E7 : Ce qui est truc, dessous ?,

RIRE des autres de voir crayonner E7 sur le schéma.

314 E9 : Et donc là qui a vu ... ?

315 E8 : Vygotski, il y a ça, *elle montre sur le schéma à E7.*

316 E6 : *entoure un emplacement*, c'est là Vygotski, Et là c'est Piaget.

317 E8 : et oui, il y a Piaget! Mais c'est la comparaison!

318 E6 et E 9 : Oui, c'est la comparaison.

Gilly, Fraise et Roux distinguent également deux autres types de relations, conflictuelles :

1. *La confrontation avec désaccords non argumentés sans coordinations subséquentes*, où l'un des sujets faisant une proposition se voit réfuté par son partenaire qui le contredit sans argumentation et sans contre-proposition. Ce type de co-élaboration est un échec de la collaboration. Nous n'avons pas d'exemple dans le corpus ce qui peut être dû au climat très collaboratif des groupes (cf.p 6).

2. Et enfin, bien sûr, *le conflit socio-cognitif* où chacun tente de convaincre l'autre en argumentant après une confrontation de points de vue (exemple cf I33 fig 1 lecture chronologique). « *Le conflit n'a d'effet positif que s'il est de nature épistémique.* »¹⁷ c'est-à-dire lorsque la résolution du conflit est centrée sur la tâche et non sur la relation.

Apprendre par intériorisation des connaissances partagées et reconstruction interne des connaissances individuelles

Vygotsky (1962)¹⁸ invite à ne pas négliger l'importance des interactions sociales. Le processus va du relationnel (connaissances interpersonnelles) à l'individuel (connaissances intrapersonnelles). Nous pensons que l'interaction est première, que l'homme est « dialogal ». Gilly (1995)¹⁹ envisage les connaissances comme imbriquées l'une à l'autre, se co-construisant, tout à la fois « subjectives et objectives » c'est-à-dire, répondant à un temps nécessaire d'intériorisation objective (connaissance socialement partagée) afin qu'elle soit reconstruite par les sujets. Dans la lignée de Vygotsky, des chercheurs tels que Hogan et Tudge (1999) ont souligné l'importance de la verbalisation du raisonnement par les étudiants et de la participation active des partenaires pour les progrès cognitifs.

Ce processus est précisément celui que notre recherche vise à saisir, le passage de l'interaction (échanges autour d'une production commune) à l'action individuelle (réponse au QCM). Selon Ducrey Pelgrims (1997)²⁰, le groupe d'apprentissage aurait une plus grande supériorité lors d'activités complexes mobilisant des stratégies cognitives de haut niveau et non pour les tâches simples de décodage ou de repérage. Or nos propositions sont tout à la fois nouvelles dans leur forme, puisque les étudiants n'étaient, jusque là, jamais amenés à travailler en groupe de 5, et complexes dans leurs contenus de connaissances. Les étudiants sont tout à la fois en situation de faire l'expérience réelle d'une construction de nouveaux savoirs à plusieurs et de s'approprier, sur le plan théorique, les concepts même de l'intelligence collaborative qu'ils mettent en œuvre.

Contexte de l'étude, les 3 effets sur les performances et l'analyse fine des dialogues

1) contexte d'ensemble de l'étude

131 étudiants volontaires, professeurs d'école de l'Institut Universitaire de Formation des Maîtres, ont été répartis en 3 catégories : 18 groupes coopératifs de 5 étudiants, 26 étudiants individuels, 3 groupes contrôles de 5 étudiants occupés à jouer.

8 séances identiques de 4 heures ont été répétées. Un cours magistral était suivi d'un TD consistant à faire un *résumé* et un *schéma* du cours, en groupe coopératif ou seul.

¹⁷ DAMON, C. BUCHS, C., BUTERA F., 2006, « Buts de performance et de maîtrise et interactions sociales entre étudiants : la situation particulière du désaccord avec autrui », in Revue française de pédagogie, n° 155, avril, mai juin, 35-44, p37

¹⁸ VYGOTSKI L. S., 1962, « Thought and language », Cambridge, MA : M.I.T. Press., Cambridge.

¹⁹ GILLY, M., 1995, « Approches socio-constructives du développement cognitif de l'enfant d'âge scolaire », in D. Gaonach' et C. Golder (Eds.), « Manuel de Psychologie pour l'enseignement », pp.130-167, Paris, Hachette.

²⁰ DUCREY F, PELGRIMS DUCREY G., 1997, « Équivalence et différenciation des conditions d'apprentissage dans les classes spéciales : analyse du temps d'enseignement officiel », Éducation et Recherche, 19 (1), pp. 101-121.

Le dispositif de travail des 18 groupes est qualifié de « coopératif », dans la limite des critères suivants :

- interdépendance positive des ressources (informations partagées), des rôles (responsabilités complémentaires réparties par le groupe), des tâches (division du travail décidée par le groupe), des résultats (récompense attribuée au groupe accomplissant le meilleur travail (compétition intergroupes).
- Les groupes sont laissés libres pour s'(auto-)organiser « naturellement ». L'activité se déroule sur une seule séance de 80 mn. 5 points essentiels du cours sont distingués et répartis parmi les 5 membres de chaque groupe pour une lecture individuelle.

Protocole : Tableau 1	Groupes coopératifs	Groupe « jeux »	Etudiants individuels
10 minutes	présentation	présentation	présentation
90 minutes	cours magistral	cours magistral	cours magistral
5 minutes	numérotation aléatoire	numérotation aléatoire	numérotation aléatoire
10 minutes	lecture 1/5 du cours	lecture 1/5 du cours	lecture 1/5 du cours
15 minutes	QCM1	QCM1	QCM1
10 minutes	pause	pause	pause
80 minutes	travail coopératif	activité jeu	travail individuel
15 minutes	QCM2	QCM2	QCM2

2) des progrès cognitifs constatés dans les deux dispositifs

L'interdépendance des étudiants a favorisé l'instauration d'un climat réellement très coopératif. A l'issue des 4 heures un questionnaire anonyme relatif à la *perception des interactions dans le groupe* a été soumis individuellement aux 90 étudiants des 18 groupes coopératifs. Sur une échelle de Lickert en 7 points (de 1 = très faible, à 7 = très fort) les étudiants ont répondu à la question : « *concernant les relations entre les 5 partenaires de votre groupe, à votre avis quel a été globalement le degré de ...* ».

Tableau 2

degré de...	moyenne	écart-type
coopération	6,17	0,80
accord spontané	5,17	1,06
accord après discussion	5,64	1,44
compétition	1,32	0,79
conflit	1,57	0,95

L'interdépendance positive a donc probablement orienté les conflits vers des régulations épistémiques et non vers une dynamique de comparaison sociale (régulation du conflit relationnelle).

1. Effet « Groupe » sur l'épreuve pré - et post - QCM

Tableau 3

<i>moyenne (écart-type)</i>	g. coopératifs	g. « jeux »	e. individuels
QCM 1	15,64 (3,83)	15,25 (3,18)	15,69 (3,00)
QCM 2	16,90 (3,63)	15,20 (3,16)	18,26 (2,96)

L'ANOVA mixte à 2 facteurs [3(Groupe) x 2 (Evaluation)] révèle :

- un gain de bénéfices cognitifs personnels entre l'évaluation pré- et post- phase de travail : [F(1,128)=17.25; $p<.0001$].

- un gain plus important pour le groupe « Individuel » suivi du groupe « Coopératif » qui est lui-même plus important que le groupe contrôle « Jeux » - dans lequel les performances des étudiants demeurent stables - : [F(2,128)=4.83; $p<.01$].

Les étudiants ont acquis davantage de connaissances personnelles dans le dispositif individuel que dans le dispositif coopératif - sur la base de l'évaluation des 2 QCM-. Les scores des étudiants des groupes contrôles sont restés stables.

2. Effet « Niveau de départ » sur le bénéfice de l'apprentissage coopératif

Les étudiants du groupe « Coopératif » ont été répartis en 3 sous-groupes de niveau croissant par rapport à leurs notes obtenues à leur 1^{re} évaluation : « Faible », « Moyen », « Fort ».

L'ANOVA à 1 facteur et les comparaisons *a posteriori* (Procédure de Scheffé) révèlent que le bénéfice cognitif de l'apprentissage coopératif est plus important pour les étudiants du sous-groupe « Faible » que pour ceux du sous-groupe « Moyen » qui, lui-même, a un bénéfice supérieur à celui du sous-groupe « Fort » : [F(1,87)=5.95; $p<.01$].

3. Effet « Dispositif d'apprentissage » sur le type de tâche « QCM2/Production »

Les tâches de production (résumé, schéma) ont aussi été évaluées. Les performances obtenues aux 2 tâches ont été transformées en z scores. L'ANOVA mixte à 2 facteurs [2(Groupe) x 2 (Tâche)] montre que le dispositif coopératif a contribué à une meilleure réalisation de la « Production » proposée et, inversement, le dispositif individuel a permis une meilleure acquisition des connaissances personnelles (QCM2/QCM1).

3) le sens des nouvelles acquisitions se négocie dans l'interaction et s'intériorise individuellement

Inspirée du concept d'interaction (Trognon et Brassac, 1995), l'analyse fait référence aux outils de la pragmatique avec les *actes de langage* (Austin, 1962 Searle, 1969), la *hiérarchie des constituants conversationnels* (Moeschler, 1985) et les *fonctions illocutoires* (Roulet, 1985). Un rapprochement avec les travaux de Baker M., (2004) est réalisé pour aborder les transformations de connaissances par *négociation du sens*. L'ensemble de cette analyse est ensuite mis en parallèle avec les modifications apportées par les étudiants coopératifs à leurs réponses entre le 1^{er} et le 2^e QCM. Cet examen des procédures de co-élaboration du sens en conversation laisse apparaître que les connaissances, mutuellement négociées, sont diversement distribuées entre les partenaires. Les modifications effectuées aux QCM montrent que, si le sens est négociable entre les coopérants, il reste irréductiblement singulier et fait l'objet d'une appropriation individuelle. Un premier niveau d'appréhension du dialogue est réalisé par une analyse hiérarchique (fig2) :

- l'incursion délimite un échange autour d'un même thème discursif (Roulet, 1985)]. 10 incursions pour 10 thèmes. A titre d'exemple, sera présentée l'incursion correspondant au thème 7 du QCM.

Incursions de la question 7 du QCM, Tableau 4

Incursions thème 7	Question 7
<i>1er moment</i> de I 21 à I 40	Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles pour lesquelles un conflit sociocognitif entre deux enfants de même âge peut induire un développement cognitif?
<i>2nd moment</i> de I 91 à I 105	
<i>3ème moment</i> de I 586 à I 588.	Réponses à la question 7 : 1. Chaque enfant va bénéficier des compétences cognitives de l'autre. 2. Le CSC suscite une décentration intellectuelle des enfants et une coordination de leurs points de vue différents. 3 les enfants vont passer d'un déséquilibre intra-individuel à un déséquilibre inter-individuel. 4. il s'agit avant tout pour les enfants de rétablir une bonne relation entre eux. Consécutivement ils s'efforceront alors de résoudre le problème qui leur est posé.

Les interactions sont abordées en fonction de la satisfaction du dialogue. Ainsi suivons-nous des séquences en nous préoccupant de savoir si le dialogue est satisfait ou pas (Roulet & Moeschler, 1991). Les dialogues successivement ouverts et clos le sont en fonction des notions précisément abordées durant le cours. L'incursion commence par l'énonciation du thème et se clôt par un accord des participants. L'accord est conclu sur la signification du concept évoqué et/ou sur les actions à mener (schématiser, résumer). On remarque ici comment le contexte s'immisce dans la structure du dialogue et

l'organise²¹. Comme le montre C. Brassac (2000²²), on observe aussi une indécidabilité dans le déroulement de l'interaction; la conversation doit être conçue comme un processus coconstruit par les sujets, les actes de langage sont imprévisibles ainsi que l'interprétation que nous pouvons en faire, cependant c'est sur un axe de temporalité que nous les suivons dans leur déroulement.

- La Fig.1 codifie la chronologie du dialogue sur deux niveaux d'analyse, *sémantique* et *pragmatique*. La Fig. 2 prolonge la codification en organisant le dialogue sur le plan *structurel* et *fonctionnel*.

a. 1^{ère} lecture, chronologique, du dialogue (Figure 1).

I 21 E7 : [Bon alors on y va, quand ils arrivent à 6, 7 ans, au stade opératoire concret.]

I 22 E6 : [Par exemple, il y a écrit, exemple des réglettes.]

I 23 E7 : [Ouais ouais, ouais.]

I 24 E6 : [Ils ne sont pas d'accord donc il y a un conflit relationnel entre les 2 enfants et un conflit cognitif.] (6 et 7 ne se quittent pas des yeux, les trois autres écoutent attentivement 6 qui a pris du recul sur sa chaise, le corps détendu)

I 25 E7 : [Un conflit social et après un conflit cognitif.]

I 26 E6 : [Voilà] (a) [et donc c'est le fait de vouloir se mettre d'accord en fait, le fait de vouloir résoudre le problème relationnel qui fait qu'ils vont aller dans le sens de se mettre d'accord sur le sens de (7 et 9 acquiescent, 10 et 8 sont attentives à 6) se mettre d'accord sur le cognitif, qu'ils vont avancer comme ça.] (b)

I 27 E7 : [Ah! J'ai dû me planter dans le QCM.] (elle rit, les autres rient avec elle)

I 28 E9 : [C'est à partir du social et après]

I 29 E7 : [Et après cognitif, comme ils sont...]

I 30 E9 : [Ouais! J'ai bon.]

I 31 E6 : [Comme ils ne sont pas contents d'être dans le conflit relationnel, pour aller vers là, ils vont se forcer sur le cognitif, pour se mettre d'accord, pour, pour arriver à, euh, la motivation pour résoudre le problème relationnel qu'ils vont résoudre le problème et se mettre d'accord et qu'ils vont augmenter...]

I 32 E7 : [Ah, oui!]

I 33 E9 : [C'est le contraire]

I 34 E8 : [Attends, c'est le social qui est résolu d'abord ou le cognitif?] (elle s'adresse à 6, et 7 lui répond)

I 35 E7 : [D'abord le social.]

I 36 E6 : [Voilà] (a) [dans le but social.] (b)

I 37 E7 : [Ils veulent déjà redevenir copains et après, ils veulent résoudre...]

²¹ Une connaissance peut être envisagée comme l'expression complexe de l'interaction entre la situation et l'apprenant.

²² « ...la coconstruction processuelle du sens en interaction conversationnelle peut être vue comme la combinaison des conséquents successifs des règles par défaut qui étayent l'indécidabilité du déroulement de l'interaction » BRASSAC, C., 2000, « Révision, cognition et interaction », Psychologie de l'interaction, n°11-12, l'Harmattan, p. 189.

I 38 E6 : [En changeant, en essayant de prendre le point de vue de l'autre en disant : ah oui! Là je suis pas d'accord, en regardant de ton côté (*elle se déplace d'un côté puis de l'autre*), ah oui, de ce côté là peut-être...]

I 39 E8 : [D'accord.]

I 40 E6 : [Voilà.] (a) [c'est à cause] de cette motivation relationnelle.] (b) [Après c'est numéro 7, c'est toi.] (c)

La codification de l'extrait repère les liens de connexions propositionnelles et pragmatiques.

Liens sémantiques : le thème du « conflit sociocognitif » s'énonce sous forme de raisonnements logiques et temporels. Il est décomposé en 4 *unités de sens* (Benveniste, 1966²³) reliées par un *opérateur sémantique* : 1) conflit social, 2) résolution du conflit social, 3) conflit cognitif, 4) résolution du conflit cognitif. Les raisonnements sont suivis pour un locuteur ou/et d'un interlocuteur à un autre.

Opérateurs sémantiques : indicateurs des relations propositionnelles (Moeschler, 1985), ils marquent ici des niveaux d'articulation temporelle et/ou logique comme : succession d'ordre : et après (I 25); causalité : à cause (I 40).

Les interlocutrices réagissent aux propositions énoncées. Leurs raisonnements se modifient progressivement.

Liens sémantiques et transformations des connaissances : L'ajustement des notions est suivi avec le concept de *raffinements successifs* : une proposition initiale est modifiée par les coopérants pour trouver un accord mutuellement acceptable. Chaque *opérateur sémantique*, apparaissant dans les raisonnements en Fig.1, est encadré en traits légers. Il opère par catégorisation (une des modalités d'affinement du sens). On relève les *catégorisations* par : conjonction, ordonnancement, en causalité ou en finalité et d'autres *modalités d'affinement* : disjonction, particularisation, inférence. L'affinement (coopération par *co-élaboration*) s'entremêle étroitement avec la *co-élaboration acquiesçante* et *l'argumentation*.

Liens interactifs : Les connecteurs interactifs, encadrés en trait gras en Fig.1, marquent les liens de connexion des *actes de langage* (entre crochets) ces derniers seront précisés en fig 2.

b. 2^e lecture, hiérarchique et fonctionnelle (Figure 2).

L'*incursion* commence avec le dialogue des interlocuteurs autour d'un thème, puis finit lorsque les interlocuteurs passent à un autre thème. La *négociation* commence après l'*échange préliminaire* (énoncé des conditions de satisfaction du dialogue). Viennent ensuite 5 *échanges complémentaires*. De l'échange où au moins 2 interlocutrices interviennent (*Interventions*) on réduit au plus fin composant de l'intervention l'*acte de langage*. Si 2 actes sont effectués pour une même intervention, ils sont notés (a) puis (b).

L'analyse illocutoire qualifie les interventions (caractères gras). L'enchaînement du dialogue est lu au travers d'actes dits directeurs ou subordonnés. L'analyse interactive

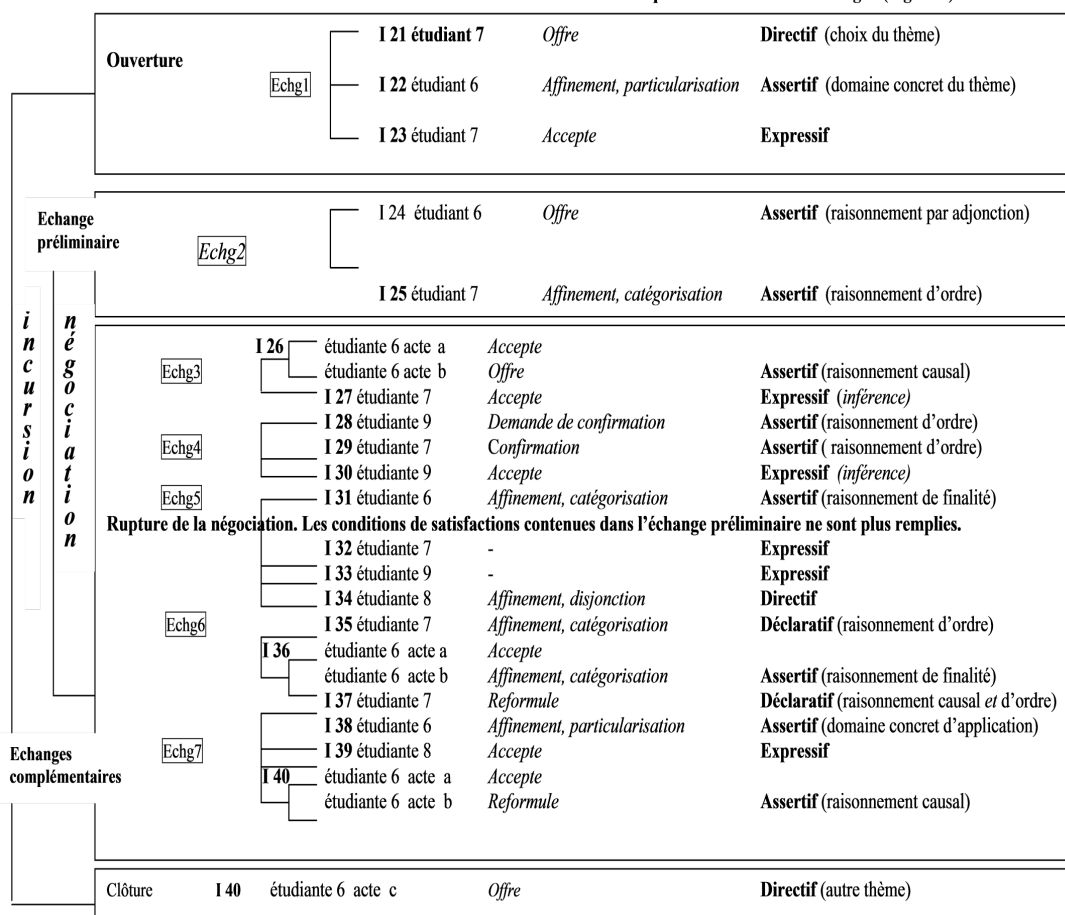
²³ BENVENISTE, E., 1966, « Problèmes de linguistique générale », volume 1 of Coll. Gallimard.

qualifie les actes de négociation (en italiques) : *offre*, *accepte*, *affinements* et précise : *particularisation* (I22), *catégorisation*, *inférence* (I27) ou *disjonction* (I34).

Exemple : - Lecture chronologique I21, I22, I23 : **Bon alors** marque une rupture dans la discussion antérieure, les étudiantes passent à un thème nouveau, E6 réduit le sujet à son domaine concret d'application (les réglottes) E7 valide la proposition I 23 E7 : Ouais ouais, ouais. - Lecture hiérarchique : I24, I25, E6 introduit le thème par un acte directeur. L'échange expose 2 conditions de satisfaction du dialogue : 1) il faut énoncer le premier terme, la première unité de sens du raisonnement : le conflit relationnel et le second terme : le conflit cognitif; 2) puis les unités de sens sont mises en relation soit en relation d'adjonction soit d'ordre de succession.

Une fois lancée et ses conditions énoncées, la conversation prend la forme d'une négociation du sens, les opérations de raisonnements se coordonnent, ou se confrontent, les connaissances s'affinent. Des accords sont recherchés sur le concept et son domaine d'application. Le dialogue, hiérarchiquement organisé, s'élabore sur des règles spontanées de fonctionnement dans le groupe. L'émergence d'un ordre spontané renvoie au concept d'auto organisation des groupes.

SECONDE LECTURE DU DIALOGUE : structuration hiérarchique et fonctionnelle du dialogue (Figure 2)



c. L'interaction et les transformations de connaissances

Comment confronter ce qui s'échange avec la transformation des connaissances individuelles? Observons si les étudiants ont, ou pas, modifié leur réponse après l'interaction.

Exemple : pour la question 7, interprétations en lien avec les évaluations des réponses aux QCM1/QCM2 (tableau 3).

Tableau 5

Scores des réponses à la Question 7								
-0.25 : réponse fausse; 0 : réponse non choisie, 1 : réponse juste								
	Réponse 1		Réponse 2		Réponse 3		Réponse 4	
	QCM1	QCM2	QCM1	QCM2	QCM1	QCM2	QCM1	QCM2
E 6	0	0	1	1	0	0	0	0
E7	-0,25	-0,25	1	1	0	0	0	1
E8	-0,25	0	1	1	0	0	0	1
E9	0	-0,25	1	1	-0,25	-0,25	1	1
E10	0	0	1	1	-0,25	0	0	1

On observe que :

- Les étudiantes 7, 8 et 10 modifient leur réponse 4. Elles ajoutent la réponse juste qu'elles n'avaient pas choisie au QCM1. E9 l'avait déjà choisie en QCM1 et la conserve.
- Le cas de E6 est intéressant, car, elle ne choisit pas la réponse 4. Cette réponse contient explicitement un terme relatif à la relation d'ordre chronologique « consécutivement ».
- Les étudiantes 7, 8, 9 et 10 n'utilisent que la classification d'ordre, lors de l'échange. Nous supposons que c'est pour cette raison qu'elles choisissent la réponse 4. E6 ne peut pas le faire.
- Après déduction E6 conclue à un raisonnement adjonctif « I24 » *Ils ne sont pas d'accord* donc *il y a un conflit relationnel entre les 2 enfants* et *un conflit cognitif*.
- Malgré E7 qui tente de convaincre E6 de changer de logique en I25 et d'entrer dans la logique de succession « *Un conflit social* et après *un conflit cognitif* », E6 précise sa pensée et énoncera un raisonnement de finalité et non d'ordre de succession : I26 » *et donc c'est le fait de* vouloir se mettre d'accord *en fait, le fait de* vouloir résoudre le problème relationnel *qui fait qu'...*, elle affirmera en I36[*dans le but social* « enfin en I40 *c'est à cause* de cette motivation relationnelle, elle confirme son raisonnement de finalité afin d'être bien comprise des autres.
- E7 et E9 s'opposent à E6 (I32, I33) elles l'interrogent en terme de logique d'ordre (I34) *c'est* le social qui est résolu *d'abord ou* le cognitif?
- Ce n'est pas E6 qui répond, car à aucun moment du dialogue elle n'entre dans le raisonnement d'ordre des autres, E7 répondra. D'abord *le social* Or le terme « consécutivement » figure dans l'énoncé, il répond directement à la logique « chronologique » des étudiantes 7, 8 et 10, mais pas à celle de E6.

Nous observons là un effet paradoxal, car ce sont les interventions de E6 qui feront avancer la discussion et aideront ses collègues à faire évoluer leurs connaissances et à améliorer leur réponse : E7 prend conscience de son erreur; E9 renforce sa conception initiale et la confirme. Suivons maintenant, en complémentarité sur les figures 1 et 2, chaque moment de concordance, de rupture, d'opposition :

Figure 1 : Les raisonnements de E7, E9 concordent et s'opposent à celui de E6. Elles usent du même opérateur sémantique (I28, I29 « *et après* »), leur pensée se coordonnent.²⁴

Figure 2 : E7 et E9 stoppent le dialogue (I32 et I33), E8 suspend le dialogue (I34), questionne et suggère implicitement une solution : disjonction (I34) en exigeant de préciser la chronologie. La finesse de l'analyse des interactions face aux transformations de connaissances permet d'approcher la complexité des micro-événements du dialogue. Les étudiantes interagissent les unes avec les autres, certaines coordonnent leurs idées, d'autres s'y opposent, donnant lieu à une remise en question des connaissances initiales, ou à la poursuite d'un raisonnement.

²⁴ Coopérer c'est opérer à plusieurs, c'est coordonner les opérations de la pensée.

d. Interaction sous forme de collaboration

Notre étude tente de mettre en évidence la manière qu'ont les connaissances initiales de cinq apprenants de se réorganiser suite à l'interaction²⁵ d'un travail coopératif. Les modalités de collaboration le plus souvent rencontrées sont celles de « collaboration acquiesçante » et de « co-construction ». Lors de l'exemple traité ici, on suit la mise en œuvre de 2 types de collaboration. Dans la « co-construction », les étudiantes travaillent conjointement (I21 – I31; I34- I40), chacune peut faire une offre, une proposition; chaque idée peut s'exprimer, être écoutée, approfondie et modifiée par les autres. Mais on observe aussi une « confrontation argumentée » (I32, I33) où l'une tente de convaincre ses partenaires en argumentant. Elle s'efforce de faire avancer la production collective, elle apporte de nouveaux affinements de pensée. (I38).

Interprétations

- Le sens est co-élaboré par le partage des significations. Les connaissances restent différemment assimilées, car les logiques de raisonnement résistent parfois à celles des partenaires (par exemple E6 n'entre pas dans le raisonnement chronologique, elle reste sur celui de finalité).
- La réorganisation des représentations provient d'un déséquilibre
 - Soit *Interindividuel*, c'est celui rencontré en I33 **C'est le contraire,** lorsqu'il y a opposition entre les sujets.
 - Soit *intra-individuel*, quand un sujet remet en question ses propres représentations (I27), et change ses réponses en QCM2 (réponse 4).

Conclusion

L'étude comparative des situations d'apprentissage a contribué à mettre en évidence une meilleure acquisition des connaissances personnelles et une meilleure réalisation de la production. Selon que les étudiants ont travaillé en situation individuelle ou collective, ils ont montré des progrès cognitifs. Ces progrès sont plus importants en situation individuelle lorsque l'évaluation est individuelle et plus importants en situation collective lorsque l'évaluation porte sur la production collective.

En situation de coopération, ces progrès cognitifs sont constatés principalement pour les étudiants les plus faibles. C'est en interrogeant l'interaction dans les groupes que nous tentons de comprendre l'origine de ces progrès. Des incursions, délimitant les échanges centrés sur chaque notion en cours d'acquisition, aux actes de langages, montrant l'engagement des interlocuteurs dans la tâche, nous cheminons dans les procédures de co-élaboration du sens. Les connaissances, mutuellement négociées, sont diversement distribuées entre les partenaires. Les modifications effectuées aux QCM passés avant et après le travail collectif, montrent que, si le sens est négociable entre les coopérants, il reste irréductiblement singulier et fait l'objet d'une appropriation individuelle diversement répartie parmi les sujets. Quelques hypothèses interprétatives sont avancées,

²⁵ « Interaction » au sens donné par A. Trognon dans Psychologie sociale des groupes, in Bromberg M. et Trognon A. (Ed.), 2006, « Psychologie sociale, nouveau cours de psychologie », PUF, p. 181.

mais, pour autant, l'indétermination, constitutive des dialogues eux-mêmes, ne saurait être réduite à une description a posteriori des événements conversationnels.

Bibliographie

AUSTIN, J. L. (1962). *Quand dire, c'est faire*, trad fr. 1970, réed. Seuil coll. Points essais, 1991.

BAKER, M. (2004). *Recherches sur l'élaboration de connaissances dans le dialogue*, Synthèse HDR, Université Nancy2.

BUCH, C. (2002). *L'interdépendance des ressources dans les dispositifs d'apprentissage entre pairs : menace des compétences et dépendance informationnelle. Vers des processus médiateurs et modérateurs*, Thèse présentée pour l'obtention du grade de Docteur en psychologie Sociale Expérimentale.

BAUDRIT, A. (2009). « Apprentissage collaboratif : des conceptions éloignées des deux côtés de l'Atlantique? », *Carrefour de l'éducation 1*, n° 27.

BENVENISTE, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale*, volume 1 of Coll. Gallimard.

BRASSAC, C. TROGNON, A. (1995). « Formalizing the theory of intentionality. », *Journal of Pragmatics*, 23, 555-562.

BRASSAC, C. (2001). « L'engendrement du sens en conversation : une constructibilité par défaut », *Révision, cognition et interaction*, sous la direction de Pierre Marquis & Christian Brassac. *Psychologie de l'interaction*, n° 11&12, 2000, 187-203.

DILLENBOURG P. (1999). « What do you mean by « collaborative learning? », P. Dillenbourg (Ed.), *Collaborative learning : Cognitive and computational approaches*.

DANON C., BUCHS C. BUTERA F. (2006). « Buts de performance et de maîtrise et interactions sociales entre étudiants : la situation particulière du désaccord avec autrui », *Revue française de pédagogie*, n° 155, avril, mai juin, 35-44.

DOISE W. (1993). *Logiques sociales dans le raisonnement*, Delachaux et Niestlé.

GILLY, M. (1995). « Approches socio-constructives du développement cognitif de l'enfant d'âge scolaire », GAONACH' D. & GOLDER C. (Eds.), *Manuel de Psychologie pour l'enseignement*, pp.130-167, Paris, Hachette.

JOHNSON D. W., JOHNSON R. T. (1980). *Integrating handicapped students into mainstream*, Exceptional Children.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2005). *Le discours en interaction*, Armand Colin.

MOESCHLER, J. (2003a). *L'expression de la causalité en français*, Cahiers de Linguistique Française 25 : 11-42.

MOESCHLER, J. (1985). *Argumentation et conversation*, Paris, Hatier.

PERRET-CLERMONT A.-N. (1979). *La construction de l'intelligence dans l'interaction sociale*, Peter Lang.

ROSCHELLE J., TEASLEY S. D. (1995). « The construction of shared knowledge in collaborative problem solving. », C. O'Malley (Ed.), *Computer supported collaborative learning*, Berlin, Springer-Verlag.

ROUILLER Y., LEHRAUS K. (Ed.) (2008). *Vers des apprentissages en coopération : rencontres et perspectives*, Berne, Peter Lang.

ROULET E. (1985). *L'articulation du discours en français contemporain*, en collab. avec A. Auchlin, J. Moeschler, M. Schelling et C. Rubattel, Berne, Lang (Collection Sciences pour la communication), 3^{ème} éd. 1991.

ROULET, E (1985). *De la conversation comme négociation, le français aujourd'hui*, 71, 7-13.

SÉJOURNÉ, A., BAKER, M., LUND, K. & MOLINARI, G. (2004). « Schématisation argumentative et co-élaboration de connaissances : le cas des interactions médiatisées par ordinateur », *Actes du colloque international « Faut-il parler pour apprendre? »*, pp. 1-14, Arras, Mars 2004.

SEARLE, J., VANDERVEKEN, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*, Cambridge University Press.

SORSANA, C. (1999). *Psychologie des interactions sociocognitives.*, Armand Colin, ISBN : 2-200-01975-0.

TROGNON A. (2006). « Psychologie sociale des groupes », *Psychologie sociale, nouveau cours de psychologie*, coordonné par Marcel Bromberg et Alain Trognon, PUF.

TROGNON A. (1993). « La négociation du sens dans l'interaction », *J.F Hauté (Ed.), Inter-actions*, pp. 91-121.

VYGOTSKI L., S. (1962). *Thought and language*, Cambridge, MA : M.I.T. Press.

La performativité des dispositifs socio-techniques : une co-construction situationnelle et réflexive

Catherine De Lavergne
Université Montpellier 3
LERASS-CERIC – EA 827
catherine.delavergne@univ-montp3.fr

Marie-Caroline Heïd
Université Montpellier 3
LERASS-CERIC – EA 827
marie.heid@gmail.com

Résumé

Cette communication vise à proposer une méthodologie pour analyser la performativité des dispositifs socio-techniques en l'appréhendant comme une co-construction situationnelle et réflexive qui émerge d'une négociation entre les usagers, le concepteur et le dispositif. Notre approche considère l'agentivité d'un dispositif, plutôt que celle d'un texte, mais aussi la manière dont des relations physiques et symboliques entre les acteurs vont s'organiser, se structurer et se stabiliser. Nous questionnons d'abord les courants théoriques qui nous permettent de comprendre l'interdépendance entre les notions de performativité, d'organisation et d'engagement, en référant la signification au domaine de l'action. Puis, nous détaillons une méthodologie pour comprendre la performativité des dispositifs socio-techniques en situation d'usage, en prenant appui sur nos recherches respectives portant sur les transports en commun et les sites web de journalisme participatif.

Mots clés : *modalités d'engagement, méthode qualitative, action située, journalisme participatif, dispositifs de transports en commun*

Introduction

La notion de performativité, communément associée au domaine de la philosophie du langage ordinaire et de la linguistique, a largement dépassé les frontières de ces disciplines. En témoigne l'édition de la revue « Études de Communication » (Denis, 2006) dans laquelle des chercheurs d'horizons divers proposent une relecture pluridisciplinaire (SIC, gestion, sociologie, ethnologie ou encore anthropologie) de « cette notion frontière ». Cette communication, orientée par notre ancrage en SIC, aborde la performativité d'objets d'étude spécifiques : les dispositifs socio-techniques, notion qui nécessiterait ici d'être davantage reconsidérée. Sans entrer dans les détails, notons simplement que nous appréhendons un dispositif socio-technique comme un « espace particulier » dans lequel « quelque chose » peut se produire (Peeters et Charlier, 1999). Il est réalisé en fonction d'un but à atteindre et se compose d'un agencement d'éléments humains et matériels. La performativité des dispositifs socio-techniques est alors envisagée comme une co-construction situationnelle qui émerge d'une négociation

explicite et implicite entre les dispositifs et les acteurs sociaux impliqués. Mais alors comment analyser cette performativité en se concentrant sur les relations complexes entre ces différentes entités tout en prenant en compte la situation?

L'agentivité des dispositifs socio-techniques sera questionnée à partir de différents appuis théoriques, qui nous permettront de proposer une méthodologie de compréhension de leur performativité en situation. Nous illustrerons les étapes de cette méthode, par des exemples issus de nos recherches respectives portant sur les transports en commun et les sites web de journalisme participatif.

La performativité « située » des dispositifs socio-techniques

Les dispositifs socio-techniques peuvent être appréhendés, selon la sociologie de la traduction, comme des adjuvants, mais aussi des entités ayant le pouvoir de contraindre et de faire agir. Nous les considérons également comme l'œuvre d'une rencontre de l'utilisateur avec « un concepteur virtuel qui continue d'exister dans le dispositif au niveau des limites à l'usage fixées sous forme d'affordances » (Bardini, 1996, p.142). Madeleine Akrich (1993a) montre aussi que les usagers ne se plient pas tout bonnement à ces scripts inscrits dans les dispositifs, mais peuvent les adapter à leurs besoins, en fonction de caractéristiques contextuelles. Finalement, la performativité des dispositifs socio-techniques devient une co-construction situationnelle qui émerge d'une négociation explicite et implicite entre le concepteur, les usagers et le dispositif. Nous cherchons à construire progressivement cette notion de performativité située, en analysant les différentes composantes de ce processus complexe.

Performativité fonctionnelle du dispositif comme usages prescrits

Nous proposons dans un premier temps d'appréhender le dispositif comme un agent d'organisation et de stabilisation des relations. Latour (1994, p.599) réhabilite le rôle des objets qui « font quelque chose, et ne sont pas seulement les rétroprojecteurs de notre vie sociale ». Selon lui, les objets sont « beaucoup plus efficaces pour contraindre les actions et pour faire tenir ensemble la société que les entités traditionnellement invoquées par les sociologues (normes, règles, etc..) » (Quéré, 1997, p.177). Ainsi, nous considérons les caractéristiques matérielles et spatiales de ces dispositifs, des objets et artefacts qui les composent comme actantes physiquement, car elles rendent possibles certaines actions, et en interdisent d'autres (Quéré, *ibid.*).

Madeleine Akrich, perçoit la relation du dispositif avec l'utilisateur comme une coopération : « [Il y a une] inscription de l'utilisateur dans le dispositif, [ainsi qu'une] inscription - par la pratique - du dispositif dans le corps de l'utilisateur par le recours à des intermédiaires : modes d'emploi, instruments annexes, formes socialisées d'apprentissage » (Akrich, 1993b, p.56). Plutôt que celle d'inscription, Bardini propose d'utiliser la notion d'affordance. L'objectif est de « réintroduire la matérialité des objets dans l'analyse » (Bardini 1996, p.128). Nous entendons cette notion d'affordance, qui permet d'appréhender les objets à travers leur rapport concret et matériel avec les usagers, en référence aux travaux de la psychologie écologique de Gibson (1977), c'est-à-dire comme « des aspects fonctionnels et relationnels qui cadrent, sans les déterminer, les possibilités d'action d'un agent, en relation avec un objet » (Hutchby, 2001, p. 444).

Cependant, nous considérons, avec D. A. Norman (1988), que ces affordances ne sont pas seulement liées aux capacités physiques des individus, mais à leur spécification pour des acteurs qui les perçoivent comme des possibilités d'action. Les affordances indiquent, suggèrent, invitent, incitent à interagir d'une certaine façon avec un objet. C'est une « instance de médiation pratique entre le concepteur et l'utilisateur » (Jauréguiberry et Proulx, 2011, p.48).

De la performativité de la structure à la performance en situation

La performativité est d'abord définie comme l'agentivité conjuguée d'un cadre socio-technique ou d'une partition culturelle invisible, et des ajustements pratiques des utilisateurs au sein d'un dispositif. Cependant, s'ils sont tous dotés de compétences anthropologiques de sens commun, les acteurs ne disposent pas forcément des mêmes modèles d'action. La performativité n'est plus orchestrale, elle émerge de tensions et de négociations entre différents modes d'engagement, dans des processus de communication plus complexes.

La performativité comme processus de production et d'adaptation d'un cadre de référence socio-technique

Tout comme les outils informatisés analysés par Josiane Jouët (1990), les dispositifs socio-techniques modernisés sont porteurs « de valeurs de rationalité et de performance qui pénètrent les pratiques ». La performativité des dispositifs socio-techniques est d'abord dépendante des négociations, des compromis entre les groupes d'acteurs pendant le processus de conception de l'objet technique (Callon et Latour, 1991, Latour, 1994). Elle doit aussi être envisagée au regard des actions des usagers dans le dispositif, usagers dont il faut reconsidérer le rôle, car ils contribuent, dans la durée, au processus d'innovation et d'amélioration de sa performativité fonctionnelle. Madeleine Akrich (1993a, p.255-260) distingue quatre formes d'intervention directe des utilisateurs sur les objets techniques : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement. Le « cadre socio-technique », une fois stabilisé, permet de structurer les interactions qu'un individu développe avec les artefacts techniques et avec les autres hommes, organise les interprétations que l'individu tient face à lui (Flichy, 1995).

De la performance orchestrale à la performativité comme co-constitution mutuelle de l'action et de la structure

Selon l'anthropologie culturelle, la culture, ou étreinte de la réalité sociétale, en partie biologiquement enracinée, en partie construite, contrôle la vie de tout homme dans des comportements schématisés, des routines, des habitudes. Cette culture constitue l'agent de la performativité. La communication, considérée comme un ajustement culturel, le plus souvent inconscient, est le processus permettant la réalisation de la performance sociale, et la reconstruction de cette culture au quotidien. Mais Yves Winkin (2001, p.274) met en garde contre une exploitation trop systématique du modèle de l'orchestre. Il faut en effet prêter attention, non seulement à cette performance de la culture, mais aussi « au processus permanent de mise en œuvre des règles culturelles » (ibid. p.272).

C'est ce que l'ethnométhodologie, science des ethnométhodes, cherche à comprendre, en décrivant les raisonnements et les savoirs pratiques mis en œuvre par les acteurs sociaux dans leur vie quotidienne (Garfinkel, 2007). La performativité est donc une re-production collective quotidienne et réursive de conventions dans l'action et d'action collective au moyen de ces « appuis circonstanciés » (Dodier, 1993). Cette coordination se situe cependant « à un niveau d'intercompréhension que l'on pourrait qualifier de minimaliste » (Dodier, *ibid.* p.71) entre les personnes, car elle met en jeu et en actes des capacités et modes d'engagements peu impliquants dans la situation (Licoppe, 2008).

De la performance en situation à la performativité émergeant de processus de communication

La performativité émerge d'une négociation, voire d'une confrontation entre différents modes d'engagement des acteurs dans le dispositif. Sont alors à l'œuvre différents processus de communication qui peuvent conduire, de façon volatile ou plus durable, à des changements de conduite, ou d'attitudes des acteurs.

La performativité comme partage d'un sens commun de la justice, d'un monde commun, et comme émergeant de la confrontation de « mondes » opposables

Boltanski et Thévenot (1991) mettent en évidence d'autres compétences de sens commun d'un niveau supérieur, car elles engagent les interactions, non seulement dans l'effectuation pratique des actions, mais dans la justification morale que l'on donne à ces actions réalisées dans l'espace public. La référence à un même monde, à un même modèle de justice, permet à ses membres de se comprendre et de s'accorder dans des situations particulières et variées, en offrant une garantie de stabilité et de généralité. Par contre, si les acteurs ne se réfèrent pas à la même cité, des disputes en justice peuvent éclater, et la performativité sera liée à la capacité des acteurs à dépasser les tensions et aux modalités de déroulement de processus de communication, dont les effets peuvent être variés.

La performativité comme capacité à gérer individuellement et collectivement une variété de modes d'engagement dans une situation

Les penseurs du courant de la sociologie pragmatique ne se réfèrent pas uniquement au sens commun de la justice et à ses cités. Ils identifient différents régimes, une variété anthropologique de modèles, de grammaires de l'action (Thévenot, 2006; Lemieux, 2009). Laurent Thévenot (2006, p.102) définit un régime familial constitué d'« habitudes irréflechies et incorporées », de « convenances personnelles », et un régime plus tactique ou stratégique du plan. Chaque acteur va s'engager dans des interactions avec autrui et avec un dispositif en fonction de circonstances particulières pour lui. La performativité devient plus complexe, elle est construite par la gestion individuelle et collective de la compatibilité, voire de la synergie des modes d'engagements des acteurs dans une même situation.

La performativité comme émergeant de processus de communication

Avec la disparité ou la volatilité de modes d'engagement dans une situation, il est donc possible que des mondes différents « énaquent » et que des « sens feuilletés » ou discordants apparaissent, pour différents « membres » hétérogènes, même s'ils sont engagés dans une action commune.

La performativité/la contre-performativité sont alors des émergences possibles du déroulement et de l'issue de divers processus de communication. Nous définissons ces derniers, avec Alex Mucchielli (2005), comme des actions visant à transformer le sens de la situation pour autrui : situations d'influence, de manipulation, situations de négociation, d'argumentation... Cette transformation du sens de la situation pour un autre acteur s'effectue en manipulant l'un ou l'autre des cadres de la situation qui sont pertinents pour lui et vont l'amener à la recontextualiser autrement, à s'engager différemment dans l'action.

Autrement dit, la performativité est un processus organisant, de création individuelle et collective de sens qui peut émerger dans l'action et dans l'interaction. Cette définition peut être rapprochée du concept de « sensemaking » de Karl Weick (2005). La performativité émergerait alors, si elle s'exprime, pour les acteurs, par un changement, un enrichissement ou une complexification de leurs cadres de référence, ou, pour le formuler autrement, si un apprentissage s'est produit.

Illustration méthodologique

Au regard de cet ancrage conceptuel et théorique, nous proposons une méthodologie pour l'analyse des différents niveaux permettant de faire émerger la performativité située des dispositifs socio-techniques. Cette méthode se découpe en trois étapes, chacune d'entre elles permet d'appréhender en partie la structuration et la stabilisation de l'organisation des relations entre les différents acteurs considérés. Pour illustrer nos propos, nous prenons appui sur nos études respectives. La première (De Lavergne, 2009), menée depuis quatre ans, s'intéresse aux transports collectifs urbains et interurbains (Trains Express Régionaux (TER) et tramways principalement) dans le contexte de leur rénovation. La seconde, menée dans le cadre d'une recherche doctorale (Heïd, 2011), porte sur les sites web de journalisme participatif comme Mediapart²⁶, Slate²⁷, le HuffingtonPost²⁸ ou encore Rue89²⁹. La caractéristique commune de ces dispositifs en ligne repose sur « l'intervention de non-professionnels du journalisme dans la production et la diffusion d'informations d'actualité sur Internet » (Rebillard, 2011, p.29).

²⁶ Site web disponible sur : < www.mediapart.fr >

²⁷ Site web disponible sur : < www.slate.fr >

²⁸ Site web disponible sur : < www.huffingtonpost.fr >

²⁹ Site web disponible sur : < www.rue89.com >

Notons que la méthodologie proposée peut s'appliquer à l'analyse de tout dispositif socio-technique pour comprendre leur performativité située au travers de l'analyse d'une agentivité composite. Les différences marquées entre les deux dispositifs considérés peuvent en témoigner et cette méthodologie pourrait ainsi s'avérer pertinente pour l'analyse de dispositifs de formation, de dispositifs d'évaluation ou de dispositifs médiatiques.

Étude des usages prescrits par les dispositifs socio-techniques

La première étape consiste à dégager les usages prescrits par les dispositifs, grâce à une observation au repos. Cette technique nous permet de relever les formes d'usages prescrites aux utilisateurs, mais aussi de nous acculturer avec le dispositif étudié.

Ces usages prescrits peuvent être, dans certains cas, affichés explicitement par le dispositif. Pour les sites web de journalisme participatif, ils figurent notamment dans les chartes éditoriales, alors que dans les dispositifs de transport, ils sont présents sous forme de logos (le téléphone portable endormi) ou de règlements placardés. Dans d'autres cas, ils ne sont pas affichés, mais sont implicitement induits au travers des différentes actions proposées à l'utilisateur par le dispositif. Par exemple, les dispositifs de journalisme participatif incitent les usagers à évaluer et à recommander les autres auteurs. Cet usage prescrit regroupe les propositions d'actions suivantes : noter et commenter les articles, noter les commentaires des articles, recommander sur les réseaux sociaux, répondre à des sondages postés sur les publications, etc. Dans le dispositif rénové du train express régional en France, tous les utilisateurs sont implicitement amenés à choisir leur place, en fonction de l'agencement spatial : espace de plain pied pour loger les poussettes et grosses valises, espace « conversationnel » de banquettes en arc de cercle, espace tranquille surélevé, etc.

Nous relevons donc dans un premier temps les propositions d'actions explicites et implicites du dispositif technique étudié, mais également leurs formes et leurs récurrences d'appel.

Cependant, certains espaces polyfonctionnels proposent une pluralité d'usages. Par exemple, les configurations de quatre sièges en vis-à-vis, appropriées pour les usagers « collègues de travail », ou « collègues de train », sont dotées de tablettes stables et de prises électriques, affordantes pour une activité individuelle, studieuse ou ludique, pour la manipulation de documents ou d'un ordinateur portable. Ces espaces prescrivent donc simultanément des activités solitaires ou collectives, ludiques ou studieuses, sur écran ou sur papier, silencieuses ou sonores. Dans le cas du journalisme participatif, certaines actions proposées par les sites web sont également polyvalentes et brouillées. Sur Rue89, les usagers peuvent enrichir leur profil en achetant une brique du mur qui permet de proclamer leur soutien à une information indépendante, mais aussi d'afficher leur site, le logo de leur entreprise ou leur photo. Finalement, l'achat de ces briques vise à la fois à soutenir la liberté d'expression, mais dans l'objectif d'accroître sa visibilité.

L'incitation à s'orienter vers tel ou tel type d'activité intervient sur un autre niveau : l'action des utilisateurs, soit leur identité agissante (Georges, 2008), est traitée par le dispositif pour afficher leur identité calculée (Ibid). Le dispositif se transforme en système qui va indiquer le nombre d'articles et de commentaires publiés par un usager,

les notes de ses publications ou le nombre de ses contacts, ce qui le pousse à agir le plus possible pour disposer d'un maximum de popularité et de notoriété. Cette action peut être comprise comme une forme sophistiquée de disciplinarisation (Foucault, 1975), car ce sont les productions des usagers elles-mêmes qui « enferment » les utilisateurs dans des standardisations et des normalisations.

L'analyse des affordances est donc guidée par l'observation des prescriptions d'usage du dispositif, mais est elle aussi entièrement dépendante des intentions d'usage des acteurs sociaux en situation. Cette première étape relève de la perception du chercheur au travers de son interaction individuelle avec le dispositif, il est donc indispensable de compléter ces données par une analyse en situation des actions réalisées par l'ensemble des usagers.

Description des actions pratiques réalisées par les usagers

Nous procédons dans un second temps à une observation détaillée et répétée des actions pratiques réalisées par les utilisateurs du dispositif. Cette démarche vise à décrire les procédures par lesquelles ceux-ci coordonnent leurs actions dans une construction permanente de sens commun, mais aussi d'institution et de ré-institution sociale (Garfinkel, 2007).

La performativité comme exploitation des opportunités offertes par le dispositif

L'observation détaillée des actions pratiques réalisées par les utilisateurs, complétée par des entretiens semi-directifs approfondis, nous permet également d'appréhender les processus d'appropriation des dispositifs qui renvoient à la question des « moyens mobilisés par l'acteur pour dépasser les contraintes de l'objet et accomplir son projet » (Breton, Proulx, 2002, p.272). Les dispositifs considérés peuvent ainsi être détournés de leurs usages initiaux, soit de l'usage scénarisé par les concepteurs. Parmi les quatre formes d'intervention des usagers sur les dispositifs définies par Madeleine Akrich, les pratiques non scénarisées mises en évidence dans nos deux études, correspondent à des déplacements qui « consistent à modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu, et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif » (Akrich, 1993a, p.255).

Par exemple, dans les anciens TER Corail non dotés de prises électriques, nous avons pu observer la transformation de toilettes en cabines téléphoniques. Une négociation entre usagers permet l'utilisation de ces toilettes sans interrompre l'usage du téléphone portable branché : il est possible d'en fermer la porte en faisant passer le câble dans l'interstice de la fermeture. De même, dans les nouveaux TER, en cas d'affluence, par exemple le vendredi soir, les porte-bagages deviennent des sièges et les soufflets entre les voitures des refuges.

Concernant les dispositifs de journalisme participatif, les usagers exploitent aussi la flexibilité du dispositif pour mettre en place des usages créatifs. Les principales prescriptions d'usage de ces sites web reposent sur l'information et l'expression sur l'actualité générale et politique. Nous notons cependant que certains usagers retraités se dirigent vers ces sites web pour « être à la page », « entretenir une forme de réflexion », des chercheurs participent pour « prendre le pouls de la population » ou « conserver des traces de leurs recherches », des journalistes pour « mieux comprendre les attentes de leurs lecteurs ».

L'observation de ces processus par lesquels les acteurs intègrent ces dispositifs dans leur vie quotidienne tout en les adaptant à leur personnalité et à leurs besoins, nous permet donc de relever les inadéquations entre les usages prescrits et les usages effectifs, pour relever les modes d'appropriation des dispositifs qui peuvent être en phase instituante, ou en cours d'institutionnalisation, soit susceptibles de se transformer en « conduites typiques » dans certaines situations.

La performativité comme construction collective d'une configuration typique

Même si les usagers sont guidés, voire contraints, par l'agencement spatial d'un dispositif, ils doivent maîtriser et activer un grand nombre de compétences tacites pour construire collectivement leurs modes d'appropriation du dispositif. Ce sont des « ethnométhodes » allant de soi pour ces utilisateurs « membres ».

Prenons l'exemple des usagers qui s'installent dans la voiture de train surélevée. Ces usagers adoptent tous des « conduites typiques » (Schütz, 1987; 1998) et vont définir cette situation commune au moyen d'actions typifiantes réciproques, comme s'installer rapidement, ne pas gêner le passage, respecter l'antériorité des places déjà prises, ne pas s'installer à côté de quelqu'un s'il y a d'autres rangées de sièges libres, etc...

Une fois installés, c'est bien comme un espace « résidentiel » et non comme un espace de circulation ou de rencontre que ces voyageurs vont collectivement désigner, et investir le dispositif. La majorité d'entre eux s'installe sur un siège, et pose sac et affaires à ses côtés. Chacun s'approprie un territoire et pose une marque, une limite pour le défendre contre toute intrusion. Cette territorialisation rituelle, est une activité de « nidification » typifiante, dans un refuge, une coquille, un coin. C'est une construction de distance par préservation de l'intégrité corporelle- pas d'intimité physique avec un étranger -, une privatisation fictive, mais tangible d'un espace commun.

Cette configuration typique volatile - d'une voiture TER le matin, quand il n'y a pas trop de monde - celle d'un espace résidentiel pavillonnaire régi par la norme de non ingérence civile et par la norme de silence -, est construite grâce à la collaboration des consociés.

Étude des formes d'engagement et des processus de communication

L'approche ethnométhodologique nous a permis de décrire les formes d'ajustement routinières et renouvelées au quotidien par lesquelles les usagers performent le dispositif. Nous nous orientons ensuite vers une compréhension plus approfondie afin d'identifier les formes d'engagement des acteurs entre eux et avec le dispositif qui peuvent être multiples et plurielles.

Sur les sites web de journalisme participatif, nous pouvons dégager après avoir mené une observation au repos sur une longue durée couplée à des entretiens semi-directifs des usagers, trois modes d'engagement sur ces dispositifs : « tactique », « idéologique » et « zappeur ». Le premier mode d'engagement est calculé et répond à des intentions d'usage bien précises comme celle de disposer de visibilité ou de répondre à des besoins personnels (promouvoir son blog, par exemple). Le second mode d'engagement est orienté par une quête idéologique, celle de trouver l'information en dehors des canaux habituels de diffusion, sur des médias indépendants et alternatifs. Le troisième mode d'engagement est quant à lui dépendant d'une navigation hasardeuse sur les sites d'informations en ligne, dictée par les logiques du web social (zapping, interactivité, expression et échange, diversité, etc.). Ainsi, les usagers s'orientent vers l'un de ces trois modes d'engagement dominants sur ces dispositifs en fonction de leurs intentions d'usage en situation, de leur appropriation du dispositif et du stade qu'ils ont atteint dans le processus de l'imaginaire technique (Flichy, 2001). Ces modes se rapprochent des régimes d'engagement de Thévenot (1993) ou des grammaires d'action de Lemieux (2009), mais s'en distinguent par leur aspect pluriel et perméable. L'utilisateur peut ainsi s'orienter vers des pratiques à la fois incorporées et stratégiques.

Nous pouvons documenter cette diversité en variant les modalités d'observation, en menant des entretiens auprès des usagers et en adaptant des méthodes qualitatives prenant en compte les rationalités contextuelles des acteurs (Mucchielli, 2005).

Si nous reprenons le dispositif de transports en commun, nous notons qu'avec l'arrivée de nouveaux voyageurs, un régime familial constitué d'« habitudes irréflechies et incorporées », de « convenances personnelles » (Thévenot, 2006, p.102) est mis à l'épreuve. La rationalité de l'acteur en situation est maintenant contextuelle, et définie en fonction des enjeux, des valeurs, de la nature de l'activité qu'il est en train d'effectuer... Il peut alors, par exemple, basculer dans le régime d'engagement plus tactique ou stratégique du plan, en fonction de ses intérêts personnels : un travail à achever à tout prix sur son ordinateur portable avant l'arrivée au bureau, pour lequel un espace minimal est indispensable. Ceci se manifeste par une expression signifiante : faire semblant de ne rien voir en se montrant absorbé par son activité, et en ne prêtant surtout pas attention aux passagers qui circulent dans l'allée centrale, en tournant la tête à droite et à gauche pour repérer une place libre. Mais il peut aussi agir dans un régime de la justification civique (Boltanski et Thévenot, 1991), qui s'exprime de façon ostensible, exemplaire et non verbale, par le retrait rapide du sac et du manteau installés à côté de sa place, avant qu'une demande ne se manifeste.

Le recueil de nos observations et de nos entretiens montre, en outre, que des formes de double présence (Piette, 1996, p.169), ou d'oscillation émergent dans la situation, combinant familiarité et étrangeté, attention et retrait. Par exemple, quand les usagers se livrent à une activité privative, ils peuvent garder une « perception subsidiaire de cet autour comme sans importance », en jetant un coup d'œil par la vitre, ou autour d'eux.

Enfin, nous pouvons analyser différents processus de communication entre acteurs au sein d'un dispositif, qui peuvent conduire de façon plus durable à modifier, non seulement leurs conduites en situation, mais leurs attitudes, faisant émerger des apprentissages ou des désapprentissage.

Conclusion

Au regard des différentes notions et courants théoriques interrogés dans un premier temps, nous considérons cette notion de « performativité située » des dispositifs socio-techniques comme une récursivité entre d'une part la performativité « fonctionnelle » des dispositifs introduite au travers de leurs propositions d'actions et d'autre part la performance des acteurs sociaux en situation d'usage. La performativité n'est pas effective uniquement quand le dispositif est utilisé conformément aux usages prescrits. Elle se manifeste, dans des situations de co-présence physique ou d'interaction distante, au travers de différents modes d'engagement, et de variations dans la relation avec autrui.

La performativité est distribuée entre différentes instances, mais peut aussi être déployée dans le temps. En référence à B. Fraenkel (2006), Jérôme Denis (2006) souligne l'intérêt du concept de « performativité latente ». Ainsi, en reconfigurant le sens donné à la situation, certaines pratiques peuvent conduire à des apprentissages durables émergeant d'une performativité « interne » ou « externe ».

La performativité « interne » est manifeste dans les situations où les usagers proposent implicitement des idées d'amélioration qui sont prises en compte et réinjectées, soit par la reconfiguration des activités au sein du dispositif, soit par la reconfiguration du dispositif lui-même. L'inventivité et l'interaction entre les usagers, et entre les usagers et le dispositif reconfigurent le système d'activités. Ainsi, sur les sites web participatifs, initialement dédiés à l'apport d'une information collaborative, se déploient des espaces de visibilité individuelle.

Si les activités des usagers sont prises en compte par les concepteurs, elles peuvent conduire, dans la durée, à reconfigurer le dispositif. La performance des dispositifs de transport relève de la redéfinition du service officiellement offert, celui de transporter les utilisateurs, en offre de temps disponible (aménagements spatiaux adaptés à différentes activités).

Dans d'autres situations, cette performativité peut être considérée comme « externe », elle correspond à des changements durables de comportements, ou à des transferts vers d'autres dispositifs. Un changement de comportement peut déborder du cadre d'un dispositif. Par exemple, un apprentissage réalisé dans le train, comme celui de ne pas parler trop fort au téléphone portable, peut être transféré dans le tramway, la situation étant perçue comme analogue. Le dispositif lui-même s'exporte et s'hybride. Les configurations sont reprises ou mixées avec d'autres dispositifs et l'innovation est ensuite institutionnalisée. Les sites web participatifs et les dispositifs de médias traditionnels en ligne évoluent conjointement de façon récursive. Les deux types de dispositifs s'ajustent, adaptent mutuellement leurs formes et leurs propositions d'action pour finir par s'institutionnaliser ensemble sous une même forme : le journalisme en ligne.

Bibliographie :

- AKRICH, M. (1993a). « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », AKRICH, M.; CALLON, M. & LATOUR, B. (Éds.) *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*. Paris : Presses de l'école des Mines , p.253-265.
- AKRICH, M. (1993b). « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action. », CONEIN, B., DODIER, N. & THÉVENOT, L. (Éds). *Les objets dans l'action : de la maison au laboratoire*. Paris : EHESS, p. 35-57.
- BARDINI, T. (1996). « Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance. », *Réseaux*, n°76, p.125-155.
- BOLTANSKI, L. & THEVENOT, L. (1991), *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris : Gallimard.
- BRETON, P. & PROULX, S. (2002). *L'explosion de la communication*, Paris : Éd. La Découverte.
- CALLON, M. & LATOUR, B. (1991). *La science telle qu'elle se fait : Anthologie de la sociologie des sciences de langue française*, Paris : Éd. La Découverte.
- COOREN, F. (2004). « Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings », *Organization*, n°11(3), p.373-393.
- DE CERTEAU, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*, Paris : Gallimard.
- DE LAVERGNE, C. (2009). « Communautés et frontières : interactions dans des "espaces nomades" », *Communautés, frontières, médias : colloque bilatéral franco-roumain en SIC*. 16^{ème} éd., Bucarest : Editura Univesitatii din Bucuresti, p.177-193.
- DENIS, J. (Éd.) (2006). « Performativité : relecture et usages d'une notion frontière. », *Études de communication*, n°29
- DENIS, J. (2006). « Préface : Les nouveaux visages de la performativité » DENIS, J. (Éd.). *Performativité : relecture et usages d'une notion frontière, Études de communication*, n°29, p.8-24
- DODIER, N. (1993). « Les appuis conventionnels de l'action. Éléments de pragmatique sociologique », *Réseaux*, vol.11, n°62, p.63-85.
- FLICHY, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*, Paris : La découverte.
- FLICHY, P. (1995). *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris : La Découverte.
- FORNEL, M. (de) & QUÉRÉ, L. (1999). *La logique des situations : nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*. Paris : EHESS.
- FOUCAULT, M. (1975). *Surveiller et punir : naissance de la prison*, Paris : Gallimard
- FRAENKEL, B. (2006). « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture. In Denis, J. (Éd.). Performativité : relecture et usages d'une notion frontière », *Études de communication*, n°29, p.69-93
- GARFINKEL, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris : Presses Universitaires de France.

- GEORGES, F. (2008). « L'identité numérique dans le web 2.0 », *Le mensuel de l'Université*, n°27, Juin
- GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Paris : Éd. de Minuit
- GIBSON, J. (1977). « The Theory of Affordances », SHAW, R-E & BRANSFORD, J. (Éds.), *Perceiving, Acting, and Knowing*. New York : Lawrence Erlbaum Associates, p. 67-82.
- HEÏD, M-C. (2011). *Analyse de l'évolution du monde de la presse écrite au travers de l'étude de pratiques émergentes contemporaines regroupées par la notion de journalisme participatif*, thèse de doctorat, Université de Montpellier III.
- HUTCHBY, I. (2001). « Technologies, Texts and Affordances », *Sociology*, n°35, p.441-456.
- Jauréguiberry, F, & PROULX, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Éd. Érès.
- JOUËT, J. (1990). « L'informatique "sans les savoirs" », *Culture Technique*, n° 21, p.216-222.
- LATOUR, B. (1994). « Une sociologie sans objet? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, n°4, p.587-607.
- LEMIEUX, C. (2009). *Le devoir et la grâce*, Paris : Économica.
- LICOPPE, C. (Éd.). (2010). « Un tournant performatif? Retour sur ce que "font" les mots et les choses », *Réseaux*, vol. 8, n°163,
- LICOPPE, C. (2008). « Dans "le carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, n°50, p.287-302.
- MUCCHIELLI, A. (2005). *Étude des communications : approche par la contextualisation*, Paris : Armand Colin.
- NORMAN, D-A. (1988), *The design of everyday things*, New York : Basic Books. 257 p
- PEETERS, H. & CHARLIER, P. (1999). « Contributions à une théorie du dispositif », *Hermès*, n°25, p.15-23 [en ligne] <http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/14700>
- PIETTE, A. (1996). *Ethnographie de l'action*, Paris : Métailié.
- QUERE, L. (1997). « La situation toujours négligée? », *Réseaux*, n°85, p.163-192.
- REBILLARD, F. (2011). « Création, contribution, recommandation : les strates du journalisme participatif », *Les cahiers du journalisme*, n°22/23, p. 29-41.
- SCHÜTZ, A. (1998). *Éléments de sociologie phénoménologique*, Paris : L'Harmattan
- SCHÜTZ, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Klincksieck
- THEVENOT, L. (2006). *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, Paris : La Découverte.

THÉVENOT, L. (1993). « Essai sur les objets usuels : Propriétés, fonctions, usages »
CONEIN, B., DODIER, N. & THÉVENOT, L. (Éds), *Les objets dans l'action : de la maison au laboratoire*, Paris : EHESS, p. 85-111.

WEICK, K-E. (2005). « Organizing and the process of sensemaking », *Organization Science*, vol. 16, n°4, pp.409-421 [en ligne] Téléchargeable à partir du moteur de recherche du site <http://citeseerx.ist.psu.edu/>

WINKIN, Y. (2001). *Anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*, Paris : Seuil.

Limites des analyses conversationnelles dans les usages web. Des risques d'une naturalisation des technologies

Bruno Ollivier
Université des Antilles et de la Guyane
ollivierbruno@gmail.com

Résumé

L'utilisation des technologies dites du web 2.0. dans les organisations suscite des transformations qu'on peut observer à deux niveaux. Le premier niveau est celui de la structure de la communication en réseau. Il peut être approché selon une analyse qui prendra en charge les dimensions sémiotiques et techniques. Un autre niveau à prendre en compte est celui des discours qui décrivent cette communication. L'expression même de Web 2.0., mais aussi les métaphores spatiales (du village à l'horizontalité) comme les représentations du message, de l'inscription sur la page d'écran, ou des actions que réaliseraient les usagers, renvoient à des discours d'accompagnement, porteurs de représentations idéologiques du réseau comme de l'organisation et de la communication. À cet égard, la reprise de schémas et concepts théoriques issus de l'analyse linguistique, qu'on parle d'interactions, d'identités, d'énonciation, de performativité ou de conversations sur les réseaux, porte en elle le risque de relever moins de l'analyse communicationnelle que des discours d'accompagnement des technologies. Ce texte revient sur des concepts de l'anthropologie de la communication, de la pragmatique et de l'analyse conversationnelle pour montrer les risques de leur utilisation sans précautions dans l'analyse de communications électroniques.

Mots clés : *Identité numérique, performativité, engagement, Analyse sémio technique, Web 2.0*

Introduction

Si la recherche en communication relève d'une interdiscipline, cette nature pose deux types de questions. La première touche à la définition des champs disciplinaires et aux frontières qui les séparent et à leurs validations respectives (Ollivier 2002). La seconde est celle de la validité scientifique des importations de concepts d'un champ à un autre. Le concept de *champ* est ainsi passé de la physique des particules à la sociologie, celui de *flux* de la physique, de l'économie et des mathématiques à l'informatique, et la question sera posée ici de l'importation de concepts d'origine linguistique, liés à la performativité, dans le champ de la communication des organisations.

Ce texte vise à attirer l'attention sur les risques que peuvent représenter des importations de concepts qui à première vue semblent s'appliquer aussi bien dans en linguistique qu'en communication, à propos des échanges présentsiels comme avec internet alors que leur transposition relève plus d'un effet d'analogie que d'une approche scientifique précise.

Dans ce domaine, l'approximation scientifique est facilitée par la puissance médiatique et dans les milieux professionnels des discours d'escorte des TIC, qui ne visent pas une étude rigoureuse, mais l'acceptation d'idées simples et présentées comme indiscutables pour étudier les TIC.

Le développement des technologies dans les organisations et les relations interindividuelles est souvent approché selon le modèle implicite de ces discours d'escorte, qui suggèrent une continuité dans la nature des actions de communication, quel que soit le type de médiation, du corps à l'ordinateur, la technologie ne faisant qu'offrir de nouvelles possibilités pour réaliser des actions, voire des actes de langage. Le courrier électronique est ainsi représenté à travers l'analogie avec le courrier écrit, le chat et les commentaires sur les blogs ou autres pages de type Facebook à travers l'analogie avec les conversations, l'écriture sur des pages de forums informatiques comme ne s'il s'agissait que d'une nouvelle dimension offerte à l'échange, au débat, voire à la démocratie.

Dès lors qu'on accepte l'idée (fausse) de cette continuité et la pertinence de ces analogies, il est tentant d'utiliser les concepts et théories développés dans la seconde moitié du XX^e siècle à propos des interactions langagières entre êtres humains pour décrire la communication électronique et l'écriture sur un document informatique partagé, ce que sont une page Facebook ou un blog.

On voudrait ici rappeler quelques jalons de l'histoire de l'anthropologie de la communication, de la philosophie du langage et de l'analyse de conversations, avant de les confronter aux conditions réelles de production et de circulation de messages informatisés sur les réseaux et de marquer les limites d'une transposition de leurs concepts au Web contemporain, dans les organisations et ailleurs.

Retour sur trois courants en linguistique et anthropologie de la communication.

On s'attache ici à trois courants théoriques dont le vocabulaire est souvent repris, parfois sans renvoi précis aux écrits originaux, pour analyser la communication électronique.

La première est l'anthropologie de la communication telle que la résume Dell Hymes (1927-2009) dans son modèle SPEAKING (1974, pp. 54-72).

La seconde est l'école analytique d'Oxford qui développe la théorie des actes de langage avec Austin (1911-1960) puis Searle (1932-...).

La troisième est l'école de l'analyse conversationnelle, née dans les années 1960 dans un contexte épistémologique marqué par la proximité avec l'ethnométhodologie, et développée par Harvey Sacks (1935-1975), Claire Blanche-Benveniste (1935-2010) et à sa manière Paul Grice (1913-1988).

Dell Hymes et l'anthropologie de la communication

L'apport de Dell Hymes tient à sa position, au confluent entre la sociolinguistique, l'ethnométhodologie et la linguistique à la fois structurale et chomskyenne, et à sa lecture particulière de la relation entre compétence langagière et performance *in situ*.

On sait que le modèle Speaking propose d'aborder les situations de communication en prenant en compte le cadre et la scène (Setting and Scene), les participants à l'action de

communication (*P*), les finalités de l'action (*Ends*), la séquence des actions (*Act sequence*), les clés pour l'interprétation (*Keys*), qui renvoient à l'esprit de la communication (à la solennité ou à l'humour par exemple) et interdisent une pure interprétation littérale des messages³⁰), les outils (*Instrumentalities*) que sont les manières d'utiliser le langage en situation, les normes de l'échange (*Norms*) et le type d'échange (*Genre*). Il offre une grille issue de l'approche ethnographique et associe des catégories linguistiques, sociologiques et pragmatiques. Un des acquis fondamentaux des travaux de Hymes est d'expliquer comment fonctionnent des communautés linguistiques, qui se fondent à partir d'une même compétence de communication.

L'école d'Oxford

Complétant l'analyse linguistique classique qui se structure en trois niveaux syntaxique, phonétique et lexico-sémantique, et proposant un quatrième niveau pragmatique, l'approche d'origine plus philosophique d'Austin (1955/1970) et Searle (1969/1972) insiste sur le rôle du langage comme moyen d'agir sur la réalité, en opposant les fonctions du constatif et du performatif. La distinction entre niveaux locutoire, illocutoire et perlocutoire de la communication en situation, ainsi que les différentes catégories d'actes de parole (assertifs, directifs, promissifs, expressifs et déclaratifs) complètent ces analyses, proche de celles de Goffman, et forment la base de l'analyse pragmatique classique.

Analyse conversationnelle

L'analyse de conversation apparaît paradoxalement assez tard dans l'histoire de la linguistique, qui a longtemps pensé exclusivement le langage à partir des formes écrites de ses manifestations (Ollivier 1980). Dans les travaux de Sacks (1992) comme ceux de Blanche-Benveniste se voit soulevée la question de l'articulation des niveaux micro (interaction *hic et nunc* entre inter-locuteurs) et macro (sociologique et institutionnel). Mondada (2006) rappelle le lien originel entre l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle, qui s'organise autour de la prise en compte de l'indexicalité et du contexte d'énonciation. Celle-ci questionne finalement la relation entre la forme linguistique et le pouvoir à partir de l'étude de l'interaction enregistrée.

L'observation de l'oral enregistré montre que des catégories centrales dans l'écrit, comme la phrase, n'y existent pas, alors que les marqueurs de prise de parole, l'organisation de la circulation de la parole, les redites, les implicites énonciatifs, la lutte pour l'énonciation, bref les structures de micro interactions revêtent un rôle central (Cadiot et al. 1979). L'Analyse de conversation s'appuie sur des enregistrements et questionne d'un point de vue ethnométhodologique la manière dont le pouvoir et l'institution se construisent au cours des interactions. Le contexte de l'énonciation est ici fondamental pour analyser la production langagière. Mondada (2006) précise que « Toute pratique est irrémédiablement indexicale : l'action s'ajuste au contexte tout en le configurant par sa manière même de l'interpréter et de le prendre en considération. Elle est donc à la fois structurée par le contexte (context-shaped) et structurante pour lui (context-renewing) ».

³⁰ Renvoyant par là à l'opposition proposée par Watzlawick (Watzlawick et al. 1972) entre contenu et relation dans la communication, la seconde seule permettant d'interpréter le premier.

Finalement, comme le notent Dumoulin et Licoppe (2007), « l'analyse de conversation (AC) pointe les limites d'une approche analytique centrée sur l'énoncé isolé davantage que sur la manière dont celui-ci s'inscrit dans un contexte que son énonciation contribue à renouveler. [Elle] s'intéresse à l'analyse systématique des méthodes permettant aux acteurs de collaborer à produire en situation un tel acte de langage de manière reconnaissable et séquentiellement pertinente ». Mais, pas plus que l'analyse de Bourdieu (1982) pour qui la performativité n'est que la conséquence des effets de la domination symbolique, elle ne peut rendre compte des arrangements sociaux et techniques en jeu dans une communication médiatée par les réseaux.

Les trois théories ici rappelées trouvent leurs limites dès qu'on sort d'un contexte interactionnel présentiel, enregistrable et observable. En ce sens, on va voir que la technique et la performativité langagière s'avèrent irréductibles l'une à l'autre sauf à entrer dans le cadre de discours d'escorte soigneusement distillés.

Les limites de ces théories face à la communication électronique

Les concepts élaborés par ces trois courants ne sauraient en effet s'appliquer à la communication électronique qu'au prix d'approximations hasardeuses.

L'inadéquation des propositions de Hymes à la communication électronique

L'espace virtuel, le temps partagé, le village électronique, l'identité sur les réseaux, l'existence de communautés de communication, ne sont que des métaphores des discours d'accompagnement qui ne résistent pas aux exigences de l'analyse ethnographique. Les méthodes de l'anthropologie ne s'adaptent pas *ipso facto* aux machines. Que deviennent les catégories du modèle SPEAKING dans la communication par ordinateurs?

- Le cadre de la communication " refers to the time and place of a speech act and, in general, to the physical circumstances ». « Setting refers to the time and place of a speech act and, in general, to the physical circumstances ». Le cadre réel est toujours celui d'individus devant leur clavier et leur écran. Mais il implique aussi, dans le cas de la communication informatisée, l'existence physique du fournisseur d'accès, qui peut verrouiller des sites, du propriétaire des sites (forum, Facebook, intranet d'entreprise, etc.) qui gardera la trace numérique de tous les échanges, celles du système d'exploitation, des logiciels utilisés, de l'interface graphique qui formatent la communication, et les paramètres techniques (bande passante, taille et qualité de l'écran et du clavier...) qui conditionnent toute la communication. Avant d'être social, le cadre réel de la communication est technique.
- Les *Participants* sont pour Hymes l'énonciateur et l'audience. À supposer que celui qui écrit un texte à l'écran soit assimilé à un énonciateur, ce qu'on discutera plus loin, il est impossible de déterminer une audience ni dans le temps ni dans l'espace, faute de savoir qui aura accès au message, quand cet accès se produit, ni dans quelles conditions de délais. La mémoire en est en revanche intégralement gardée par le système et les lectures futures sont imprévisibles.
- Les *Finalités* de la communication posent d'autres types de questions. Gustavo Gomez-Mejia (2011) montre que la communication sur Facebook, YouTube ou

MySpace s'inscrit à la fois dans un cadre éditorial hérité de l'histoire de l'édition (découpage en rubriques de la page) et dans des formes architextuelles mises en place par les industries créatives de l'internet. Dans ce cadre, la subjectivité d'un énonciateur ne s'énonce qu'au travers d'un travail de projections identitaires balisé par des formes éditoriales et industrielles préexistantes à toute énonciation. La finalité de la production est en ce cas double. Pour l'utilisateur, elle participe d'un désir d'énonciation et de repérage identitaire, pour les industries créatives de la production de contenus rentables.

- La *séquentialité* (*A*) des énoncés ne peut être comparée à celle de l'interaction en situation. Affectée automatiquement de marqueurs qui la situent à un niveau méta énonciatif (la date et l'heure du système, la désignation par le pseudo ou l'adresse l'électronique, l'organisation du haut et de bas de la page pour décrire une actualisation comme permanente), une suite de caractères résulte d'une production qui n'est plus le résultat d'une négociation en interaction (l'ordre de prise de parole n'existe pas) et dont l'ordonnancement, décidé par le système, dépend des paramètres et de la rapidité de la connexion au réseau.
- Les *clés*, qui renvoient à « tone, manner, or spirit of the speech act » passent dans l'écrit informatisé par des graphies codifiables au clavier. Sans doute ce niveau méta-discursif trouverait-il un faible équivalent dans l'utilisation possible des Smileys et de combinaisons de signes typographiques³¹.
- Le *jeu* avec les formes langagières et les codes offerts par le langage (Instrumentalities Forms and styles of speech) est singulièrement appauvri puisqu'il perd sa dimension analogique pour devenir digital. Toute communication se réalise dans le cadre d'une structure tabulaire, celle de l'architexte de la page informatique, à l'aide des seules touches du clavier. Les rares marges de manœuvre passent par des artifices typographiques comme la répétition de touches³².
- Les *normes* qui régissent l'échange sont fondamentalement de nature technique. Elles s'imposent aux deux niveaux de l'organisation de la page et des champs et de l'organisation de l'échange par le webmaster. L'architexte (Jeanneret, Souchier 1999) peut normer la taille des textes au caractère près, prescrire la langue utilisée, bannir ou censurer certains mots ou certains types d'images à l'aide de filtres automatiques. Le webmaster ou modérateur, interagissant central invisible, peut aussi bien différer la diffusion d'un texte, que modifier celui-ci. Dans le cas extrême d'applications liées à Facebook, la machine peut énoncer en lieu et place de l'utilisateur qui lui a délégué, souvent sans le savoir, cette faculté en acceptant des conditions générales d'utilisation (autre acte de langage supposé) d'un clic dans une case dédiée. Les normes, dès lors, sont celles du site, du webmaster et non celles d'un groupe social. L'énonciateur peut être une machine qui signe pour l'utilisateur.

³¹ Comme :-)) ou :-(

³² Les “Bravoooo”, “Ouiiii” etc. s'expliquant ainsi.

- Enfin, le *type de discours* est aussi défini par le type de page sur laquelle l'utilisateur intervient. En ce sens, le type de site et son propriétaire définissent le niveau de pertinence, d'ambiguïté acceptable, de concision exigible (Grice 2004).

Les catégories proposées par l'ethnographie de la communication ne s'appliquent donc pas aux conditions d'une performativité en ligne. Le contexte technique, l'existence d'acteurs *a priori* invisibles (webmaster, fournisseur d'accès, modérateur, machines distantes...) et la structuration de tout échange par l'architexte imposent leurs conditions à toute communication électronique.

Actes de langage et médiation technique

Toute médiation technique impose son format la communication qu'elle organise en ouvrant certaines possibilités en en restreignant d'autres. C'est à l'intérieur du cadre technique qu'il faut envisager la possibilité d'actes de langage, lesquels supposent un énonciateur réel, un contexte institutionnel réel, des destinataires précis et une temporalité identifiable.

Or la technique, ici comme ailleurs, agit à la fois en amont, par une prédétermination des possibles de la communication, et au moment de l'action, par la représentation qu'elle induit chez les usagers et les rôles (Ollivier 2007).

La communication n'est ainsi possible qu'à travers la structure de la page d'écran, l'utilisation obligatoire de l'interface clavier/écran, et dans le cadre de la temporalité du réseau et sa structure propre, qui n'a rien d'une structure d'interaction présenteielle humaine.

La notion même de destinataire renvoie, dans le simple cas du courrier électronique, à des réalités complexes. Qu'on pense aux situations que crée la possibilité d'envoyer un message avec copie cachée (Cci), de renvoyer un message reçu, y compris en le modifiant et/ou en le commentant ou en changeant son titre, de récupérer la liste de destinataires associée à un message si elle n'a pas été cachée pour l'utiliser à sa guise... On est ici loin du destinataire défini dans la communication linguistique.

L'utilisation de la technique change par ailleurs les représentations que les usagers se font de l'action de communiquer donc leurs manières d'agir.

Perriault (2002) avait montré comment la tenue de séminaires de recherche par visioconférence transformait la nature des actes de parole qui s'y produisaient, à cause de la relation des interactants au cadre technique lui-même. Aux actions déclaratives, caractéristiques d'un séminaire de recherche, se substituaient des échanges sur le modèle des jeux télévisés, visant à occuper le plus de temps de parole possible face aux autres participants distants, vus comme des concurrents dans un jeu.

Observant des procédures judiciaires menées *via* visioconférence, Mondada (2007) note pareillement l'imbrication du technique et de l'interactionnel dans la réalisation d'actes fondamentalement performatifs. Elle souligne que « loin de traiter la situation de communication par visioconférence comme transparente et comme un *Ersatz* de l'échange en face à face, les participants (...) s'orientent constamment vers la spécificité du dispositif technique, vers son imbrication dans et ses conséquences pour l'organisation

de l'interaction, voire vers le caractère spécifique de l'organisation séquentielle de l'interaction médiatisée par visioconférence ».

Les discours d'accompagnement des technologies visent, à travers des métaphores et des approximations, à les présenter comme transparentes et facilitant la communication. Ils occultent le rôle de la technique qui oriente les représentations que les usagers se font de la communication et structure le temps et la forme des échanges.

C'est sur ces bases qu'il faut se demander dans quelle mesure les analyses développées par le paradigme linguistique dans l'analyse de conversation, la pragmatique ou l'analyse interactionnelle peuvent rendre compte de ce qui se passe.

En réalité, le recours aux analyses linguistiques de conversation, aux concepts de la linguistique pragmatique, et à l'école analytique ne peut se faire qu'avec d'extrêmes précautions, au risque de tomber dans l'erreur d'une naturalisation des technologies, caractéristique des discours d'escorte technophiles et journalistiques.

Discours d'accompagnement et naturalisation des technologies

On sait que, pour définir la communication électronique, les discours d'escorte utilisent les termes de communication, d'échange (horizontal et libre), d'(inter)action, de conversation, de communauté. On parle à propos de communication sur des chats de *prise de parole*, de *prise de position*, de *débats*, de *silences*, d'*acquiescement*, de *discussion animée*, toutes catégories utilisées pour décrire la communication présenteielle orale.

Le courrier électronique sert pour des *échanges*, des *convocations*, des *évaluations*, des *rapports*, tous actes qui relèvent du performatif.

Sur les sites du web participatif, les expressions désignant des prises de position, des actes performatifs, des déclarations d'intention font florès.

Au-delà de ces expressions du langage commun, la rigueur scientifique impose de prendre une distance et de préciser les concepts utilisables.

Si la technique configure l'interaction, le risque existe en effet d'occulter, en utilisant des catégories rendant compte de l'action linguistique, un certain nombre de caractéristiques fondamentales de la communication électronique. On en rappellera ici quelques-unes.

L'espace joue un rôle fondamental. Il signifie distance et non plus lieu d'interactions. À la co-présence se substituent l'absence physique, éventuellement combinée avec une image écran et un son de type téléphonique.

L'organisation du temps n'est pas la même. L'interaction langagière présenteielle est séquentielle et continue. Un silence fait sens. L'interaction médiatée par la technologie ne l'est pas. Le temps qui sépare deux énoncés est marqué par l'horloge de la machine. Il peut durer des semaines. La temporalité qui apparaît à l'écran est le produit d'une part des conditions de connexion, d'autre part de l'organisation spatiale réglée sur une horloge électronique supposée commune aux utilisateurs.

Le temps et l'espace commun de la communication tout comme l'ordre de prise de parole deviennent donc des fictions liées à l'organisation de la page de l'écrit d'écran.

La structure de l'interaction médiatée par l'écriture à l'écran n'est plus analogique, mais digitale³³ et fondamentalement tabulaire. Un exemple caricatural en est Facebook, dans lequel le performatif « j'aime », signifié souvent par une simple icône, est seul autorisé quand « Je n'aime pas » n'existe pas.

Ce qui tiendrait lieu d'acte de parole ne renvoie que lointainement aux actes de parole, un peu comme une icône renvoie à la réalité. Une page et un profil de Facebook comportent des énoncés de forme assertive (*je suis ici, je suis marié/célibataire/situation compliquée...*), directive (*x vous demande de l'accepter comme ami*), expressive (*ce que je ressens en ce moment, j'aime...*), promissive (*j'assisterai à...*), déclarative (*je partage, Je pense que...*). Mais les concepts d'énonciateur, d'énonciation, de contexte, d'ordre de la prise de parole, sont inapplicables. Si l'expression est celle d'un acte de parole, l'action réelle consiste à renseigner un champ informatique, en tous points semblable à une case de feuille de tableur, prédéterminé par un architexte dont l'objectif est de nourrir des bases de données destinées à l'industrie du marketing. Le remplissage d'un champ à forme fixe n'est pas un acte de parole, car la logique de l'acte de parole trouve sa limite dans la forme tabulaire de la page. *Liker* un lien, est-ce un acte de parole? On pourrait plutôt considérer métaphoriquement un clic de souris sur la case « J'aime » comme l'icône d'un acte de parole.

La notion d'énonciateur renvoie à une signature électronique, voire à une machine pourvue du cookie adéquat ou disposant comme on l'a vu d'une « autorisation » de l'utilisateur. L'identité de l'énonciateur est falsifiable à tous les niveaux (identité réelle usurpée, pertinence et véracité des indications invérifiable, canulars et anonymat, homme ou machine, etc). Elle n'est fondée que sur la combinaison de champs tabulaires renseignés préalablement.

Ces termes renvoient à des concepts au fondement des analyses classiques en anthropologie de la communication, en pragmatique et en analyse de conversation. Le vocabulaire de base est donc commun. Ceci posé, il n'est pas nouveau que l'usage de mêmes termes corresponde à une approximation scientifique voire à des contre sens complets. Toutes les catégories de l'analyse linguistique, de l'ordre de parole au contexte, de l'énonciateur au temps, de l'identité des interactants au destinataire renvoient, dans la communication électronique, à des métaphores.

Conclusion

Si l'histoire des sciences montre le caractère souvent créatif de la migration de concepts d'une discipline ou d'un champ d'observation à l'autre, l'importation sans précautions de catégories produites par la linguistique et l'ethnographie de la communication à des échanges électroniques ne peut se faire qu'à certaines conditions.

L'échange linguistique, tel que l'étudient l'ethnographie de la communication, la linguistique pragmatique et l'analyse de conversations, possède des caractéristiques irréductibles, qui ne sont pas forcément celles de l'échange électronique.

L'échange linguistique est enregistrable. Il est produit par des êtres humains conscients, présents et interagissant à l'aide de leur corps et de leur appareil phonatoire dans le cadre

³³ Au sens de Watzlawick et al. (1972).

de relations de pouvoir et d'institutions. Ce n'est ni une production de lignes de texte sur des pages informatiques sur un écran par des humains, des machines ou des logiciels, ni une écriture formatée par un architexte, censurée par un modérateur ou un webmaster, mise en forme automatiquement.

L'échange linguistique se produit dans un lieu et un temps donné, et son ordre est réglé par les interactants. Il se réalise dans un contexte observable, celui que définit cet espace temps.

Une analyse fondée sur les catégories de la pragmatique doit donc se faire dans le contexte d'une observation de l'utilisateur face à sa machine, et non à travers des analyses de productions informatisées, qu'elles soient textuelles, sonores ou iconiques. À évacuer le contexte réel des (inter)actions, une analyse perd en effet sa validité linguistique.

Faute de quoi, cette importation participerait d'un ensemble de discours à visée idéologique, qui consiste à naturaliser la technique, en faisant passer le réseau, l'interface, l'architexte pour des réalités transparentes et sans conséquences, en prétendant retrouver sur les réseaux la communication et l'interaction humaines présentes et en évacuant le rôle de la technique, du pouvoir qui lui est lié, des formes qu'elle impose et des illusions qu'elle génère.

Bibliographie :

AUSTIN J. L., (1962/1970). *How to do things with Words : The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955*, Oxford : Urmson/ *Quand dire c'est faire*, Paris : Éditions du Seuil.

BOURDIEU P., (1982). *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*, Paris : Fayard.

CADIOT A., CHEVALIER J-C., DELESALLE S., GARCIA C., MARTINEZ C., ZEDDA P. (1979, Vol. 42 n°1). « « Oui, mais, non, mais » ou : Il y a dialogue et dialogue ». *Langue française*, La pragmatique, pp. 94-102.

GOMEZ MEJIA G. (2011). *De l'industrie culturelle aux fabriques de soi? Enjeux identitaires des productions culturelles sur le Web contemporain*. Thèse de doctorat, Paris-4 Celsa.

GRICE, H.P. (2004). *Logic and conversation*, accessible sur <http://courses.media.mit.edu/2004spring/mas966/Grice%20Logic%20and%20Conversation.pdf>; consulté le 20 avril 2012

HYMES, D. (1974). *Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

JEEANNERET, Y., SOUCHIER, E. (1999, n° 6-7). « Pour une poétique de l'écrit d'écran », *Le multimédia en recherche, Xoana. Images et sciences sociales*, Paris : Éditions Jean-Michel Place.

LICOPPE C., Dumoulin L. (2007). « L'ouverture des procès à distance par visioconférence », *Réseaux* 5/2007 (n° 144), p. 103-140.

- MONDADA L. (2006, 2 Vol. XI). « Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : de l'analyse détaillée aux retombées pratiques », *Revue française de linguistique appliquée*, p. 5-16. Disponible sur http://cairn.webnext.com/sommaire.php?ID_REVUE=RFLA&ID_NUMPUBLIE=RFLA_112
- MONDADA L. (2007, 5, n° 144). « Imbrications de la technologie et de l'ordre interactionnel », *Réseaux*, p. 141-182.
- OLLIVIER B. (1980). *Analyses du français oral*, Thèse de linguistique générale et appliquée, Université Paris 8.
- OLLIVIER B. (2002). « Enjeux de l'interdiscipline », *L'Année sociologique* 2/2001 (Vol.51), p. 337-354. URL : www.cairn.info/revue-l-annee-sociologique-2001-2-page-337.htm. DOI : 10.3917/anso.012.0337.
- OLLIVIER B. (2007). *Les sciences de la communication : Théories et acquis*, Paris : Colin.
- PERRIAULT, J. (2002). *L'accès au savoir en ligne*, Paris : Odile Jacob.
- SACKS, H. (1992). *Lectures on Conversation, Volumes I and II*, Edited by G. Jefferson with Introduction by E.A. Schegloff, Oxford : Blackwell.
- SEARLE, J., (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*, Londres : Cambridge University Press ; (1972) *Les Actes de langage*, Paris : Hermann.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J.H. & JACKSON, D.D., (1967/1972). *Une logique de la communication*, Norton, trad. Paris : Seuil.

Processus et outils de l'engagement organisationnel

La « fabrique de la décision » De l'engagement illocutoire à l'accomplissement pratique

Sylvie Grosjean
Université d'Ottawa
sylvie.grosjean@uOttawa.ca

Résumé

L'objectif de cette communication est d'étudier « la fabrique de la décision » comme étant une activité conjointe de production de sens et d'engagements qui se constitue progressivement au cours d'une interaction. Une réunion de conception collaborative de produit nous offrira un cadre empirique intéressant pour saisir le processus de co-construction d'une décision collective. Nous montrerons, par une approche multimodale de l'interaction, qu'une décision collective est l'accomplissement d'engagements successifs. Plus spécifiquement, nous verrons comment la décision finale relative au produit à concevoir s'appuie sur un ensemble de micro-décisions qui donnent lieu à des irréversibilités locales portées tant par les « dire » que les « faire » des acteurs organisationnels. De plus, nous verrons qu'il est impossible de concevoir la décision sans s'interroger sur le statut de ces engagements successifs qui l'a constitue progressivement.

Mots-clés : *décision collective, conception collaborative, analyse des interactions, engagement, matérialité*

Introduction

Notre objectif est de suivre la « fabrique »³⁴ d'une décision collective comme étant une activité conjointe de production de sens et d'engagements qui se constitue progressivement au cours d'actions à la fois langagières et non langagières. Autrement dit, pour saisir « la fabrique de la décision », nous porterons notre attention sur les interactions dans ce qu'elles révèlent des engagements successifs qui s'accomplissent et contribuent à ce qu'une performance collective s'actualise dans *l'ici et maintenant* de la situation. Pour ce faire, une situation de conception collaborative de produit nous offrira un cadre empirique intéressant pour saisir le processus de co-construction d'une décision collective³⁵. En effet, « l'action de concevoir peut être définie comme une suite de décisions dont la réversibilité s'amenuise au fur et à mesure que le projet avance. En ce

³⁴ Nous utilisons le terme « fabrique » afin de mettre l'accent sur l'idée d'un façonnage progressif d'une décision (en latin *fabricare* veut dire « façonner, confectionner, forger »). Mais « fabriquer » quelque chose renvoie aussi à l'idée d'une construction, d'un assemblage d'éléments, d'une création.

³⁵ La situation empirique qui servira d'illustration à notre propos a déjà fait l'objet de publications (Grosjean *et al.*, 2000; Grosjean et Brassac, 1997; Grosjean, 2006). Cependant, nous nous proposons dans ce texte de soumettre une partie du corpus à une analyse des formes d'engagements co-construits au cours de l'interaction, engagements qui sont constitutifs d'une décision collective.

sens, l'action est toujours située dans un cadre de contraintes et dans un espace structuré par les décisions des autres; mais aussi l'action de concevoir est fondamentalement une activité de décision conduisant à fixer des règles et à définir, de manière de plus en plus précise, l'espace du problème et des solutions de façon à aboutir à un compromis final » (De Terssac et Friedberg, 1996, p. 17).

Plus spécifiquement, nous verrons comment le processus de conception s'appuie sur un ensemble de micro-décisions qui donnent lieu à des irréversibilités locales portées tant par les « dire » que les « faire » des acteurs organisationnels (Fixmer et Brassac, 2004). L'analyse empirique d'une séance de travail, nous permettra de souligner en quoi la notion d'engagement est au cœur de la fabrique de la décision collective³⁶. En effet, en s'engageant progressivement sur un diagnostic, une analyse, une option, les acteurs organisationnels se lient et contraignent leurs actions futures, leurs comportements à venir. Nous verrons qu'il est impossible de concevoir la décision collective sans s'interroger sur le statut de ces engagements successifs qui l'a constituée progressivement.

Aller au cœur de l'interaction pour saisir le processus de prise de décision collective

La communication comme constitutive d'une décision collective

L'influence de la « discussion libre » sur la prise de décision collective a été étudiée par plusieurs chercheurs (Trognon, 1994). Doise et Moscovici (1992), dans leur ouvrage *Dissensions et consensus*, insistent sur l'importance des discussions, de la communication lors de prises de décision collective. Ils défendent l'idée selon laquelle la discussion est une condition préalable à toute décision; elle est un des facteurs de décision et permet l'échange d'informations, la mise à jour des conflits, la négociation des divergences. Pour ces chercheurs, « la discussion en groupe amène les individus à arrondir les angles, à niveler leurs attitudes, à modeler leurs choix » (Doise et Moscovici, 1992, p. 26). Ainsi, nombreux sont les travaux sur la prise de décision collective qui posent la communication comme y étant un élément central. D'ailleurs, déjà en 1943, Lewin menait une expérience sur les ménages américains et soulignait à l'époque l'efficacité de la discussion dans la prise de décision en groupe (Trognon, 1994). Le fait de prendre une décision au moyen d'une discussion avait eu un double effet. En participant à la discussion, les sujets avaient changé leurs opinions et avaient accordé leurs comportements à leurs opinions. Autrement dit, les sujets qui avaient participé à la discussion et à la décision finale avaient par la suite tenu leurs engagements.

Ainsi, bon nombre de chercheurs reconnaissent l'influence de la communication sur la prise de décision collective. Cependant, la communication comme élément constitutif de toute décision collective reste à être analysée plus attentivement. C'est pour cette raison que nous proposons de suivre la construction d'une décision collective en tant qu'activité conjointe de production de sens et d'engagements³⁷ déclinée en actions à la fois

³⁶ Une décision est dite collective à partir du moment où chaque participant à la possibilité de peser sur la sélection finale d'une option (Urfalino cité dans Novak, 2010).

³⁷ Parler de production d'engagements, c'est ici souligner le fait que des acteurs organisationnels produisent collectivement « quelque chose » qui les lie et les contraint dans leurs actions à venir. Ajoutons que s'engager, c'est aussi d'une certaine manière « s'enrôler », donc « jouer un rôle », prendre part à une action.

langagières, corporelles et matérielles. Pour cela, nous entrerons au cœur de l'interaction. C'est la « façon de décider » d'un collectif en tant qu'action accomplie par des sujets en situation qui nous intéresse. Par conséquent, notre objectif est de regarder l'émergence d'une décision collective à partir de l'analyse d'interactions authentiques entre différents acteurs d'une situation de conception.

Analyser les « pratiques-en-interaction »

De l'analyse interlocutoire à l'approche multimodale de l'interaction

C'est le modèle interlocutoire (Ghiglione et Trognon, 1993, Trognon et Brassac, 1992) qui nous servira d'outil pour analyser les conversations s'accomplissant lors d'une séance de travail. Ce modèle repose sur une dialogisation de la théorie des actes de langage (Austin, 1970, Searle et Vanderveken, 1985, Vanderveken, 1988, 1990) et sur les principes de l'Analyse Conversationnelle développée par les ethnométhodologues (Sacks *et al.*, 1974; Garfinkel, 1967; Boden, 1994). C'est donc une méthodologie d'analyse des interactions conversationnelles qui est à l'interface entre L'Analyse de Discours et l'Analyse Conversationnelle, et qui propose de réunir ces deux approches dans ce qu'elles ont de complémentaires : « Ces deux approches s'opposent à travers leurs méthodes respectives, mais ont des points communs qui les rendent complémentaires : leur objectif (analyse de l'organisation séquentielle des échanges langagiers), leur corpus (des interactions conversationnelles authentiques) et leur statut épistémologique (elles relèvent toutes les deux de la théorie de l'action) » (Brassac, 1992, p. 63).

En résumé, nous pouvons dire que le modèle de l'analyse interlocutoire fait apparaître son rattachement à l'Analyse Conversationnelle et ce en trois endroits (Brassac, 1992) : (a) l'analyse s'appuie sur les propriétés des actes de langage ainsi que sur les relations qu'elles entretiennent entre elles, (b) elle prend pour objet d'analyse l'enchaînement des énoncés et non l'énoncé isolé, et (c) elle suit une démarche plus descriptive que modélisatrice. Quant au rattachement de ce modèle à l'Analyse de Discours, il est manifeste dans l'objectif modélisateur de l'analyse et dans l'usage de la théorie des actes de langages³⁸. Cependant, l'idée n'est pas de travailler sur l'acte de langage lui-même, mais sur les enchaînements d'énoncés au fur et à mesure de leur profération séquentielle. Trognon et Brassac (1992) insistent d'ailleurs sur le fait que les interlocuteurs sont co-responsables de la construction du sens dans la conversation. Le détail de ce processus de co-construction de sens est au cœur de ce qu'ils nomment la logique interlocutoire. Une conversation s'agence donc, non pas sur les actes de langage, mais sur les formes interlocutoires de leurs propriétés logiques (Ghiglione et Trognon, 1993). C'est pour cela que le modèle de l'analyse interlocutoire se fonde sur la logique illocutoire et s'inscrit dans le cadre théorique suivant : « La conversation est l'accomplissement séquentiel d'une extension de la logique illocutoire. Cette logique, formalisée par Searle et Vanderveken (1985) et Vanderveken (1988, 1990) qui prend comme composants primitifs, non plus les actes de langage [...], mais des composants plus élémentaires, permet de dériver tout un ensemble de relations logiques articulant les propriétés d'un acte de langage et de

³⁸ Comme l'illustre le modèle hiérarchique et fonctionnel genevois (Moeschler, 1985, 1989, Roulet *et al.*, 1985) qui repose sur la théorie des actes de langage et considère la conversation comme organisée à partir d'un ensemble hiérarchisé d'unités, de composants.

plusieurs actes de langage. Ce sont ces relations que l'on trouve dans la conversation et qui forment sa base, son ossature » (Trognon et Brassac, 1992, p. 77). Plus précisément, le modèle de l'analyse interlocutoire tente de rendre compte de la mise en séquence des actes de langages en prenant en considération leurs propriétés et leur double valeur sémantique (succès et satisfaction). L'objectif est de rendre compte de la dynamique des échanges, de l'enchaînement, grâce aux propriétés logiques et au jeu des composants.

L'analyse interlocutoire permet de montrer comment le sens se co-construit au cours d'une interlocution. Cependant, ce type d'analyse ne permet pas de prendre en compte les pratiques non langagières donnant forme aux interactions. C'est pour cette raison que Brassac (2003) poursuit la réflexion vers un « dialogisme de l'effectué », mettant en avant le fait que les individus modèlent au cours de l'interaction des formes langagières, corporelles et matérielles et c'est ce modelage qui est constitutif de la construction de significations. Il est important de préciser que les liens entre les productions langagières et d'autres systèmes sémiotiques (gestes, images, dessins, graphiques, objets) sont aujourd'hui interrogés notamment par des chercheurs identifiés au domaine de l'analyse du discours ou de la pragmatique interactionnelle (Mondada, 2008; Filliettaz, 2004; Brassac *et al.*, 2008; Iedema, 2003, 2007; De Stefani, 2007; Detienne et Traverso, 2008). « Dans ces approches, les significations mises en circulation dans l'interaction ne découlent plus seulement des productions verbales; elles reposent également sur une vaste palette d'autres "modes" sémiotiques (la gestualité, les mimiques faciales, les mouvements corporels, les manipulations d'objets matériels et symboliques); et surtout, elles résultent d'une combinaison et d'une agrégation de ces multiples ressources dans des contextes d'usages singuliers » (Filliettaz, 2009, p. 35). L'objectif de ce type d'analyse est de montrer dans quelle mesure le langage, les gestes, les pratiques d'inscription et manipulations d'objets émergents des interactions dans lesquelles ils s'accomplissent, mais aussi configurent l'action en train de se faire.

Une situation empirique : une séance de conception d'un manuel-utilisateur pour logiciel

Les situations de conception collective offrent un champ empirique intéressant pour l'étude des processus décisionnels, car une décision collective (sur le futur produit à réaliser) se structure peu à peu, dans le cours de l'action. En effet, des micro-décisions vont venir ponctuer ce processus permettant d'ordonner, de structurer l'activité même de conception. Nous allons donc suivre le déroulement d'une activité de conception d'un manuel-utilisateur d'un logiciel de gestion des étudiants dans un Institut Universitaire Technologique. Ce logiciel doit permettre de gérer la scolarité des étudiants à savoir les absences, le cursus scolaire, les notes, le suivi des stages. Au cours de cette phase de mise en service du produit, une entreprise privée est chargée de la rédaction d'un manuel adressé aux futurs utilisateurs, les secrétaires. Dans le but d'obtenir un corpus portant sur la conception du manuel, une situation d'observation réunissant trois personnes au domaine d'expertise différente (le concepteur du logiciel, Dev; un utilisateur potentiel, Uti et un rédacteur technique, Red) a été mise en place. La séance de travail a duré 1 h 48 et a été filmée par 2 caméras vidéo. Nous avons donc pu, à partir des transcriptions, reconstruire le synopsis de la séance de travail (figure 1).

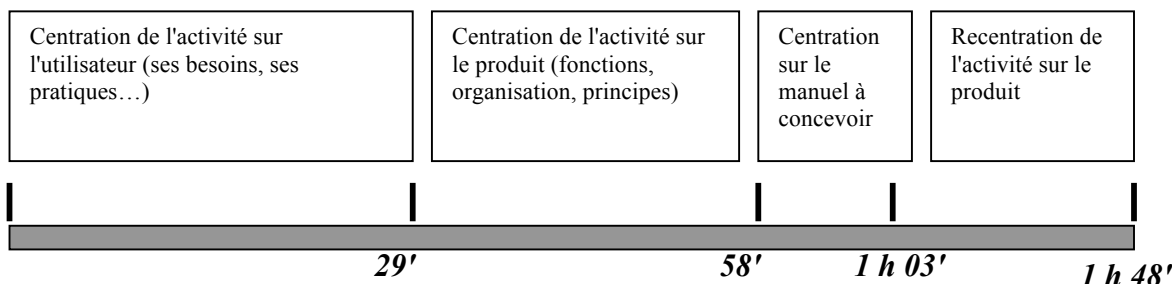


Figure 1 : *Synopsis de la séance de conception d'un document-utilisateur*

Ce synopsis nous donne une vue d'ensemble de l'activité qui s'accomplit et notre attention s'est portée sur les trois premiers temps du travail de conception, parce qu'ils sont constitutifs du processus au cours duquel des décisions sont prises concernant le manuel-utilisateur. À l'issue de la première heure, une ébauche du produit existe, c'est-à-dire que le manuel a pris forme dans l'interaction et que les acteurs de la conception lui ont conjointement accordé certaines caractéristiques.

L'accomplissement pratique d'une décision collective

Entre la 29^e et la 58^e minute, les trois individus vont manipuler et discuter de plusieurs aspects du logiciel (les termes utilisés et leur ambiguïté, certaines actions permises ou non par le logiciel, l'organisation hiérarchique de certaines fonctionnalités, etc.). À partir des différentes informations rassemblées et discutées, ils produisent ensemble une analyse du fonctionnement du logiciel et identifient deux fonctions importantes assumées par celui-ci : une fonction de création d'une base de données et une fonction de gestion courante des données. C'est à la 58^e minute que le rédacteur technique initie une discussion au cours de laquelle une décision collective, concernant le manuel et plus particulièrement ses caractéristiques physiques et fonctionnelles, est prise. Cette décision collective intègre les analyses précédentes inhérentes au fonctionnement du logiciel ainsi que les choix de l'utilisateur. En effet, le produit à concevoir doit répondre à deux critères importants : d'une part, il doit donner une information suffisante et juste sur le produit logiciel et, d'autre part intégrer les attentes de l'utilisateur.

Le but de notre analyse sera évidemment de s'attarder sur le processus décisionnel afin de rendre compte de son accomplissement. La séquence analysée (extrait 1) se situe à la 58^e minute de la séance de travail. Les sujets viennent d'échanger durant trente minutes sur différentes fonctionnalités du logiciel. Cette séquence est assez longue, puisqu'elle se déroule sur soixante-dix tours de paroles, mais elle peut être découpée en trois mouvements.

1^{er} mouvement : Micro-décisions traduisant l'engagement des acteurs sur l'analyse du fonctionnement du logiciel.

Au cours de ce premier mouvement (extrait 1a), nous allons suivre un raisonnement produit par le rédacteur technique (Red) dont les prémisses sont les discussions et manipulations qui ont eu lieu au cours des trente minutes d'interactions qui ont précédé cette séquence.

Extrait 1a

58'00

Red1 *donc euh typiquement euh : si j'comprends bien d'un point de vue manuel*

Dev2 *hum*

Red3 *y'a une grosse part qui enfin toute la partie qu'on vient de voir*

Dev4 *hum*

Red5 *qui va servir une fois à la montée en puissance enfin à la mise en production du logiciel*

Dev6 *hum hum*

Red7 *mais euh : quand le logiciel sera en production*

Dev8 *hum*

Red9 *les c'qui va essentiellement servir euh ce sont*

Dev10 */ben c'est surtout les*

Red11 */les rentrées des étudiants*

Uti12 *(inaudible)*

Dev13 *voilà les les gestions tout ce qu'on a appelé les gestions*

Uti14 *voilà voilà [Red prend des notes sur une feuille – objet 1]*

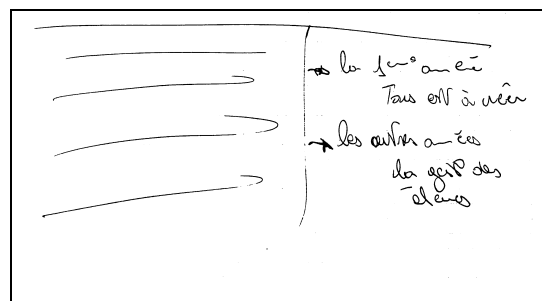
Dev15 *gestion d'une option gestion d'un groupe de noms gestion d'un groupe de TD*

Red16 *voilà voilà et là c'est ça va être quatre-vingt pour cent je pense de de l'utilisation du logiciel qui se trouve à ce moment là*

Dev17 *voilà voilà hum hum [Red poursuit sa prise de note sur une feuille – objet 1]*

Uti18 *voilà*

Objet 1 : 58e minute et 50 s



Nous pouvons voir qu'au cours de cet extrait, le rédacteur technique recentre le propos sur le manuel à concevoir et soumet à évaluation une analyse du fonctionnement du logiciel. L'échange initiatif (Red1) prend appui sur une activité-diagnostic réalisée par le rédacteur (le connecteur « donc » en étant la trace linguistique). Rappelons que les échanges précédents ont permis l'expression de fonctions inhérentes au logiciel, mais le rédacteur doit s'assurer que tous ont une compréhension similaire du fonctionnement

général du logiciel. Cette étape est déterminante pour la suite des décisions à prendre collectivement qui concernent plus directement le manuel-utilisateur à créer. Le rédacteur exprime donc une demande de voir sa proposition approuvée ou invalidée par le collectif. En terminant son illocution (Red1) par « *d'un point de vue manuel* », le rédacteur recentre son propos sur l'objectif de ce travail de conception qui est la rédaction d'un manuel-utilisateur. Il définit par la même occasion un cadre de référence à son analyse. Le manuel-utilisateur (le produit à concevoir) est un objet qui va être omniprésent dans la suite de l'interaction. Le rédacteur technique en est en quelque sorte le porteur institutionnel et il va l'évoquer à plusieurs reprises au cours de l'interaction. Cet objet (absent physiquement, mais rendu présent) a un rôle d'actant (Latour, 2001) et il configure l'espace de négociation de sens que constitue la séance de travail (Grosjean, *sous presse*).

Dans la suite de l'échange, le développeur (Dev13, Dev15) et l'utilisateur (Uti 14, Uti18) ratifient ou complètent les éléments d'analyse. Ainsi, à l'issue de cette interaction, les trois acteurs se trouvent engagés collectivement sur le contenu des propositions énoncées par le rédacteur. Dans le même temps, le rédacteur produit un écrit sur une feuille de papier (objet 1). Cet objet est la matérialisation de l'analyse co-produite et approuvée collectivement. Il a une double fonction, d'une part il est la traduction de ce qui vient d'être dit, il contribue à structurer le réel, à ponctuer une temporalité et, d'autre part, il est le signe d'un engagement collectif. Après cette vue d'ensemble de ce premier mouvement, regardons plus en détail certains éléments de l'analyse.

Co-production d'une connaissance sur le fonctionnement du logiciel

Nous pouvons voir que de Red3 à Red11, le rédacteur rend explicite son analyse du fonctionnement du logiciel. Il débute son intervention en énonçant « *y'a une grosse part enfin toute la partie qu'on vient de voir* » (Red3) faisant référence à ce qui vient d'être discuté, mais évalue déjà la charge de travail par « *une grosse part* ». Ensuite, il énonce une première déduction (Red5) que nous pouvons paraphraser de cette façon : d'après tout ce qui vient d'être dit, je peux en déduire qu'il existe un premier domaine de travail, la mise en production du logiciel. Dans la suite de ses interventions (Red7, Red9, Red11), le rédacteur développe son analyse et précise que lorsque le logiciel sera en production, alors un deuxième domaine de travail va s'ouvrir, que l'on nomme la rentrée des étudiants. Le développeur et l'utilisateur (Dev13 et Uti14) signifient leur accord par l'énonciation de « *voilà* » qui satisfait rétroactivement la proposition de leur collègue. Ainsi, Dev et Uti sont engagés illocutoirement sur le contenu propositionnel des assertions de Red. En effet, en considérant la proposition de Red vrai, les locuteurs la satisfont rétroactivement. Dans un deuxième temps, le développeur (Dev13) apporte une précision conceptuelle. Alors que le rédacteur parle de « *rentrée des étudiants* », le développeur introduit le terme « *gestion* » afin de qualifier plus précisément l'activité concernée, mais aussi de lui donner une acception plus large. Red16 valide cette proposition et introduit par le connecteur « *et* » un nouvel argument appartenant à son analyse. Comme nous l'avions souligné, en Red3 le rédacteur évaluait le travail à effectuer en disant « *une grosse part* ». C'est au cours de son énonciation (Red16) qu'il précise son idée. Ce qui est intéressant dans cette énonciation (Red16), c'est la présence du déictique « *là* » qui renvoie au monde construit collectivement. En effet, les sujets

partagent une connaissance sur le fonctionnement du logiciel qu'ils ont construite ensemble. En effet, ce déictique renvoie à ce qui est validé par Uti et Dev et qui appartient dès lors à un domaine partagé par tous les acteurs, à savoir le fait qu'il existe une activité de gestion des données. Ensuite, le rédacteur développe l'idée selon laquelle l'activité de gestion des données correspond à 80 % de l'utilisation du logiciel (« *ça va être quatre-vingts pour cent, je pense de l'utilisation du logiciel se trouve là* »); ce qui est rapidement approuvé par Uti et Dev (« *voilà* »).

Engagement collectif envers une connaissance co-élaborée dans l'interaction

Nous venons de voir que le rédacteur actualise par ses dires et ses faires (traçage de l'objet 1) une proposition d'analyse du logiciel; c'est-à-dire une connaissance relative au fonctionnement du logiciel. Il est évidemment engagé sur cette proposition, au risque d'être en contradiction avec lui-même. Uti et Dev ratifient cette proposition en Dev13 et Uti14; ils sont donc eux-mêmes engagés sur le contenu propositionnel des assertions du rédacteur. Nous verrons que l'engagement des trois interlocuteurs sur cette connaissance (relative au fonctionnement du logiciel) renforce l'interdépendance entre les acteurs et va structurer leur interaction à venir. Nous parlons ici d'engagement collectif, car les acteurs ont produit collectivement une analyse du fonctionnement du logiciel qui les lie et les contraint dans leurs actions à venir. C'est d'ailleurs, ce que nous montrerons ultérieurement dans l'analyse.

De plus, nous avons aussi une trace pérenne de cet engagement collectif (objet 1) qui est le témoin de la part labile de l'interaction. L'objet 1 est un référentiel commun, faisant partie intégrante de l'action (il est produit dans le cours d'action et disponible au regard de tous). Le mode de coordination qui se construit dans le cours de l'action est imprimé dans ce langage³⁹ d'objet, mémoire des engagements passés et support des actions à venir.

2e mouvement : Actualisation d'une alliance et « enrôlement » progressif de l'utilisateur

Précédemment, les acteurs de la conception ont établi les conditions préparatoires de l'assertion qui suit ce premier mouvement, à savoir : « *donc y aurait p't'être intérêt à à avoir une séparation qui est là* » (Red19). Le deuxième mouvement débute à la 59e minute et marque l'enrôlement progressif de l'utilisateur sur une proposition de séparation du manuel en deux parties (extrait 1b).

Extrait 1 b

59' 00

Red19 *donc y aurait p't'être intérêt à à avoir une séparation qui est là* (.) [pointage de Red en direction de l'objet 1] *la mise en route du logiciel*

Dev20 *hum*

Uti21 *ah oui peut être*

Red22 *ouais donc plutôt une partie mise en route*

³⁹ Nous élargissons ici le sens conventionnel de langage comme le proposait d'ailleurs Dewey en 1938 : « Language is made up of physical existences; sounds, or marks on paper, or a temple, statue, or loom. But these do not *operate* or function as mere physical things when they are media of communication. They operate in virtue of their *representative* capacity or *meaning* » (1986, p. 52)

Dev23 hum

Red24 qui se : : qui serait comment euh j'le mets en place j'installe mon année mes élèves mes options mes groupes tout ça

Dev25 hum hum hum

Uti26 (Inaudible)

Red27 et plutôt euh une partie mise en route

Dev28 hum

Red29 qui est simplement de : rentrer les élèves vous voyez

Dev30 ouais

Uti31 ah OUI

Dev32 au niveau de la documentation oui c'est vrai

Red33 plutôt que d'avoir euh : noyé dans ce euh ça bon

Uti34 /on l'trouve dans le fichier on l'trouve dans le fichier parce qu'on c'est dans attendez

Dev35 /**quoi qu'est-c-que tu veux dire** (Inaudible)

Uti36 la deuxième partie du manuel quand ça veut dire que quand t'auras fonctionné une année tu vas avoir un passé

Dev37 ouais hum

Red38 voilà

Uti39 et donc vous voudriez faire un manuel en fonction de :

Red40 /ben c'est

Dev41 séparer plutôt les : ouais j'comprends bien c'qui dit euh séparer c'qui est saisie de première année quoi

Uti42 oui les trucs de base

Red43 VOILÀ

Dev44 toute constitution de la base de données avec toutes les informations et ensuite la gestion annuelle des étudiants des enseignants qui change des choses comme ça

Red45 tout à fait(.)tout à fait(.)voilà c'est ça

Uti46 oui oui annuel voilà

(60'00)

Le rédacteur technique débute son intervention (Red19) par le connecteur « *donc* » qui marque le fait que son énonciation est consécutive à l'analyse précédente et au consensus qui l'a ratifiée. C'est dans un deuxième temps que le rédacteur fait une proposition de séparation du manuel en deux parties (parties permettant de différencier les deux fonctions identifiées précédemment) : « *y aurait p't'être intérêt à à avoir **une séparation qui est là*** ». Cependant, en énonçant « *y aurait p't'être intérêt* », le rédacteur souligne sa préférence, mais sans en donner pour l'instant de justification si non que le choix qu'il propose se révélerait être plus profitable en quelque sorte. Par la même occasion, il soumet sa proposition à l'assentiment de Dev et Uti, tout en l'évaluant lui-même positivement. Nous voyons que le développeur valide la proposition de Red (Dev20), alors que l'utilisateur (Uti21) exprime un doute : « *ah oui peut-être* ». Uti21 remet en

cause l'implication qu'a établie Red concernant le manuel à concevoir; ce qui incite celui-ci à justifier son point de vue.

Au cours des illocutions Red22 à Red29, le rédacteur technique développe l'idée selon laquelle le découpage de l'utilisation du logiciel en deux fonctions différentes peut se traduire en ce qui concerne le manuel-utilisateur par l'existence de deux parties distinctes représentant les deux activités du logiciel. À ce moment de l'interaction, un point d'accord n'est toujours pas obtenu concernant la proposition faite par Red; l'utilisateur réaffirmant uniquement son engagement sur le découpage de l'activité du logiciel en deux parties (Uti31 « *ah oui* »). D'ailleurs, de Dev32 à Uti39 se déroule un échange qui réaffirme le désengagement de Uti sur l'implication d'une séparation dans le manuel. Il est intéressant de voir comment le développeur et le rédacteur « s'allient » pour que l'utilisateur « adhère » à leur proposition. Cette alliance se manifeste d'ailleurs de plusieurs manières : via des régulateurs verbaux d'approbation (hum, oui); par l'élaboration d'arguments conjoints (Red40, Dev 41).

Dev35 réagit en incitant Uti à s'expliquer : « *quoi qu'est-ce que tu veux dire* ». Uti satisfait la demande d'explication de Dev et débute la reconstruction d'un raisonnement. Les énonciations Uti36 et Uti39 vont avoir un impact à deux niveaux. D'une part, elles permettent à Uti de reformuler le raisonnement de Dev et Red et d'autre part à ce que Dev et Red reformulent leur proposition de séparation. Cette activité cognitive de Uti est mise en acte quand il énonce « *ça veut dire que* » (Uti36). La manifestation du doute de l'utilisateur et son besoin exprimé de s'approprier le raisonnement ne surprennent pas. En effet, le cadre de référence (la conception d'un manuel-utilisateur) implique l'utilisateur dans son rôle et sa fonction principale. Il est directement concerné par le manuel qui va être créé et le collectif se doit de tenir compte de son point de vue et de « l'enrôler » dans les choix à faire en ce qui concerne le manuel.

L'utilisateur (Uti39) manifeste - une nouvelle fois - conversationnellement son désengagement en énonçant « *vous voudriez faire un manuel* ». L'utilisation du pronom personnel « *vous* » et du conditionnel l'exclut de tout engagement par rapport à cette proposition de séparation dans un manuel. Ensuite, en Red40 le rédacteur débute son énonciation par « *ben c'est* » et Dev la termine « *séparer plutôt les* ». Ils élaborent conjointement un argument (trace de leur alliance) qui a pour fonction de tenter de convaincre Uti. Dev poursuit dans le même ordre d'idée et exprime son accord avec Red en énonçant : « *ouais j'comprends bien c'qui dit euh* ». Red et Dev expriment la relation suivante, à savoir s'il existe un domaine de mise en production du logiciel (« *c'qui est saisie de première année* ») alors on doit avoir une séparation dans le manuel. À ce moment, Uti enchaîne en validant ce raisonnement, et se trouve donc engagé sur cette proposition. En Dev44, le développeur introduit une seconde proposition : « *et ensuite la gestion annuelle des étudiants des enseignants qui change des choses comme ça* ». Uti valide cette seconde proposition (Uti42 « *oui les trucs de base* »), reformulant alors l'idée de gestion courante des étudiants, des enseignements par le logiciel. L'accomplissement interlocutoire de ce raisonnement co-élaboré par Dev et Red met en évidence les engagements successifs de Uti (Uti42, Uti46). D'ailleurs, cette séquence se termine par l'énonciation de « *voilà* » de la part de l'utilisateur, qui est la marque de la clôture de cette intervention (Roulet *et al.*, 1985).

On a pu voir dans ce second mouvement, comment Uti s'est trouvé progressivement engagé, voire « enrôlé » (via l'acte reformulation de la proposition faisant suite à la requête de Dev) sur la proposition soutenu par Dev et Red. On voit s'accomplir au fil de l'interaction une autre micro-décision qui temps à circonscrire, une nouvelle fois, l'espace de discussion et à contraindre les actions futures des acteurs de la conception. Cependant, ce qui est intéressant ici c'est que l'on voit se réaliser au cours de l'interaction une alliance entre Red et Dev, ceux-ci se trouvant engager l'un envers l'autre afin de convaincre Uti d'adhérer à leur proposition.

3^{ème} mouvement : Pérennisation par une trace scripturale de la décision finale

L'analyse de ce troisième mouvement a pour but de mettre en évidence le processus interactionnel constitutif de la décision finale.

Extrait 1c

[60'00]

Dev47 *ça peut être mis à la fin du :*

Uti48 *hum hum*

Dev49 ***du manuel on peut même faire deux manuels un manuel qui est première mise en place*** [inscription sur une feuille – objet 2a]

Red50 *par exemple oui c'est c'que une séparation par une couleur un*

Dev51 *hum*

Red52 *quelque chose d'un peu plus fort suivant c'que*

Dev53 *hum*

Red54 *parc'que des fois c'est pas marrant d'avoir plusieurs manuels qui s'promènent ça c'est pareil je sais (.)*

Dev55 *hum hum*

Red56 ***on pourrait en discuter savoir c'que vous préférez, mais euh des fois sur un bureau***

Dev57 *hum hum*

Red58 *C'est mieux d'avoir juste son p'tit manuel d'usage courant*

Dev59 *hum hum*

Red60 *plutôt qu'euh : : mon manuel de création de ma première année qui n'me sert pas à grand-chose*

Dev61 *hum ouais hum hum*

Uti62 *hum*

Red63 *pas pas à grand-chose qui me sert la première année (rires)*

Dev64 *ouais c'est ça*

Uti65 ***je préfère un seul***

Red66 *vous préférez un seul*

Uti67 *c'est mieux* [inscription scripturale de Red : 1 volume – Objet 2b]

Red68 *avec une séparation claire entre euh : :*

Uti69 *ouais avec une séparation claire*

Dev70 *hum* [inscription scripturale de Red : trait horizontal – Objet 2b]

[1 h 3']

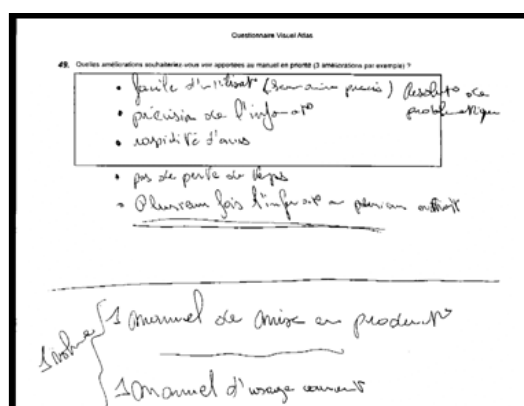
Nous avons vu au cours des extraits 1a et 1b que les acteurs sont engagés collectivement sur : (a) l'existence de deux fonctionnalités dans le logiciel (une fonction de création d'une base de données et une fonction de gestion courante des données) et (b) l'intérêt de prendre en compte ce découpage de l'activité du logiciel dans la conception du manuel et ainsi d'envisager une séparation du manuel en deux parties. À partir de là, le rédacteur et le développeur énoncent des propositions afin de donner un sens plus pratique au terme de séparation. Propositions qui vont être soumises à l'utilisateur en vue d'obtenir son accord sur une des alternatives possibles.

Le rédacteur et le développeur justifient un choix (l'utilité de n'avoir qu'un seul manuel avec une séparation). Après avoir exposé leurs arguments pour cette option, Red sollicite directement l'utilisateur (Red56) en énonçant : « *on pourrait en discuter savoir c'que vous préférez* ». C'est en Uti65 que l'utilisateur affirme : « *je préfère un seul* ». Par conséquent, il accepte la proposition d'un manuel. C'est à ce moment précis que le rédacteur inscrit sur sa feuille la mention « *1 volume* ». Le rédacteur enchaîne (Red68) en énonçant : « *avec une séparation claire entre* ». L'utilisateur accepte cette proposition. À l'issue de ce court échange, le rédacteur trace une ligne horizontale sur sa feuille (nous retrouvons ces traces scripturales dans l'objet 2 b) et nous avons donc là, la clôture de l'échange puisque nos trois interlocuteurs sont engagés collectivement sur une décision finale : la création d'un manuel avec une séparation claire.

Objet 2a : 60e minute



Objet 2 b : 1 h 2 – 1 h 3



Un objet émerge de l'interaction (objet 2) et il se construit en deux temps (60' 00 et 1 h 2'). Cet objet est un lieu d'intégration des engagements successifs des acteurs. Il est ce que Lécaille (2003) nomme une « trace habilitée » traduisant l'adhésion des acteurs à une décision co-élaborée par le collectif. Cet objet est le signe des engagements collectifs co-construit par les sujets. On y retrouve le résultat du diagnostic de départ, à savoir le découpage de l'activité du logiciel en deux fonctions. On remarque d'ailleurs sur la feuille les deux inscriptions suivantes (apparaissant à la 60') : *1 manuel de mise en production, 1*

manuel d'usage courant. Cet objet intègre aussi l'idée que ces deux parties seront regroupées en un seul volume (ce qui apparaît au travers de l'inscription *1 volume* apparaissant à 1 h 2'). La séparation y est symbolisée par un trait horizontal (apparaissant à 1 h 3'). Cette représentation scripturale est évidemment à contextualiser et à mettre en parallèle avec le déroulement de l'interaction.

Conclusion

L'analyse de la dynamique interactionnelle s'accomplissant lors de cette séance de travail a permis de suivre la fabrique d'une décision collective comme étant l'accomplissement pratique d'engagements s'actualisant tant par le discours qu'au travers d'objets (inscriptions scripturales). Ces engagements successifs sont produits par les acteurs organisationnels et émergent de l'interaction. Ils lient les acteurs de la conception et contraignent progressivement leur espace de discussion, leurs actions, leurs relations. En effet, au début du processus de conception la marge de liberté est maximale pour les acteurs et celle-ci se restreint au fur et à mesure que des micro-décisions sont instanciées. C'est bien la construction progressive d'engagements réciproques qui lie les acteurs de la conception et va leur permettre de poser les fondements de la décision finale concernant le produit à concevoir. Cependant, ces engagements produits au cours de l'interaction prennent plusieurs formes, comme autant de voies prises par le collectif pour ordonner progressivement leurs actions. En effet, tout d'abord les acteurs ont validé l'analyse du fonctionnement du logiciel, ils se sont engagés vis-à-vis de cette connaissance produite dans le cours de l'action et ont ainsi contraint leurs contributions futures à l'interaction. Cet engagement collectif vis-à-vis de cette connaissance à contribuer à délimiter le champ des possibles, mais aussi à lier les acteurs renforçant ainsi leur interdépendance. Ensuite, en instanciant une alliance afin de convaincre l'utilisateur et de l'enrôler dans leur raisonnement et ces implications pratiques concernant le manuel, le rédacteur et le développeur se sont engagés mutuellement l'un envers l'autre. L'accomplissement pratique de cette alliance, de cette coalition est la trace de leur engagement mutuel, engagement rendu visible au travers de leurs actes. Un engagement qui lie les acteurs entre eux et ordonne leur relation.

Nous nous sommes attachées à analyser une activité qui prend forme et s'organise dans l'action au moyen de médiations tels le langage et les objets. Même si l'analyse des interactions langagières est un moyen d'accès aux processus socio-cognitifs; il est apparu important d'inclure à nos analyses la prise en compte des objets et inscriptions scripturales. Regardons, ce qu'il en est de la place de la matérialité dans un tel processus. Le premier objet (objet 1) est une trace pérenne de la connaissance que le collectif a produite au cours de l'interaction. Autrement dit, l'expérience d'actions antérieures (ici la réalisation d'une activité diagnostic) est déposée dans une mémoire d'objet qui a pour but de canaliser l'incertitude inhérente à l'activité et ainsi de favoriser la coordination d'actions. Cet objet prend sens dans le cours de l'interaction, il est une convention⁴⁰ commune, c'est-à-dire qu'il est porteur d'un engagement. Nous aurions pu distinguer ce

⁴⁰ « Par *convention*, nous entendons ce qui est nécessaire pour s'ajuster, pour évaluer ce qui est produit » (Lécaille, 2003, p. 12). Pour Becker (1988, p.64-88), les conventions s'inscrivent dans les objets.

même objet physique (objet 1) en deux artefacts⁴¹ distincts (objet 1a et 1b), afin de souligner le fait qu'il prend sens dans l'interaction. En effet, l'objet 1a (à 58'50s) est médiateur, dans le sens où il intervient entre les acteurs, mais aussi au sein même du processus décisionnel en tant qu'objet signe d'un engagement collectif. Tandis qu'à la 59e minute, le rédacteur incorpore l'objet 1b à ses dires à travers un geste de pointage et ceci change l'état des relations entre les acteurs, car il les inscrit dans un rapport de prescription qui contraint leurs relations et leurs négociations. À la 60e minute nous avons un second objet (objet 2) qui est aussi un contenu scriptural concernant non plus les résultats de l'activité diagnostic, mais directement le manuel à concevoir. L'intérêt de regarder plus particulièrement cet objet, c'est que l'on remarque qu'il intègre, dans un langage écrit propre au rédacteur, le contenu des deux micro-décisions à savoir : (a) le découpage de l'activité du logiciel en deux fonctions (mise en production et usage courant); (b) le fait que l'idée de séparation puisse se définir comme la constitution de deux parties distinctes (le rédacteur l'a considéré comme étant deux manuels). Autrement dit, cet objet 2 est un lieu d'intégration de ce qui vient d'être négocié et décidé. Pour conclure, nous dirons que ces objets ne sont pas neutres, ils appartiennent à la dynamique interactive du processus décisionnel. Ils contribuent à tracer les contours d'un espace dans lequel le processus s'auto-organise au fur et à mesure de son déroulement.

Bibliographie

- AUSTIN, J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Paris : Le Seuil.
- BANGE, P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Éditions Didier.
- BECKER H. S. (1988). *Les mondes de l'art*. Paris : Flammarion.
- BECKER H. S. (1960). « Notes on the Concept of Commitment », *The American Journal of Sociology*, vol. 66, n° 1, p. 32-40.
- BODEN, D. (1994). *The business of talk: organizations in action*. Cambridge : Polity Press.
- BOYDSTON, J. A. (1986). *The Later Works, 1925-1953, John Dewey, Volume 12:1938, Logic : The Theory of Inquiry*, The Board of Trustees, Southern Illinois University.
- BRASSAC, C. (1992). « Analyse de conversations et théorie des actes de langage », *Cahiers de Linguistique Française*, 13, p. 62-76.
- BRASSAC, C. (1994). « Speech acts and conversational sequencing » *Pragmatics and cognition* 2(1), p. 191-205.
- BRASSAC, C. (2003). « Un dialogisme de l'effectué. Vers une perspective constructiviste en psychologie interactionniste », *Rapport interne de l'équipe CODISANT du LPI-GRC*, n°1-03.
- BRASSAC, C., TROGNON, A. (1990). « "implications" entre énoncés, "engagements" entre actes illocutoires », *Verbum*, XIII, p. 195-221.

⁴¹ La notion d'artefact désigne ici « toute chose ayant subi une transformation, même minime, d'origine humaine » (Rabardel, 1995, p. 59).

- BRASSAC, C., GREGORI, N., GROSJEAN, S. (1997). « Conception et processus de décision », ZREICK, K. (éd.), *Apprentissage par l'interaction*, Europia Productions, Paris, p. 271-306.
- BRASSAC, C., FIXMER, P., MONDADA, L., VINCK, D. (2008). « Interweaving objects, gestures, and talk in context », *Mind, Culture and Activity : An International Journal*, Vol.15, n°3, p. 208-233.
- DETIENNE, F., TRAVERSO, V. (éds) (2008). *Méthodologies d'analyse de situations coopératives de conception : Corpus MOSAIC*. Nancy : PUN.
- DE STEFANI, E. (éds) (2007). « Regards sur la langue. Les données vidéo dans la recherche linguistique », *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, n°85, Université de Neuchâtel.
- DE TERSSAC, G., FRIEDBERG, E. (1996). *Conception et coopération*. Toulouse : Octarés.
- DOISE, W., MOSCOVICI, S. (1992). *Dissensions et consensus*. Paris : PUF.
- FILLIETTAZ, L. (2009). « Les formes de didactisation des instruments de travail en formation professionnelle initiale : une approche comparatiste », *Travail et apprentissage*, n°4, p. 28-58.
- FILLIETTAZ, L. (2004). « Le virage actionnel des modèles du discours à l'épreuve des interactions de service », *Langage & société*, 107, p. 31-54.
- FIXMER, P., BRASSAC, C. (2004). « La décision collective comme processus de construction de sens », BONARDI, C., GREGORI, N., MENARD, J.-Y., ROUSSIAU, N. (éds), *Psychologie sociale appliquée. Emploi, travail, ressources humaines*, Paris, InPress, p. 111-118.
- GARFINKEL, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs : New-York.
- GHIGLIONE, R., TROGNON, A. (1993). *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- GROSJEAN, S. (sous presse). « Ces objets qui peuplent nos interactions : Des objets présents/absents, animés/inertes, créés/transformés », *Revue Synergies Pays Riverains de la Baltique*, No.9, 2012.
- GROSJEAN, S. (2006). « Enjeux de l'analyse des interactions pour la conception de systèmes d'aide : Le cas d'un manuel-utilisateur », *Intellectica*, 2006/2, N°44, Paris, France, p.197-212.
- GROSJEAN, S., BRASSAC, C. (1997). « L'émergence de l'objet : de l'objet cognitif à l'objet social, Actes de 01DESIGN'97, Les objets en conception », *Cinquième table ronde francophone sur la conception, Théoule-sur-mer*, 24-26 septembre 1997, p. 91-103.
- GROSJEAN, S., FIXMER, P., BRASSAC, C. (2000). « Those "psychological tools" inside the design process », *Knowledge-Based Systems*, 13, p. 3-9.
- IEDEMA, R. (2007). « On the Multi-modality, Materiality and Contingency of Organizational Discourse », *Organization Studies*, 28(06), p. 931-946.

- IEDEMA, R. (2003). « Multimodality, resemiotization: extending the analysis of discourse as multi-semiotic practice », *Visual Communication*, Vol.2 (1), p. 29-57.
- JEANTET, A. (1998). « Les objets intermédiaires dans les processus de conception des produits », *Sociologie du travail*, 3/98, p. 291-316.
- LATOUR, B. (2001). *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*. Paris : La Découverte.
- LECAILLE, P. (2003). *La trace habilitée. Une ethnographie des espaces de conception dans un bureau d'étude mécanique : l'échange et l'équipement des objets grapho-numériques, entre outils et acteurs de la conception*. Thèse de doctorat en génie industriel, Grenoble : Institut national polytechnique de Grenoble.
- MONDADA, L. (2008). « Production du savoir et interactions multimodales. Une étude de la modélisation spatiale comme activité pratique située et incarnée », *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol.2, n° 2, p. 219-266.
- MOESCHLER, J. (1985). *Argumentation et Conversation*. Paris : Hatier.
- MOESCHLER, J. (1989). *Modélisation du dialogue*. Paris : Hermès.
- NOVAK, S. (2010). « Comment s'arrêtent les décisions collectives? Entretien avec Philippe Urfalino », *La Vie des idées*, URL : <http://www.laviedesidees.fr/Comment-s-arretent-les-decisions.html>
- RABARDEL, P. (1995). *Les hommes et les technologies. Approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : Armand Colin.
- ROULET, E., AUCHLIN, A., MOESCHLER, J., RABATTEL, C., SCHELLING, M. (1985). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang.
- SEARLE, J.R., VANDERVEKEN, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge : Cambridge University Press.
- TROGNON, A. (1994). « Les vertus de la discussion libre dans les décisions prises en groupe », *Revue de psychothérapie Psychanalytique de Groupe*.
- TROGNON, A. (1995). « La fonction des actes de langage dans l'interaction : l'exemple de l'intercompréhension en conversation », *V. de Nucheze et J.M. Colletta (Eds.), L'interaction en question, LIDIL*, 12, p. 67-87.
- TROGNON, A., BRASSAC, C. (1992). « L'enchaînement conversationnel », *Cahiers de linguistique Française*, 13, p. 76-107.
- VANDERVEKEN, D. (1990). *Meaning and speech acts*. Cambridge : Cambridge University Press.
- VANDERVEKEN, D. (1988). *Les actes de discours*. Bruxelles : Mardaga.

La planification comme procédure performative

Nathalie Semal
Université de Liège (Belgique)
n.semal@ulg.ac.be

Résumé

La planification comme énonciation d'un programme d'action à réaliser est au cœur des processus d'organisation et de leur normalisation. Souvent associée à la notion de formalisation rationalisatrice, la planification est aussi porteuse d'une injonction à communiquer. Elle n'exclut pas les situations d'interactions et d'ajustement en face à face ni les pratiques discursives. Bien au contraire, elle repose sur l'articulation de plusieurs formats d'information, de registres d'action et de régimes d'engagement. Basée sur une enquête de type ethnographique menée au cours d'une recherche doctorale, la présente communication s'attache à décrire en quoi ils participent à la mise en convergence d'agencements sociotechniques qui incluent et contribuent à la performance de ce programme d'action.

Mots-clés : *normalisation, formats d'informations, action en plan, organisation, performance*

Introduction

L'organisation, au double sens d'entité et d'activité organisatrice, est devenue un objet de normalisation. La planification comme énonciation d'une action à réaliser collectivement selon un plan est au cœur de ce double processus : comme toutes les normes d'organisation, la norme ISO 14001 impose entre autres à ses usagers de fixer des objectifs, établir des politiques, dresser des programmes d'action, élaborer des procédures de travail, impliquer le personnel, etc. afin de maîtriser l'action, c'est-à-dire de la coordonner, de la rendre calculable et prévisible (Boussard, 2008)

La planification peut être vue comme une procédure performative : la mise en plan de l'action contribue à la réalisation de ce qui y est prévu et prescrit. La mobilisation de la notion de performativité dans le cadre de l'analyse des organisations a conduit à un déplacement de la notion de performativité. D'une part, l'analyse des actes de langage dans l'organisation a permis d'étendre cette notion aux écrits organisationnels et fait émerger la question de l'agentivité textuelle (Cooren, 2004). D'autre part, le cadre linguistique dont la notion de performativité tire sa source a lui-même été débordé : les organisations et les plans qu'elles se donnent sont performés en pratique par d'innombrables échanges, pratiques et gestes quotidiens, distribués dans le temps et l'espace, et par l'engagement d'objets matériels dans l'action. La performativité devient alors une propriété des agencements sociotechniques qui articulent des corps, des discours et des objets, dans les situations concrètes de production et d'accomplissement des énoncés performatifs (Callon, 2007; Denis, 2006).

Dans la norme ISO 14001, les agencements sociotechniques dans lesquels s'enracinent l'énonciation et l'accomplissement du plan portent un nom : le système de management environnemental (SME). La mise en place et le fonctionnement du SME repose sur une succession d'inscriptions et de réinscriptions visant à cadrer les activités, et à plier les corps (Semal, 2011). La norme ISO 14001, porteuse d'une « injonction à formaliser » (Cochoy, Garel, & de Terssac, 1998). Mais elle est tout autant porteuse d'une injonction à communiquer : elle invite explicitement les acteurs à « partager librement le savoir-faire et l'expérience »; à « débattre ouvertement des problèmes et des questions »; à « faire remonter les informations »; à devenir des « relais de l'environnement ».

Sans être réductibles l'une à l'autre, ces deux injonctions ne sont pas indépendantes et leur articulation pratique participe de l'énonciation et de l'accomplissement du plan qu'elles instituent. C'est ce qu'entend montrer la présente communication, basée sur une recherche doctorale consacrée à une analyse sociotechnique de la normalisation selon ISO 14001 en Région Wallonne. Cette recherche s'est appuyée sur une enquête ethnographique.

La fabrication du plan entre pratiques de formalisation et pratiques de communication

Pour comprendre les relations entre ces deux injonctions, un moment du déploiement de la norme ISO 14001 au cœur de l'organisation est particulièrement indiqué : celui de la fabrication du SME. En effet, s'il implique la fabrication et la réalisation d'un premier plan d'action environnementale, ce moment est celui de l'inventaire « des mondes possibles » et de l'exploration et de l'assemblage, des agencements sociotechniques *ad hoc*, à travers une succession d'épreuves.

Cette exploration est elle aussi normalisée : elle passe par une « analyse environnementale initiale » (AEI)⁴² visant à définir les « aspects environnementaux » de l'organisation, sur base desquels les objectifs et programmes d'action pourront être établis. L'AEI est un processus d'investigation, mené collectivement, mais sous la responsabilité du « responsable environnement », et qui combine plusieurs méthodes et procédés de production, collecte, compilation et mise en forme d'informations (Ammenberg, 2003) : collecte et analyse documentaires (schémas de processus, procédures de travail, permis d'environnement, ...), campagnes de mesure et autres études techniques, visites de terrain, techniques d'investigation sociale – comme le brainstorming, les focus group ou les cercles de qualité. Une telle investigation vise à « faire parler le processus » organisationnel selon les préceptes de la gestion de la qualité, à travers un double travail de mise en mots et de mise en forme des situations de travail, qui sont les situations concrètes d'accomplissement du plan (Bayart, 2006).

⁴² Cette analyse est elle-même formalisée : non seulement ses résultats font l'objet d'investissement de forme, mais la procédure de l'AEI doit être élaborée a priori, sous forme écrite et son déroulement doit être traçable. C'est en effet une caractéristique des normes d'organisation que d'introduire une formalisation de second ordre (Cochoy *et al.*, 1998), visant l'activité même d'analyse et de planification.

Faire parler le processus entre oralité et écriture

L'observation des techniques d'investigation sociale mobilisées permet de mieux comprendre comment se réalise ce travail de mise en mots et en forme. Ces techniques s'appuient sur la dynamique des groupes restreints et la délibération collective (Delacroix & Galtier, 2005) : il s'agit de réunir, autour d'un animateur, des porte-parole des acteurs concernés par une problématique, pour en débattre selon des modalités préétablies et avec un objectif opérationnel - ici produire une liste hiérarchisée d'aspects environnementaux. Il ne s'agit en rien d'une pratique informelle : elle est officielle, planifiée et codifiée. Les modalités pratiques de ce type de réunion visent à assurer une certaine confidentialité - d'autant qu'il s'agit de rendre visible, en les verbalisant, les « *cadavres dans le placard* » de l'organisation -, une représentation des points de vue des acteurs concernés, et un droit de parole à chaque participant, ainsi qu'à prescrire des modes de communication d'apparence égalitaire, non censurée et conviviale. Le but de ce cadrage des échanges est de « mettre le monde entre parenthèses » (Callon, 1999) afin de « libérer la parole » (Delacroix & Galtier, 2005; Maisonneuve & Pinel, 2005). À l'intérieur de ce cadre formel, les échanges intersubjectifs se déploient de façon relativement autonome entre des acteurs engagés dans des relations de proximité.

Au cours de ces réunions, les acteurs sont amenés à mettre en récit les situations de travail : à partager leurs observations et expériences marquantes, leurs façons de faire, leurs réflexions et savoirs empiriques. L'enjeu de cette verbalisation est d'en explorer le lien avec l'environnement. Car ce qui définit un aspect environnemental, c'est précisément le double lien qu'il établit entre les activités de l'entreprise, dont il constitue un élément, et les impacts sur l'environnement, dont il constitue une cause. La délibération collective cadrée organise une épreuve dont un élément de l'entreprise sortira transformé, puisqu'il sera redéfini comme un aspect environnemental : tel incident antérieur, vécu comme anodin ou comme problématique à l'égard d'autres enjeux – le déversement accidentel d'une cuve, par exemple, qui relève également de la sécurité des travailleurs – prendra un autre sens dès lors que la dynamique de la discussion fait émerger et oblige à prendre en compte un élément nouveau – l'existence d'un sterput menant directement à la rivière voisine. Dès lors qu'un tel débordement est identifié, la discussion s'engage sur ses conséquences sur l'état de la rivière : l'un se rappelant une odeur piquante, l'autre convoquant un cas similaire rapporté par les médias, l'autre encore mobilisant des connaissances théoriques pour prévoir l'enchaînement probable des phénomènes. Si la mise en relation résiste à l'épreuve de la délibération et s'avère robuste, l'incident sera répertorié comme aspect environnemental.

Mais le débat ne s'arrête pas là, il fait émerger des éléments de planification : des ébauches d'évaluation des aspects en termes de fréquence et de gravité, des idées sur les actions à prendre, les objectifs et changements de méthodes de travail acceptables pour le personnel sont discutés, voire négociés. Ce qui est également mis à l'épreuve de façon prospective, ce sont les agencements sociotechniques à mettre en place et leurs conditions de félicité : pour que la procédure de planification soit reconnue, accommodée aux circonstances et mise en œuvre par le personnel, elle doit être techniquement plausible, socialement viable et conforme aux règles en vigueur (Callon & Ripp, 1992). Le responsable environnement va ainsi multiplier les négociations partielles, pour nouer les alliances nécessaires et trouver un *modus vivendi* entre des points de vue hétérogènes.

Ces échanges n'ont rien d'immatériel, ils s'appuient sur des objets intermédiaires mis à disposition des participants par l'animateur. La discussion s'organise autour de check-lists des « secteurs de l'environnement » (eau, air, sol, etc.), schéma des processus, flow sheets, plans des installations, rapports d'incidents, etc. Ces écrits offrent des prises sur les situations de travail, distantes dans le temps et l'espace, mais qu'il s'agit pourtant de décrire et d'explorer. Ils interviennent activement dans la dynamique des interactions (Haynes & Mougenot, 2008). Les participants interagissent à travers eux – les utilisant pour poser une question à un participant ou vérifier ses dires, appuyer leurs paroles, déplacer ou suivre le regard et l'attention des autres - et avec eux - les commentant, les annotant, pointant du doigt un élément ou suivant une ligne du regard. Ils offrent à la fois des prises aux processus cognitifs et discursifs et des intermédiaires dans la communication interpersonnelle. Ils participent pleinement à produire de l'intelligibilité (Goodwin & Goodwin, 1997; Haynes & Mougenot, 2008) et à l'émergence de ces entités inédites que sont les aspects environnementaux. Ils sont des acteurs de plein droit dans l'organisation (Cooren, 2004).

Ces objets se transforment aussi au cours de cette réunion – c'est aussi en cela que ces objets sont intermédiaires (Melard, 2008) : ils sont annotés, comparés et combinés avec les productions d'autres groupes, les participants passant constamment du registre écrit au registre oral. De nouvelles inscriptions sont aussi produites au cours du processus : ébauches de la future liste des aspects environnementaux, notes et brouillons. Ces inscriptions sont à la fois les traces de l'activité d'investigation, destinées à être conservées, et les ébauches de plan qui serviront de base à la rédaction de programmes d'action et de procédures, destinées à être transformées.

Dans ce processus, l'animateur de la réunion joue un rôle central, car c'est lui qui assure le partage de l'oral et de l'écrit. Son travail – et son pouvoir – réside dans la gestion conjointe de la discussion et des inscriptions. Au cours des réunions, il occupe la position d'écrivain public (Reverdy, 1999) et guide le groupe dans le travail de sélection, de regroupement et d'articulation des informations. Ces deux aspects de son travail sont complètement imbriqués : il oriente le tri et la sélection des informations au fur et à mesure qu'il écrit. Ce qui sera effectivement inscrit, c'est ce qui sera retenu de la discussion collective comme pertinent et c'est précisément à l'animateur que revient le rôle d'expliquer et de départager ce qui relève du « sujet de la discussion » ou pas. C'est par ce jeu, à la fois technique et politique, d'attachement et de détachement, d'inclusion et d'exclusion dans des inscriptions de plus en plus irréversibles, que « le sujet » au nom duquel les participants sont rassemblés, prend forme et accède à l'existence.

C'est aussi l'animateur qui synthétise la production collective du groupe, et la combine avec les productions d'autres groupes de travail et avec les informations produites par d'autres méthodes, sous forme d'un tableau listant les aspects environnementaux. Les propriétés du tableau jouent un rôle essentiel dans la définition des aspects environnementaux : il met en équivalence et relie, sur une même ligne, des éléments propres à l'organisation, des impacts subis par l'environnement, et à l'interface, les aspects environnementaux qui accèdent à une existence officielle dans l'espace même du tableau.

Devenus des faits établis, ils serviront de prémisses à la production de nouvelles inscriptions : objectifs, cibles, programmes, procédures de travail, ... La prolifération de tels investissements de forme est co-extensive à l'action en plan (Thévenot, 1995). Ces opérations de traduction successives et écrites contribuent à la répétition (Law & Mol, 1995), l'itérabilité des énoncés qui constitue pour Derrida l'une de leurs conditions de félicité.

Circuler pour se maintenir et s'accomplir

Pour devenir de véritables performatifs, les éléments du plan (aspects environnementaux, objectifs soigneusement calculés, actions prévues) doivent circuler hors du bureau du responsable environnemental et recruter de nouvelles entités humaines et non humaines pour avoir une portée hors de leur contexte d'élaboration et consolider les agencements sociotechniques sur lesquels ils s'appuient. Il s'agit notamment de susciter l'engagement du personnel afin qu'il les mette en œuvre et qu'il adopte le comportement impliqué par le plan. Les éléments deviennent objets et parfois vecteurs de communication : ils sont traduits dans des messages d'information et de sensibilisation du personnel, dans des signes visuels comme des étiquettes ou des affiches qui seront déposés à proximité des postes de travail. Les procédures de travail, en se mettant à circuler dans l'organisation (Reverdy, 2000), deviennent outils de communication autant que prescriptions.

Mais la circulation de proche en proche des énoncés repose aussi sur des échanges interpersonnels et des discours. Ainsi, les participants aux réunions de brainstorming sont supposés et choisis pour devenir des « relais environnement » : leur rôle est alors d'expliquer à leurs collègues les aspects environnementaux et les objectifs qui les concernent, le pourquoi et le comment des procédures et l'importance de les respecter, le sens de la démarche environnementale tout entière. C'est un rôle de communication de proximité, pour une grande part informelle. C'est aussi un rôle de contrôle social puisqu'il lui faudra pointer les comportements inadéquats et aider les autres personnes à se discipliner. Les discours dont le relais environnement se fait intermédiaire ne sont pas libres de contraintes : la fabrication et la mise en œuvre du plan sont coextensives à un ordre du discours (Foucault, 1971) qui vise à la répétition des discours légitimes au regard du SME et à l'oubli des discours qui sortent du cadre qu'il s'agit d'instituer. Mais les discours, comme les comportements, ne cessent de déborder le cadre et de menacer le plan. Comme les agencements matériels, leur mise en ordre et leur ajustement au plan fait l'objet d'un travail continu de l'organisation sur elle-même.

Les ressorts de l'accomplissement : l'ajustement mutuel du plan et des agencements sociotechniques

Un ajustement qui fait « partie du plan »

Dans les normes d'organisation, la mise en œuvre du plan s'appuie non seulement sur une communication dite « descendante », mais aussi sur la remontée d'information. Si les relais environnement constituent des opérateurs de remontée d'informations informelle, le SME s'appuie surtout sur la production de traces de l'activité et leur remontée formelle, écrite, et même formalisée. L'injonction à communiquer vise tout

particulièrement la communication formelle. Toute une série d'investissements de forme, d'inscriptions, d'objets et d'aménagements techniques sont réalisés, dans le cadre du SME, pour saisir et mettre en forme les micro-pratiques, à la fois sociales et techniques, cognitives et corporelles, dont dépend la réalisation du plan. C'est l'objectif des « enregistrements » : ce sont des documents de reporting normés à remplir par les membres du personnel à leur poste de travail, dans le cours et la situation d'action dont il s'agit de rendre compte. C'est donc chaque membre du collectif qu'il s'agit d'enrôler comme dans ces pratiques d'inscription.

Les informations faisant l'objet d'un reporting sont très diverses : données météorologiques, plaintes des riverains, incidents, non-conformités, suggestions, ... Les enregistrements assurent plusieurs fonctions de traçabilité simultanément : fonction de surveillance et de mesure, fonction de collecte (à la fois rassemblement, conservation et mise en circulation) des informations, fonction d'artefact cognitif, fonction de repérage (assignation à un lieu ou un temps) des acteurs et actants engagés dans l'action, fonction de vigilance (repérages d'événements surgissant en un point donné et à un moment donné), fonction testimoniale (portée probatoire pseudo-juridique), fonction d'organisation (autorisation de l'enclenchement d'une action), fonction de médiation (production de nouvelles inscriptions et de nouveaux intermédiaires, quantification, commensuration et inscription dans l'espace de calcul) (Fraenkel, 1995).

Les enregistrements contribuent activement à produire les conditions de félicité du plan. En effet, l'action en plan « connaît l'inquiétude de la tentative et la temporalité de l'effectuation » (Thévenot, 1995) : en d'autres mots, elle peut échouer. Certains enregistrements ont pour fonction de rendre visibles et de rapporter ces échecs, appelés non-conformités, et de déclencher une « action corrective ». Celle-ci consiste à examiner et expliquer les non-conformités et à décider et planifier des actions visant à les résorber - prévoir une formation ou une campagne de sensibilisation, modifier une procédure de travail, ajouter un équipement, redéfinir un objectif... L'action corrective relève d'une reconfiguration des agencements sociotechniques qui porte aussi bien sur les personnes, en jouant sur leur engagement subjectif et sur les contraintes de leur contexte d'action, que sur le plan lui-même qui sera modifié ne fût-ce que de façon partielle.

À travers l'injonction de faire remonter les informations, la formalisation des enregistrements et l'action corrective, le plan inclut l'organisation de ses conditions de félicité en assurant l'ajustement mutuel du plan énoncé et des agencements sociotechniques qui le performant.

Les enregistrements à la croisée des régimes pragmatiques

Le tour de force des enregistrements est l'articulation du régime de familiarité et du régime d'action à plusieurs ou en plan, comme nous allons le voir.

La rédaction d'un enregistrement est une pratique d'écriture formalisée : elle consiste le plus souvent à remplir un formulaire. Le format documentaire, l'intitulé et l'ordonnancement des rubriques, le jargon technique, les espaces blancs définissent ce qu'il faut prélever et rapporter d'une situation pour que des acteurs distants dans le temps et/ou l'espace puissent se la représenter, la « tenir sous le regard » et agir dessus. Ils définissent par là l'information à faire remonter : celle-ci « n'est pas d'abord un signe,

mais le “chargement”, dans des inscriptions de plus en plus mobiles et de plus en plus fidèles, d'un plus grand nombre de matières. La production d'information permet donc de résoudre de façon pratique, par des opérations de sélection, d'extraction, de réduction, la contradiction entre la présence dans un lieu et l'absence de ce lieu » (Latour & Hermant, 1996).

Le paradoxe de l'enregistrement est qu'il est indexé sur une situation unique, singulière, sur des contingences dont il est supposé rendre compte, mais qu'il est sensé avoir une portée hors de cette situation originelle. D'un côté, un enregistrement identifie précisément des lieux, des dates, des personnes, des objets, des événements. Sa rédaction mobilise tous les procédés linguistiques et formels d'individualisation et d'assignation : les rubriques invitent à utiliser les noms propres des personnes ou des lieux, les marques spécifiques comme les signatures du scripteur ou, pour les objets, leurs numéros ou références, ou encore des codes barres (Fraenkel, 1995). De l'autre, il doit pouvoir être mis en série avec d'autres enregistrements. Dès lors, il s'agit, pour chaque enregistrement, de ne retenir que certaines caractéristiques de la situation, effaçant du même coup les autres considérées *ipso facto* comme non pertinentes, mais de retenir, à chaque fois, les mêmes caractéristiques. Le format commun prédéfini sélectionne a priori ces caractéristiques, ce qui permet de comparer, rapprocher, trier, combiner, recenser, compter et interpréter ensemble ou séparément les informations. Le format de l'enregistrement, par les équivalences qu'il institue entre des situations diverses, porte en germe les éléments d'une montée en généralité. Les enregistrements cessent alors d'être des objets personnalisés, alignés sur les convenances personnelles du travailleur ou collectif de travail, ils deviennent des « objets communs », engagés dans une action en plan (Thévenot, 1993).

La force des enregistrements ne repose pas que sur le formatage de l'inscription : elle repose aussi sur le pliage des corps et en particulier du regard. Formaliser, c'est d'abord écrire pour les autres, ce qui est très différent d'écrire pour soi. L'écriture pour soi est indexicale et alignée sur des convenances personnelles : les allusions, abréviations, codes en tous genres y fourmillent. Écrire pour un collectif comprenant des acteurs distants suppose au contraire un langage, des repères et une codification commune, et une anticipation des attentes et des interprétations des autres. Écrire pour un collectif suppose un travail de standardisation du geste scriptural et pliage des corps⁴³ qui définit une compétence à formaliser (Reverdy, 1999).

Celle-ci engage également une compétence à bien voir et à bien interpréter ce qu'on voit dans l'optique de l'inscription à produire. Utiliser un format d'enregistrement et le compléter suppose un « voir pour écrire » qui est un « voir actif ». Actif, car il consiste à rapprocher et articuler les informations et les repères du formulaire et les plis et repères disséminés dans la situation d'action, à rapprocher et articuler leur mode d'existence dans le cadre de l'interaction *hic et nunc* et leur mode d'existence dans des réseaux et cadres d'activités plus larges (Goodwin & Goodwin, 1997).

Or ce voir actif ne va pas de soi, même si le format d'enregistrement oriente le regard des travailleurs. Au début de la démarche, au moment de l'AEI et alors même que certains d'entre eux sont amenés à y participer, les membres du personnel ne « voient »

⁴³ Qui n'exclut pas un travail d'interprétation des rubriques. Voir Fraenkel (1995) et Reverdy (2000).

littéralement ce que voit un responsable environnemental, par exemple. Non par manque de connaissance ou d'implication, mais parce que « ce qui compte » pour les activités de ce dernier (faire l'analyse environnementale, concevoir le SME) n'est pas – ou pas encore - « ce qui compte » pour les activités des autres (les tâches et opérations de fabrication, d'achat, de vente, de contrôle budgétaire, etc.). Mieux : dans le cadre d'action initial des travailleurs, les entités ou événements qui deviendront des aspects environnementaux peuvent être collectivement perçus et interprétés comme « normaux », car ils font partie « des scènes habituelles qui constituent leur environnement de travail et articulent, pour les uns et les autres, la manière correcte de les interpréter » (Goodwin & Goodwin, 1997). L'« état du monde » qui paraît si problématique au responsable environnement leur paraît normal dans la mesure où ces entités et événements ne menacent guère leur cadre d'activités. Dès lors qu'une entité ne manifeste que peu de récalcitrance, elle n'offre que peu de prise à un travail de problématisation. C'est donc un enjeu des dispositifs de formalisation et de communication que d'instituer tout à la fois un nouveau cadre d'action et une capacité à « voir autrement », au sens à la fois cognitif et perceptuel. Ce « voir autrement », partiellement inaccessible à l'énonciation, s'expérimente et s'exerce plus qu'il ne s'enseigne. C'est au travers des actions et situations de travail dans lesquelles les travailleurs sont engagés dans le cadre du SME - réunions, visites, évaluations, formations, pratiques de rédaction des procédures et des enregistrements – qu'est redéfini le cadre d'action, qu'est plié le regard du travailleur. Il devient alors à son tour intermédiaire du plan, c'est-à-dire qu'il en devient « les yeux et les oreilles » et qu'il en assure l'ajustement en continu.

Remonter des informations suppose de pouvoir engager son corps dans un rapport de proximité, à la fois perceptuel et cognitif, aux êtres qui peuplent la situation d'action qu'il s'agit de rapporter. La compétence à formaliser se niche aussi dans l'engagement pragmatique dans un régime de familiarité (Thévenot, 1993, 1994), de corps à corps à la fois avec les entités de la situation d'action et l'objet intermédiaire de formalisation que constitue l'enregistrement. Mais dans le même temps, cet engagement s'ouvre d'emblée sur un collectif et un cadre d'action plus large, impliquant des acteurs humains et non humains distants dans le temps et l'espace et émergeant d'autres situations d'action. Cela suppose de sortir d'un rapport de familiarité pour entrer dans un régime d'action en plan (Thévenot, 1995) dans la pratique même de l'écriture. Destinés à circuler et à constituer des « objets communs », les enregistrements sont les médiateurs du passage d'un régime d'action à un autre et résolvent pratiquement les problèmes de l'échelle d'action.

Conclusion

Tout au long de cette communication, je me suis attachée à montrer que la fabrication et l'accomplissement du plan reposent sur des va-et-vient entre formalisation et communication, entre des relations de proximité et des relations à distance, entre des modes d'interaction formels et informels, entre les convenances personnelles de l'action et les conventions de l'action à plusieurs. Il ne s'agit pas d'un « basculement » entre des processus étrangers l'un à l'autre, mais bien d'un passage, soigneusement organisé, entre différents modes d'existence du plan et de l'organisation qu'il s'agit d'ajuster en permanence.

C'est cet ajustement mutuel du plan et des agencements sociotechniques qui le contiennent et le performant qui permettent de dire que le plan « a bien été tenu ». La notion gestionnaire de performance est à prendre au sens littéral : elle se réfère au degré d'accomplissement du plan, rendant cet accomplissement mesurable en le traduisant en indicateurs ou en écarts chiffrés entre les prévisions-prescriptions que sont les objectifs et les résultats, eux aussi objectivés et mesurés. Mais ce regard rétrospectif sur l'action passée que suppose le jugement sur la performance s'accompagne d'un regard prospectif sur l'action à venir, à dérouler elle aussi selon un plan. Dans cette optique, « les acteurs (qui) doivent déterminer en permanence les facteurs de causalité ancrés dans leur activité qui sont significatifs au regard de la consommation des ressources et de la création de valeur » (Lorino, 2000). En d'autres mots, le jugement sur la performance implique l'évaluation des conditions de félicité du plan énoncé, conditions de félicité « ancrées dans l'activité », comme le souligne l'auteur, ancrées dans les agencements sociotechniques qui le performant. « Le modèle explicatif de la performance, poursuit Lorino, est un construit permanent (... à partir duquel) peut être construite une théorie de l'action » (Lorino, 2000) sur base desquels de nouveaux ajustements du plan et des agencements sociotechniques peuvent être envisagés. Le jugement sur la performance n'est donc pas un attribut de l'organisation, elle participe de plein droit à sa réalisation, comme tout élément du plan.

Bibliographie

- AMMENBERG, J. (2003). *Do Standardised Environmental Management Systems Lead to Reduced Environmental Impacts?* Dissertation n°851 non publié, Linköping University, Institute of Technology, Linköping.
- BAYART, D. (2006). « The fact-theory dialogue in an industrial context: the case of statistical quality control », *European Management Review*, 3(2), 87-99.
- BOUSSARD, V. (2008). *Sociologie de la gestion. Les faiseurs de performance*, Paris : Belin.
- CALLON, M. (1999). « La sociologie peut-elle enrichir l'analyse économique des externalités? Essai sur la notion de cadrage-débordement », FORAY, D. & MAIRESSE J. (dir.), *Innovations et performances. Approches interdisciplinaires*. (pp. 399-431). Paris : Ed. de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- CALLON, M. (2007). « What does it mean to say that economics is performative? », MACKENZIE, D., MUNESIA, F. & SIU, L. (dir.), *Do economists make markets? On the performativity of economics* (pp. 311-357). Princeton : Princeton University Press.
- CALLON, M., & RIPP, A. (1992). « Humains, non humains : morale d'une coexistence. », THEYS, J. & KALAORA, B. (dir.), *La Terre outragée. Les experts sont formels!* (pp. 140-156). Paris : Editions Autrement.
- COCHOY, F., GAREL, J.-P., & DE TERSSAC, G. (1998). « Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000 », *Revue française de sociologie*, 39(4), 673-699.
- COOREN, F. (2004). « Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings », *Organization*, 11(3), 373-393.

DELACROIX, E., & GALTIER, V. (2005). « Le groupe est-il plus créatif que l'individu isolé? Le cas du brainstorming : 1953-2003, cinquante ans de recherche », *Revue management et avenir*, 2005/2(4), 71-86.

DENIS, J. (2006). « Préface : Les nouveaux visages de la performativité », *Etudes de communication*, (29). En ligne <http://edc.revues.org/index344.html#quotation>, consulté le 6 avril 2012.

FOUCAULT, M. (1971). *L'ordre du discours*. Paris : Editions Gallimard.

FRAENKEL, B. (1995). « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail », *Connexions*, 65(1995/1), 63-75.

GOODWIN, C., & GOODWIN, M. H. (1997). « La coopération au travail dans un aéroport », *Réseaux*, 15(85), 129-162.

HAYNES, I., & MOUGENOT, C. (2008). « La socialisation des politiques environnementales par des objets intermédiaires », MELARD, F. (dir), *Ecologisation. Objets et concepts intermédiaires*. (pp. 139-159). Bruxelles : P.I.E. Peter Lang.

LATOUR, B., & HERMANT, E. (1996). « Ces réseaux que la raison ignore », JACOB, C. & BARATIN, M. (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques. La mémoire des livres dans la culture occidentale* (pp. 23-46). Paris : Albin Michel.

LAW, J., & MOL, A. (1995). « Notes on materiality and sociality », *Sociological Review*(24), 274-294.

LORINO, P. (2000, novembre). *Les fondements épistémologiques de l'économie et des sciences de gestion*. Communication présentée à la Conférence de l'INRA : "Innovation et médiations socio-techniques : dynamique des connaissances dans les processus de changement technique", La Londe Les Maures.

MAISONNEUVE, J., & PINEL, J.-P. (2005). « Dialogue autour des groupes », *Connexions*(82), 9-18.

MELARD, F. (2008). « L'héritage des études sociales de l'objet dans l'action », F. Melard (dir), *Ecologisation. Objets et concepts intermédiaires*. (pp. 19-50). Bruxelles : P.I.E. Peter Lang.

REVERDY, T. (1999). « L'écriture des procédures », D. Vinck (dir), *Ingénieurs au quotidien. Ethnographie de l'activité de conception et d'innovation*. (pp. 145-163). Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

REVERDY, T. (2000). « Les formats de la gestion des rejets industriels : instrumentation de la coordination et enrôlement dans une gestion transversale », *Sociologie du travail*, 42(2), 225-244.

SEMAL, N. (2011). *Intermédiaires et dynamiques des réseaux fluides : Du mode d'existence de la norme ISO 14001 en Région Wallonne*. Thèse de doctorat non publié, Université de Liège, Arlon, Belgique.

THÉVENOT, L. (1993). « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », CONEIN, B., DODIER, N. & THÉVENOT, L. (dir.), *Les objets dans l'action. De la*

maison au laboratoire. (pp. 85-111). Paris : Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.

THÉVENOT, L. (1994). « Le régime de familiarité. Des choses en personne », *Genèses* (17), 72-101.

THÉVENOT, L. (1995). « L'action en plan », *Sociologie du travail*, 37(2), 411-434.

La communication et les interactions du coaching contribuent-elles à renforcer l'engagement des managers-communicateurs dans les processus de changement organisationnels?

Geneviève Guillaume
Université Bordeaux 3
Laboratoire MICA
genevieve.guilhaume@u-bordeaux3.fr

Résumé

Cette communication propose d'analyser le coaching professionnel, selon les approches théoriques de Weick, c'est-à-dire de questionner le dispositif sur la création de sens (sensegiving) et les processus organisants (organizing) qui s'y déroulent. La réflexion s'appuie sur une vaste enquête conduite dans le cadre d'un travail de thèse, actualisée récemment. Les interactions dans la relation de coaching produisent un retour réflexif sur l'expérience et l'émergence d'actions nouvelles. Cependant, le dispositif contribue à travers ses discours et pratiques à faire intérioriser les paradoxes vécus par les managers. Il renvoie ainsi à un modèle de management imposant des formes de domination et de soumission volontaire ici analysées. Les effets du coaching sur l'engagement et la performance des managers sont donc controversés.

Mots-clés : *sens, remédiation, euphémisation, paradoxes, soumission volontaire*

Introduction

Nous proposons dans cette contribution d'analyser l'engagement du manager dans le cadre du coaching, dispositif d'accompagnement des responsables mettant en interaction le coach et le coaché, visant un développement de leur savoir-être au profit de la performance économique. Précisons d'emblée que le coaching est analysé comme un dispositif communicationnel préparant les responsables à leurs rôles et savoir-être de manager-communicateur, devant essentiellement conduire les changements d'une entreprise en réorganisation permanente dans le cadre du capitalisme financier. Nous nous situons donc dans l'approche constitutive de la communication organisationnelle (Cooren & Robichaud, dans Grosjean & Bonneville, 2011), où le changement en entreprise est considéré comme un phénomène émergent et permanent et présenté comme découlant directement des activités de communication (Giroux, dans Grosjean & Bonneville, 2011).

Y a-t-il construction de sens à travers le coaching faisant agir, ou « remédiation » face à un déni de sens auquel sont confrontés aujourd'hui les managers?

La réponse à cette question difficile prend appui sur une vaste enquête réalisée dans le cadre d'un travail de thèse⁴⁴, repris dans un ouvrage⁴⁵. L'actualité des données empiriques est fournie par des travaux de recherche appliquée d'étudiants de master que j'ai dirigés⁴⁶.

Dans le cadre de l'approche d'une organisation ancrée dans les processus communicationnels, nous souhaitons dans une première partie examiner comment l'action se produit à partir des interactions du coaching. Dans l'axe 1 proposé, nous appliquons l'approche de Weick (1969, 1995, 2000, 2001) aux pratiques (aux vécus) du coaching retracés dans les entretiens semi-directifs. Ceci nous conduit à certaines précautions épistémologiques : en effet, les travaux de Weick s'intéressent surtout aux interactions collectives, au processus d'interprétation social, alors que le coaching a gagné sa légitimité surtout en tant que dispositif individuel destiné au développement de la personne, considéré comme source de performance. Nous traitons cependant du coaching d'équipe (entretiens projet tutoré 2012), où sont abordés les échanges de pratiques. Les observations de Weick sont surtout centrées sur les capacités de résistance au changement imprévu dans des milieux spécifiques, les organisations hautement fiables (H.R.O. : les high-reliability organizations); dans notre recherche, le coaching est conduit dans les grandes entreprises ou PME, où la notion d'évènement, d'environnement imprévisible est présente, mais de façon moins dramatisée que dans les H.R.O.

La création de sens dans les interactions du coaching

Nicole Giroux (Giroux, 2006) analyse la démarche paradoxale de Karl E. Weick : elle évoque la « pensée paradoxale », car Weick en s'intéressant au niveau micro des interactions qui se produisent dans le cadre d'un changement émergent et continu et non pas épisodique prend le contre-pied de l'approche traditionnelle fonctionnaliste des organisations. Les individus subissent, mais aussi produisent des paradoxes dans l'action sur lesquels ils cherchent ensuite à agir par le processus de *sensemaking* qui renvoie à la question : « Comment faire sens dans une situation donnée ou face à un évènement impromptu, déstabilisant? ».

Le coaching est proposé aux responsables d'équipe ou chefs de projet confrontés à un management complexe, à l'occasion d'évènements ne ressortant pas de la routine du travail quotidien (prise de poste, réorganisation d'un service, préparation d'une mobilité, reconversion, situation relationnelle conflictuelle) face à un environnement incertain. Ainsi, le coaching s'est développé surtout depuis le milieu des années quatre-vingt dix⁴⁷, dans un contexte économique d'incertitudes accrues liées à la globalisation de la concurrence et à la financiarisation des grands groupes (appel aux marchés financiers

⁴⁴ L'enquête a été menée de 2002 à 2004 selon la méthode des entretiens semi-directifs d'une durée de trois heures environ. L'échantillon a été composé de quatre coaches externes, de deux coaches internes, de deux prescripteurs de coaching, de six managers coachés.

⁴⁵ *L'ère du coaching, Critique d'une violence euphémisée*. Paris : Syllepses, 2009

⁴⁶ Les résultats de l'enquête ont été confirmés et enrichis par deux projets tutorés d'étudiants de master 1 conduits à l'ISIC, le premier sur le coaching externe (Gabrovska, V., Gimenes, C., Hahn, C., Lebouedec, A. & Pourtout H. 2011, ISIC, Université Bordeaux 3), le deuxième sur les coachings externes-internes (Pipet, J., Atlani, W., Chaouch, E., Hoarau, M. & Lespitaou C. 2012, ISIC, Université Bordeaux 3)

⁴⁷ L'ouvrage de Vincent Lehnardt caractérisant les « managers porteurs de sens » datant de 1992

internationaux notamment dans un cadre néo-libéral). Dans le processus *d'organizing* (processus organisant ou construction d'un collectif organisé par les interactions) décrit par Weick, les individus produisent leur environnement autant qu'ils sont « agis » par celui-ci. Notons que la plupart des consultants-coachs rencontrés soulignent l'importance pour le manager de comprendre l'environnement dans lequel il agit. C'est cette conception que défend une des coachs interrogée : « *C'est-à-dire que pour nous ce qu'on pense c'est que le coaching, ce n'est pas un outil de développement des performances, ce n'est pas un outil de développement personnel, pour nous le coaching, dans un cadre d'entreprise, c'est aider un dirigeant, un cadre, n'importe qui, à bien comprendre l'environnement dans lequel il est, qu'il soit économique, qu'il soit structurel, culturel; bien comprendre son système à lui : quelles sont ses valeurs, ses appétences, qu'est-ce qui est important pour lui et comment il peut réussir à trouver un équilibre dans tout ça* » (entretien Hisl⁴⁸, dans Guilhaume, 2009, p. 81).

Il y a dans la thèse de Weick portant sur la dissonance cognitive et la réalisation d'une tâche l'idée que l'action ne succède pas à la réflexion, que l'action produit de l'expérience, fournit l'information, matériau de base à la réflexion génératrice de sens. Le *sensemaking* (processus de construction de sens) est donc rétrospectif. Ainsi, la relation de coaching elle-même et les interactions qui s'y déroulent s'organisent à partir d'un contrat tripartite entre le commanditaire, le coach et le coaché autour de ce retour réflexif sur l'expérience du manager, sur ses pratiques lui permettant ensuite d'agir. « *Et une fois qu'on a fait ce contrat, y'a tout un travail d'explicitation de la problématique, qui génère une prise de conscience, en tout cas moi c'est comme ça que je le vis, donc je vais explorer la façon dont la personne s'y prend pour avoir son problème. Quand on est bien sur : 'comment elle s'y prend pour avoir ce problème', généralement ça génère une prise de conscience de quelque chose...* » (entretien Bism, p. 84). Un autre consultant décrit le processus de coaching, permettant cette réflexion génératrice de sens : « *On va faire une planification d'action. Si c'est pour des problèmes de management, on va les étudier, travailler dessus. Parfois préparer à l'action. Réfléchir sur soi. Du feed-back parce que le coach peut dire à l'intéressé ce que personne n'avait pu lui dire avec la même neutralité. Aider en debriefing de la pratique. Entre les séances, il est convenu que la personne travaille à un sujet et le rapporte à la séance suivante. Des lectures recommandées. Des rencontres avec d'autres, se confronter à une info qui manque. C'est un processus de simulation, séance après séance, d'approfondissement de sujet, d'abordage de sujet de préoccupation intime* » (entretien Rul, p. 84).

Le processus organisant est un processus de signification, d'élaboration de la connaissance se réalisant par et dans la communication (Giroux, 1997). « C'est dans l'interaction en face-à-face davantage que dans les routines, que nous pouvons voir au mieux le cœur du processus d'*organizing* (Weick, 1993 a/2003, cité par Giordano, 2006). Ainsi, Weick s'intéresse aux situations minimalistes, où les individus entrent en interaction, créant ainsi un *organizing*, fait de séquences de comportements interreliés qu'il nomme *double interacts*, soit comportements contingents aux comportements d'autrui (Giordano, 2006). Pour Weick, c'est dans « l'ici et le maintenant » que l'acteur produit le sens à partir de son expérience passée. « *Il y a un principe, on ne s'interdit*

⁴⁸ Lorsque les noms (anonymés) des personnes interviewées sont donnés, il s'agit des entretiens de ma thèse cités dans mon livre

rien. Je ne m'interdis rien. L'idée, c'est vraiment d'être branché sur ce qui se passe vraiment là. Je... On n'a pas d'intention pour son client. C'est le client qui a un objectif; j'ai pas d'objectif pour mon client d'abord. Donc c'est être branché totalement, en vraie disponibilité, en échos à ce qu'il apporte » (entretien consultant-coach, projet tutoré 2011). Chez Weick, cette création de sens prend en compte l'émotion qui peut être associée à une suspension de l'action et intervient pour rétablir celle-ci (Vidaillet, dans Autisser & Bensebaa, 2006). La relation de coaching elle-même, par les méthodes des thérapies brèves comportementales qu'elle utilise, consiste à travailler sur les émotions autant que sur les processus cognitifs. Elle ne résulte pas des interactions spontanées, mais est organisée dans le cadre du contrat tripartite de coaching, qui laisse cependant une part importante à la créativité et l'improvisation.

Le *sensemaking* est délibération créative parce que « par la parole sont mis en existence des situations, des organisations et des environnements » (Weick, 2005, cité par Giroux, 2011). Pour Weick, l'improvisation est un processus de changement en accord avec *l'organizing*. Ainsi, les consultants-coachs mettent en valeur la « liberté totale » du coaché dans le cadre des séances organisées par le contrat et une marge de manœuvre consistante par rapport à l'utilisation des outils. Citons ce même consultant-coach : « Bon, après, on va travailler sur des sujets qui sont... Enfin on va parler de PNL, on va parler d'analyse transactionnelle, on parler de, voilà, tout un tas d'outils qui sont à disposition, mais sans jamais vraiment les nommer [...]. Moi, je sais qu'à titre personnel je me méfie beaucoup du phénomène boîte à outils, parce que euh, pour que ça soit fluide et opportun, il est important d'avoir un certain nombre d'outils, de les avoir digérés, donc il faut en utiliser un certain nombre pour les maîtriser (entretien consultant-coach, projet tutoré 2011). L'enquête a montré la diversité des méthodes mises en oeuvre par les coachs, leur caractère parfois très personnel (l'utilisation de dessin, du mouvement, l'approche aikido, l'utilisation d'objets personnels, etc.). L'évaluation de cette démarche très coûteuse pour l'entreprise reste purement qualitative; tous les professionnels rencontrés ont évoqué une obligation de moyens, mais non de résultats.

Analysant le cas d'Oilco (organisation soumise à une crise financière), Weick montre qu'un « bon programme » facilite l'élaboration d'une représentation commune de la situation grâce à des interactions où la confiance, la fiabilité, le respect de soi et des autres sont présents (Weick, 2000, in Giroux, 2006). L'essentiel dans les interactions du coaching que nous avons étudiées, c'est qu'elles reposent sur une relation de confiance revendiquée par les coachs et soulignée par les managers coachés. Un manager nous dit : « On avait des relations très... très directes... pas du tout comment dire... langue de bois euh... des trucs, quand on avait des questions on les posait sans ambages euh... il y a eu, il y a eu... C'est des gens que je ne connaissais pas initialement, mais on sentait que le courant passait et que... on sentait vraiment que leur action était d'une logique de progrès... ils nous mettaient vraiment à l'aise pour poser tout sur la table et pas pour... pour... pour en garder un peu quoi, vraiment... transparence, c'était plutôt une relation, vraiment de confiance quoi » (Directeur d'unité de production hydraulique, ayant participé à un coaching d'équipe de ses managers et lui-même prescripteur de deux coachings individuels, projet tutoré, 2012). Pour ce dirigeant, la relation de confiance est permise par le regard extérieur du coach (interne ou externe) qui surtout n'est pas dans une position hiérarchique vis-à-vis du coaché : « C'est quelque chose qui peut amener sur des situations en disant voilà, je me livre, et c'est vrai dans le coaching individuel, et

c'est aussi vrai dans le coaching collectif, puisque là ce sont plutôt des pairs qui partagent entre eux sans hiérarchie quoi... ».

Ce *sensemaking* émergeant des interactions entre coach et coaché, s'élabore par étapes que l'on peut caractériser par les processus d'*énaction*, de *sélection* et de *rétenction* caractérisant le processus d'*organizing* essentiellement rétrospectif: l'*énaction*⁴⁹ ou « l'en-action » (Cooren & Robichaud, dans Grosjean & Bonneville, 2011) consiste à mettre en acte ou à performer l'environnement, selon la compréhension singulière qu'on lui attribue. Le processus de sélection ou processus d'interprétation est le fait de choisir ou de privilégier une interprétation de la situation pour ensuite organiser l'expérience et les activités. La rétenction fait plutôt appel aux activités de mémoire organisationnelle permettant aux représentants de l'organisation une rétenction efficace des réponses à fournir face à une situation (Cooren & Robichaud, dans Grosjean & Bonneville, 2011). On retrouve ces étapes dans cet extrait d'entretien d'un consultant-coach : « *Je ne suis pas là pour vous modéliser, je suis là pour aider à choisir parmi des options ce qui convient à ce que vous êtes, au contexte où vous êtes. Et vous avez à construire votre choix. Je ne vous aiderai pas à faire toujours mieux selon le modèle non questionné de l'entreprise à laquelle vous appartenez. On l'amènera à se demander s'il n'existe pas une distance à prendre par rapport au modèle, ou s'il décide de se l'approprier, que ce soit lui qui le décide. L'autonomie de l'individu est donc convoquée* » (entretien Rul, p. 85)

Réduction de l'équivocité, processus communicationnels et organisants dans le coaching

À travers ces étapes, cette construction de sens a pour objectif la réduction de l'équivocité des rôles des managers (Weick, 1979, in Giroux 2006). Le coaching destiné aux managers-communicateurs a pour vocation de réduire les paradoxes des rôles communicationnels et de management : paradoxes du médiateur devant à la fois transmettre les orientations stratégiques financières, tout en étant à l'écoute des bases, du facilitateur, chef de projet par exemple devant piloter une fabrication de produit complexe par des entreprises sous-traitantes, devant donc fournir les informations, instaurer une relation de confiance dans le cadre de cahiers des charges extrêmement contraignants imposés par le donneur d'ordres (entretien Delm, p. 119). Prenons le cas du mobilisateur qui doit par son *style de communication*⁵⁰ impliquer personnellement ses salariés dans la conduite d'un changement imposé, ici une réorganisation, (entretien Adre, p. 118). La démarche de coaching contribue à faire accepter certaines de ces contradictions, et les entretiens montrent que c'est la transformation de la communication des managers qui va leur permettre de sélectionner une certaine façon de communiquer pour atténuer ces paradoxes ou des situations conflictuelles; il y a donc dans le *sensemaking* du coaching une réduction de l'équivocité des rôles des managers, provoquant un effet d'apaisement au moins pour un temps et un engagement dans l'action : « *Et en même temps euh, alors*

⁴⁹ The term enactment is used to preserve the central point that when people act, they bring events and structures into existence and set them in motion. People who act in organizations often produce structures, constraints, and opportunities that were not there before they took action. Enactment involves both a process, enactment, and a product, an enacted environment (Weick, 2001, p. 225)

⁵⁰ Il s'agit d'un terme managérial qui recoupe la notion de savoir être qui est elle-même polysémique (Bellier, 2004)

ça c'est une évolution plutôt à long terme dans le monde du travail, les gens demandent de plus en plus de sens, ils veulent comprendre. Avant, on donnait un ordre et puis la personne obéissait, et faisait. Maintenant, la personne veut comprendre. Ce qui paraît normal. Donc il faut une communication qui soit plus adaptée » (consultant-coach, projet tutoré 2012). C'est bien le fait de changer sa façon de communiquer par les séquences de sélection et de rétention (ce que l'on retient de son expérience passée et des dispositifs organisationnels) qui permet de mettre en actes ensuite le changement. Ce manager responsable de projet dans une centrale du groupe Energie évoque le travail effectué en coaching interne : *« La plus grosse difficulté que j'ai eu, c'est je dirais, de cerner les différents problèmes. C'est-à-dire que si là je dis facilement que certains problèmes ont été dûs peut-être au fait que j'ai eu un peu trop d'avance, le fait que je parte en croisade, ça j'ai eu du mal à le cibler. Ce qui fait que, bon, on a dû travailler »*.

Le changement du style de communication, comme nous l'explique les managers, s'accompagne de la mise en œuvre de dispositifs communicationnels auprès de leur équipe ou des salariés, grâce au coaching : dispositif participatif collectif et entretiens de face à face pour le secrétaire général du centre d'ingénierie thermique (Groupe Energie) devant réduire les effectifs des fonctions tertiaires et procéder à des mobilités « forcées », déjeuner avec les gestionnaires RH (ressources humaines) de l'équipe et entretiens de carrière en face à face avec tous les salariés pour la conseillère RH du Groupe Automobile soumise à une « pression des résultats » beaucoup plus forte, dispositif de libre expression organisé par le responsable RH et communication de l'usine du Groupe Chimie, pour les managers de proximité, confrontés à la double pression des bases et du sommet dans un contexte de restructuration lié à la concurrence des pays émergents, etc.. Il y a bien le souhait de créer à travers les interactions qui se produisent dans ces dispositifs, des microstabilités (engagements, justifications) en situation de changement (Giroux, 2006).

L'application de la théorie de Weick à la démarche de coaching en entreprise permet ainsi de montrer l'originalité d'un dispositif visant à accroître les performances des responsables dans la conduite du changement, en transformant leur façon de communiquer, leurs comportements par les interactions qui se produisent dans la relation en face-à-face ou dans les échanges plus collectifs du coaching d'équipe, provoquant un retour réflexif sur l'expérience. L'ère du coaching correspond bien à ce renversement de perspective où le changement est un processus continu, où la structure émerge des interactions multiples et donc de la communication, où l'action précède la réflexion, où le processus de signification, d'interprétation devient donc central dans l'approche de la performance.

Cependant, une question reste posée : le coaching parvient-il à réduire l'équivocité qui caractérise les rôles des managers? Que manifestent ces paradoxes de rôles?

Persistance des paradoxes et nouvelles formes de domination à travers le coaching

Notre recherche a confirmé notre principale hypothèse : celle d'un dispositif paradoxal qui serait à l'origine d'une intériorisation de l'ambivalence des rôles des managers. En effet, le coaching est paradoxal :

- dans ses objectifs : le but « humaniste » du développement de la personne est confronté à un objectif étroit de performance économique à travers la création de valeur pour l'actionnaire
- dans ses méthodes : les consultants-coachs revendiquent une expérience et une formation basées sur des approches scientifiques, mais utilisent la PNL ou l'analyse transactionnelle « comme technologies de la communication et du changement » et surtout mettent en avant des méthodes très personnelles, relevant plus du bon sens ou de l'intuition (travail sur le mouvement, sur le dessin, sur les objets personnels, cité dans les entretiens des projets tutorés 2011, 2012).
- dans sa professionnalisation : les deux dernières enquêtes montrent que les coachs sont tous membres d'une association de coachs. Cependant, les parcours des coachs restent très divers (ils sont au départ ingénieurs ou psychothérapeutes par exemple), même si la plupart ont suivi une formation au coaching ou à la PNL (programmation neurolinguistique) par exemple. Eux-mêmes évoquent l'existence de « charlatans » dans le secteur et montrent leur quête de légitimité en plaçant au premier plan l'éthique nécessaire (la « règle de la confidentialité » dans la restitution au commanditaire) et la distinction entre coaching et thérapie (en coaching, « on travaille sur le comment et non le pourquoi »). Il existe un contrat de coaching déterminant le calendrier des séances, les objectifs, la séquence de restitution. Mais la plupart des coachs rencontrés évoquent la liberté à l'intérieur de ce cadre : *« Il y a au départ un travail sur les objectifs du coaching : « On va se retrouver avec le prescripteur et le collaborateur, et on rencontre les hiérarchiques. Et on va travailler les objectifs du coaching. Donc, quels sont, quels sont, ce à quoi il (le coaché) veut arriver. L'idée étant de, d'aller derrière la demande. Il y a des demandes explicites et d'autres qui le sont beaucoup moins [...] Quelque part on va formaliser les attentes globales de l'entreprise avec celles du collaborateur concerné. Et puis, dans les séances concernées, il peut se passer autre chose... Enfin, voilà. Il va se jouer plein d'autres choses dans les séances de coaching elles-mêmes. Et là, ça reste entre le client, le coaché et moi, le coach »* (entretien consultant-coach 2011). Ainsi, les objectifs naviguent entre un « contrat explicite » et un « contrat implicite ». Le paradoxe de la professionnalisation réside aussi dans l'éthique personnelle se substituant à la déontologie et l'évaluation du coaching reste floue.

- dans la conception du savoir-être qu'il met en œuvre. Celle-ci révèle des ambiguïtés : les méthodes au cœur des interactions entre coach et coaché sont destinées soit à révéler l'authenticité de la personne (tests de personnalité par exemple) ou à transformer les comportements (analyse transactionnelle, PNL etc.) dans un but de performance. Cette ambiguïté est bien traduite dans ce verbatim : « *La deuxième difficulté c'est qu'on travaille vous l'avez compris, on travaille sur des modifications de comportement, donc euh de personnalité c'est très difficile hein de changer de personnalité* » (entretien coach, 2012).

Ces paradoxes du coaching parviennent à faire intérioriser par les managers les ambivalences de leurs rôles. Plusieurs exemples peuvent être donnés : celui du secrétaire général de centre d'ingénierie thermique (Groupe Energie) qui veut rendre ses salariés « acteurs » de mobilités imposées (entretien Delb, p. 121), celui du chef de projet qui souhaite instaurer une relation de confiance avec les techniciens et opérateurs des entreprises sous-traitantes, soutenir les salariés en difficulté tout en imposant un cahier des charges, que lui-même considère comme le « spectre du glaive sur la tête » (entretien Delm, p. 119). La réduction de l'équivocité chère à Weick peut-elle s'opérer dans le coaching?

Nos résultats de recherche montrent que ces paradoxes sont la manifestation d'orientations stratégiques contradictoires des entreprises mettant en œuvre une double conception de la performance : performance à court terme dans leur lutte concurrentielle notamment par la baisse des coûts (et les restructurations, délocalisations qui l'accompagnent) et performance à plus long terme reposant sur des compétences de savoir-être favorisant l'adaptabilité à la complexité requise dans les productions à forte valeur ajoutée. Le coaching recherche le développement d'une création de valeur immédiate (pour l'actionnaire) et de compétences beaucoup plus longues à développer pour préserver l'avenir. Ce dispositif donc ne réduit pas les paradoxes, mais il contribue à les faire intérioriser dans la psyché individuelle, par une communication euphémisée qui les atténue, les rend supportables (prenons comme exemple d'euphémisme le slogan des coachs, « le gagnant-gagnant » à travers un dispositif conciliant les attentes de développement personnel des individus et les objectifs de performance de l'entreprise).

Cependant, le paradoxe a pour particularité qu'on ne peut pas en sortir, comme l'énoncent très clairement Watzlawick, Helmick-Beavin et Jackson dans *Une logique de la communication* (1972). C'est la relation de confiance du coaching, mais aussi la soumission relative des managers aux paradoxes du coaching qui permet de masquer en partie les contradictions du management. La curiosité des responsables coachés à l'égard de « l'effet-miroir » du dispositif, le phénomène de reconnaissance ont-ils un rapport avec cette soumission volontaire? Reprenant les travaux de Honneth, Thomas Heller distingue la reconnaissance-appropriation : à travers le coaching, on trouve bien ce nouveau rapport au travail, à savoir « que les sujets ne doivent plus comprendre leurs activités comme l'exercice d'une nécessité, mais comme l'épanouissement d'une vocation » (Honneth, 2006, cité par Heller, 2009). La reconnaissance-description correspond à des pratiques de description (tests de personnalité utilisés dans le coaching⁵¹), d'identification « qui visent à ce que le travail sur soi dans une perspective

⁵¹ Comme PerformanSe

d'amélioration puisse s'envisager comme un travail pour soi » (Heller, 2009). Enfin, la reconnaissance-affirmation consiste à confirmer les individus dans certaines de leurs qualités : « la soumission aux exigences du pouvoir, quand elle est accompagnée de reconnaissance, peut ainsi être un moyen de maintenir un rapport à soi positif » (Heller, 2009). La majorité des managers coachés dans l'enquête acceptent les ambivalences de leurs rôles à travers ces trois processus de reconnaissance : adhésion au modèle du manager-communicateur, acceptation des tests de personnalité et différents outils pour à la fois revendiquer son authenticité et essayer de changer de comportement, rétablir un rapport à soi positif.

L'enquête actualisée en 2011 et 2012 confirme le développement des coachings de « remédiation » (mot utilisé par un coach interviewé en 2003), qui ont pour but donc d'atténuer une souffrance au travail liée aux paradoxes de la communication et du management, manifestant des rapports de force, des relations de pouvoir dans l'entreprise. Comme l'énonce un chef de projet transverse de centrale (groupe Energie) : *« Le coaching que j'ai fait l'année dernière c'était pour faire un peu le bilan de ce qui s'était passé et mal passé avant, et de préparer aussi le futur poste, mais aussi de... Personnellement, pour moi de pouvoir me remettre un peu en phase un peu avec moi-même aussi, parce que j'étais descendu... Bon ça c'était très très mal passé, parce que j'en étais même à un point de me dire... De faire la bascule entre le positif et le négatif, c'est-à-dire euh presque au suicide. Voilà parce que ça s'était très mal passé avec mon chef de service »* (entretien coaché, 2012). Ce coach interrogé en 2012 nous explique : *« Avant, le coaching c'était pour accompagner quelqu'un qui a du potentiel dans son développement managérial, et depuis 5, 6 ans, on accompagne aussi des personnes qui ont des problèmes dans l'entreprise. Vous voyez il y a une espèce de dérive de la prestation. Euh, alors quelqu'un qui ne va pas bien et en même temps pour lequel l'entreprise entend investir parce que le coaching ça a un prix (je vous le dirai en off tout à l'heure, c'est un certain prix quand même, voilà). Donc si j'avais moi à identifier la part des coachings de résolution, ce qu'on appelle des coachings de résolution où il y a effectivement une problématique qui peut être un conflit, manifeste ou larvé et puis les coachings où effectivement on s'attache strictement au développement de l'individu, je vous dirais c'est 50-50... »* Il est intéressant de noter que l'euphémisation de la communication du coaching se poursuit : dans l'enquête de 2002-2004, c'est le terme de « remédiation » qui est employé. Dans les travaux plus récents, le mot utilisé est celui de « résolution » (mot sémantiquement plus éloigné de la conception thérapeutique que le coaching recouvre dans ce cas).

En mettant en valeur les paradoxes du coaching faisant intérioriser par les managers ceux de leurs rôles de communication et de management, nous nous éloignons des travaux de Weick. Le coaching mis en œuvre au niveau *micro*, celui de l'interaction entre coach et coaché doit être analysé dans un cadre plus large, celui de l'organisation appartenant à un ordre social, celui du capitalisme financier traversé de rapports de domination. Un coach rappelle ceci : *« Vous savez l'entreprise c'est un lieu de pouvoir ! C'est un lieu d'influence, euh on se chicore un peu, enfin bon. Et plus on monte dans la hiérarchie d'ailleurs y'a des, des, des rivalités. Et surtout en temps de crise d'ailleurs. Donc, ben, il faut arriver à trouver sa juste identité professionnelle en évitant les réactions d'agressivité ou être en permanence en position défensive ou au contraire tout subir, etc.*

Vous voyez, le coaching c'est un accompagnement pour aider, voilà, à mieux adapter son comportement » (entretien coach, 2012).

Les interactions du coaching permettent de supporter les paradoxes au moins pour un temps, sans forcément résoudre les problèmes. Dans l'approche de Weick, il existe « une attitude de sagesse et d'équilibre de l'ambivalence » (Weick, 1999, cité par Giroux, 2006) permettant de résoudre les problèmes par un compromis entre le savoir et le doute. L'absence de cette attitude et donc la non résolution des paradoxes expliquent les catastrophes dans les H. R. O. Les paradoxes vécus par les managers aujourd'hui, au regard de notre analyse, ne sont pas systématiquement solubles dans le coaching. Le coaching imposé par l'entreprise (et nécessitant la liberté totale du coach à l'intérieur du cadre) n'est-il pas le paradoxe suprême auquel se soumet le responsable? : « *Le cadre n'a pas trop le choix notamment dans la résolution de problème, il a pas trop le choix d'accepter ou pas accepter, hein voilà. C'est-à-dire il faut qu'il accepte* » (entretien coach, 2012).

Nous apportons ainsi des éléments de réponse à la question de l'engagement des managers-communicateurs, de leurs performances dans la conduite du changement, à travers le coaching. D'une part, la mise en œuvre d'actions paradoxales par les managers n'est pas porteuse en soi de performances accrues : notre enquête montre que les effets personnels du coaching sont plus importants que les actions réalisées dans l'entreprise. On observe un essoufflement des dispositifs mis en œuvre, dû aux paradoxes qui les traversent et que nous avons analysés. Les managers ont une forte conscience des contradictions de leur communication et de leur management. Ceux qui n'acceptent pas ces contradictions quittent le système : nous avons rencontré ces cas dans nos différentes enquêtes. Par un « effet-miroir » de travail sur soi et de construction de sens dans les interactions entre coach et coaché, les managers s'engagent dans des processus organisants, au moins à court terme. Cependant, ce dispositif lui-même paradoxal devient plus fréquemment thérapeutique, aidant les managers à supporter l'équivocité de leurs rôles allant à plus long terme à l'encontre de la performance; d'autres responsables utilisent le coaching dans le cadre de stratégies personnelles, refusant cette soumission volontaire.

Bibliographie

- AUTISSER D. & BENSEBAA F. (2006). *Les défis du senemaking en entreprise*, Paris : Economica
- BOLTANSKI, L. (2008). *Rendre la réalité inacceptable*, Paris : Editions Demopolis
- BOLTANSKI, L. (2009). *De la critique. Précis de sociologie de l'émancipation*, Paris : Gallimard
- BAREL, Y. (2008). *Le paradoxe et le système, Essai sur le fantastique social*, Grenoble : PUG
- BOURDIEU, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*, Paris : Éditions du Seuil
- BRUNEL, V. (2004). *Les managers de l'âme : le développement personnel en entreprise, nouvelle pratique de pouvoir?*, Paris : La Découverte

COOREN, F., & ROBICHAUD, D. (2011). « Les approches constitutives », GROSJEAN, S. & BONNEVILLE, L. (1^e éd.), *La communication organisationnelle* (pp. 140-175). Montréal : Chenelière Education

ENRIQUEZ, E. (2007). *Clinique du pouvoir, les figures du maître*, Paris : Desclée de Brouwer

GIORDANO, Y. (2006). « S'organiser, c'est communiquer : le rôle fondateur de la communication dans l'*organizing* chez Karl E. Weick », Autissier, D. & Bensebaa, F. (1^e éd.), *Les défis du sensemaking en entreprise* (pp. 153-168). Paris : Economica

GIROUX, N. (2006). « La démarche paradoxale de Karl E. Weick », AUTISSIER, D. & BENSEBAA, F. (1^e éd.), *Les défis du sensemaking en entreprise* (pp. 25-50). Paris : Economica

GIROUX, N. (2011). « La communication du changement en organisation », Grosjean, S. & BONNEVILLE, L. (1^e éd.), *La communication organisationnelle* (pp.177-224). Montréal : Chenelière Education

GUILHAUME, G. (2009). *Le coaching, critique d'une violence euphémisée*. Paris : Syllepse

HELLER, T. (2009). « Reconnaissance et communication : une logique de l'assujettissement », *Revue Communication et organisation*, 36, 109-120

LENHARDT, V. (1992). *Les responsables porteurs de sens : culture et pratique du coaching et du team-building*, Paris : INSEP Consulting Editions

VIDAILLET, B. (2006). « Comment l'envie déclenche des processus de *sensemaking* dans les organisations », AUTISSIER, D. & BENSEBAA, F. (1^e éd.), *Les défis du sensemaking en entreprise* (pp. 111-125). Paris : Economica

WATZLAWICK, P., HELMICK-BEAVIN, J. & JACKSON DON, D. (1972). *Une logique de la communication*, Paris : Éditions du Seuil

WEICK, K.E. (1979). *The social psychology of organizing*. New York : RandomHouse

WEICK, K.E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks : Sage

WEICK, K.E. (2001). *Making Sense of the Organization*. Malden : Blackwell Publishing

Performativité dans les environnements numériques

Le rôle de l'environnement numérique dans l'émergence d'une communauté de communication interculturelle en ligne – isotopie et axiologie dispositive

Carsten Wilhelm

Université de Haute Alsace, Campus Fonderie

Laboratoire CRESAT

carsten.wilhelm@uha.fr

Résumé

Nous avons pu mettre en évidence dans notre étude d'une formation internationale en ligne que la nature de l'environnement numérique utilisé peut jouer un rôle non négligeable dans l'adhésion à un dispositif d'apprentissage à distance et dans l'émergence d'une communauté communicationnelle. Cette communauté partage des valeurs du dispositif suite à un vécu collaboratif. La nature du dispositif technopédagogique et plus spécifiquement de l'environnement numérique fait partie de cette axiologie partagée qui va jusqu'à engendrer l'engagement associatif. Suite à nos recherches qui ont mobilisé une approche dispositive pluri-méthodologique combinant méthodes qualitatives et quantitatives – prise en compte de traces numériques, enquête et observations - nous proposons dans cette communication un ensemble d'éléments constitutifs de ce processus pour appuyer le rôle de l'environnement performatif.

Mots-clés : environnement numérique d'apprentissage, communauté communicationnelle, engagement, interculturel, isotopie, performativité

Introduction

Outils numériques performatifs en ligne

Les organisations (universités, écoles, organismes de formation, entreprises) dispensant une formation à distance utilisent aujourd'hui des dispositifs technologiques tel que les plateformes de télé-enseignement ou des plateformes collaboratives pour outiller cette formation. Nous ne voulons pas répondre à la question si ces environnements institutionnels sont nécessaires ou désuets,⁵² mais plutôt prendre un angle original pour souligner une qualité peu étudiée : celle de la performativité d'un tel environnement de travail collaboratif en ligne, particulièrement dans le cadre de l'apprentissage à distance. L'ergonomie, la simplicité d'utilisation et la richesse fonctionnelle sont souvent au centre des préoccupations concernant l'évaluation d'un environnement numérique collaboratif

⁵² Nous sommes par ailleurs témoin depuis quelques années d'un intérêt croissant pour les environnements personnels d'apprentissage (EPA) dont ces plateformes ne sont qu'une partie et qui se construisent en reliant les nombreuses sources d'information et de connaissance des apprenants, institutionnels et privés et pour les réseaux sociaux d'apprentissage et professionnels (Atwell, 2007).

ou d'une plateforme de télé-enseignement (Oblinger, 2006). Ceci n'est en revanche qu'un premier niveau. Ce qui découle de l'ergonomie au-delà de l'utilisabilité peut parfois surprendre. Notre hypothèse est que la *forme* de l'environnement et ses affordances spatiales et interactionnelles *et* son capital symbolique sont importants dans le processus d'adhésion et d'engagement des acteurs-apprenants dans une action collaborative.

Nous avons étudié un environnement conçu sur mesure pour une formation internationale en ligne et dont la forme exprime à la fois la vision de l'équipe pédagogique et permet également, à travers ses affordances et son caractère d'environnement sensible, l'émergence d'une culture communicationnelle et l'adhésion des acteurs à cette culture.

Un dispositif de formation particulier

Le terrain

Notre terrain d'étude est un diplôme de troisième cycle de niveau Master professionnalisant et résolument tourné vers un public international, francophone. Son (ancien) nom : UTICEF (pour Utilisation des Technologies de Information et de la Communication dans l'Enseignement et la Formation), proposé initialement en 2000 par un consortium international franco-suisse-belge incluant côté français l'Université Louis Pasteur de Strasbourg⁵³ (devenue en 2009 Université de Strasbourg). Depuis 2010 le consortium a été recréé par l'équipe fondatrice à l'université de Cergy-Pontoise, et la formation a été rebaptisée à cette occasion ACREDITE⁵⁴.

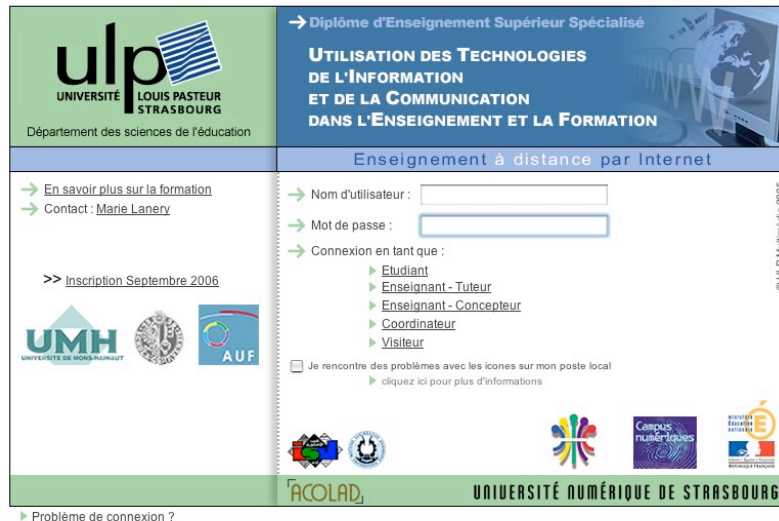


Figure 1 - L'ancienne page d'accueil d'UTICEF (2006) telle que vue par la plupart des apprenants de notre enquête.⁵⁵

⁵³ En Suisse : l'université de Genève ; en Belgique : l'université de Mons.

⁵⁴ Analyse, Conception et Recherche dans le Domaine de l'Ingénierie des Technologies en Éducation ; <http://foad.refer.org/article646.html>

⁵⁵ Source : <http://dessuticef.u-strasbg.fr/> (accès 10 juin 2006).

Depuis sa création en 2000 jusqu'en janvier 2008 (dernière promotion incluse dans notre étude), 393 étudiants de 41 pays ont parcouru le cursus, encadrés par une dizaine d'enseignants titulaires, une trentaine de tuteurs et du personnel administratif et technique. Après une présentation, sur place et par groupe national ou régional, dans leurs pays ou régions du monde respectif du fonctionnement du diplôme, les étudiants ne se rencontrent désormais plus qu'en ligne où ils sont confrontés à un environnement avec une interface et une structure particulière et une méthodologie pédagogique particulière également. La formation généralise en effet l'usage de situations problèmes. Pour cela, les apprenants travaillent en groupes réduits dans un environnement numérique pensé en analogie spatiale avec de réels environnements d'apprentissage tel un bâtiment universitaire. Ils travaillent leurs cours, mais passent beaucoup de temps dans des projets collectifs. Leurs rencontres, notamment entre collègues de pays différents, sont entièrement mises à distance, se passent en très grande partie dans le dispositif prévu à cet effet qu'est la plate-forme ACOLAD (Apprentissage COLlaboratif A Distance)⁵⁶, produit développé par les mêmes universitaires qui gèrent la formation.

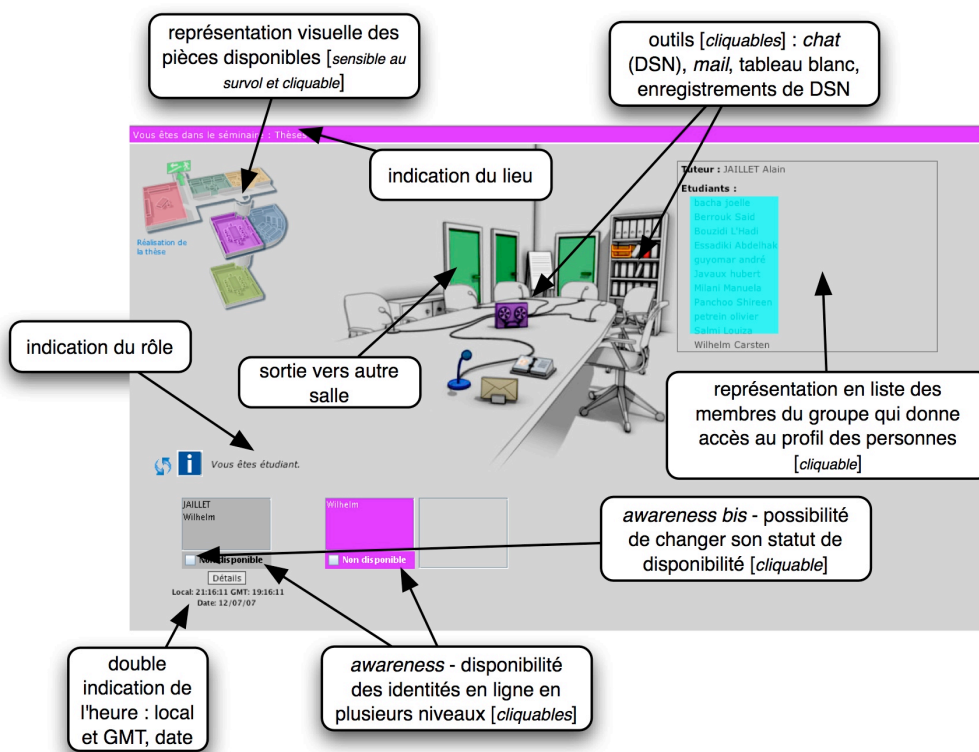


Figure 2 : exemple d'un espace de travail sémiotisé

⁵⁶ Dont une nouvelle appellation d'ACOLAD est Univ-RCT. Nous continuons dans ce texte d'utiliser ACOLAD pour simplifier.

Le projet a connu plusieurs stades de développement sur différents plans, que ce soit le plan de l'interface techno-sémiotique, la structuration pédagogique ou le contexte institutionnel. En termes pédagogiques, la première maquette de la formation de type D.U. (Diplôme universitaire « Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Éducation ») a été validée en 1994. À l'occasion des premières formations, un nouveau concept a été mis en recherche et a été approfondi à l'AUF (Jaillet, 2004).

En termes de recherche, dix-huit mois d'expérimentations, suivis d'un an de réflexion, aboutissent à deux programmes parallèles de recherche-action. L'un porte sur la pédagogie de l'enseignement à distance, l'autre sur les environnements de travail.

L'équipe a intégré une approche recherche-action autour de la sémiotisation de l'espace en contexte pédagogique et a fait le choix de l'isotopie guidant l'apprenant dans un univers familier, celui de la cuisine, à l'occasion de la présentation de la recherche. Les différents espaces de la cuisine, représentés à l'écran par des dessins graphiques iconiques...

Il s'agit d'un territoire inconnu pour la quasi-totalité des apprenants. Les tuteurs qui les encadrent en sont souvent à leur seconde ou troisième expérience, et les concepteurs ont évidemment une position spécifique, car ils sont à l'origine du dispositif et interviennent essentiellement dans l'exposition du contenu.

Le corpus

Notre étude rassemble l'analyse du dispositif technopédagogique, des données d'une enquête auprès des apprenants (questionnaire et entretiens individuels semi-ouverts) ainsi que de l'observation directe (rassemblement lors d'un événement scientifique international réunissant les acteurs autour de l'expérience). Notre corpus se base essentiellement sur 14 séances collectives de DSN⁵⁷ codées (totalisant 4319 codages); 338 apprenants questionnés (taux de retour 26 %) ainsi que treize entretiens analysés en profondeur. Nous avons pu également observer une rencontre des apprenants, dont certains sont en même temps chercheurs, lors d'un colloque international. Ce colloque a vu naître une association internationale dédiée à la recherche sur la formation à distance dans l'espace méditerranéen (CEMAFORAD). Ce qui nous a intéressé à l'époque étaient les déclarations de motivations pour l'engagement dans l'association.

L'Espace en ligne comme territoire d'une communauté d'apprentissage

L'approche pédagogique entre convivialité et performance

Il semble à première vue logique d'intégrer la performance (au sens efficacité) dans un dispositif pédagogique puisqu'il y est question de performance de l'étudiant : réussite, diplômes. En revanche, notre but n'est pas de mesurer cette efficacité du dispositif, que ce soit en termes pédagogiques ou en termes économiques. Ce n'est pas la performance au sens quantitatif du terme (réussites individuelles de parcours cumulés par exemple), mais bien la performativité des actants et acteurs dans un jeu collectif, la rencontre

⁵⁷ Discussions synchrones numériques

médiatisée d'étrangers dans un dispositif lui-même d'un type nouveau, qui sont à observer. Cette performance - au sens symbolique du terme - à étudier est le jeu d'identités, d'interactions entre préfigurations culturelles et l'émergence de nouvelles formes de représentations collectives et d'identités. Sous cet angle, la performance est tributaire de la transparence des informations disponibles pour chacun et de la convivialité du dispositif socio-technique. Ces potentialités sont inscrites dans l'objet et le dispositif (Akrich, 1987) et font le lien entre la configuration établie en amont et la performance, émergente en situation.

L'espace numérique en ligne remplit, dans notre contexte, deux fonctions principales. D'une part, il est, dans le cadre du dispositif pédagogique, le lieu de l'autonomisation de l'individu et de son changement, son évolution à travers l'acquisition de compétences. D'autre part, il peut être vu comme support de la communauté, comme lieu partagé par le collectif et renforçant sa cohésion. Il est parfois difficile de dire si le dispositif de communication est à l'origine de la culture communicationnelle ou s'il en résulte (Andonova, 2005). Dans notre cas, son émergence est intimement liée à la vision des concepteurs, mais également tributaire d'une expérience partagée.

Ces deux fonctions principales de l'espace numérique sont liées à deux acceptions de la performance. La performance (#1, au sens efficacité), l'orientation accomplissement de tâches (devoirs) pédagogiques, tout en pouvant être comprise comme performance individuelle ou collective, appelle une évaluation et renforce la compétition. La performance (#2, au sens plus proche de ce que l'on appelle la performativité dans l'organisation, Grammatica, 2000), particulièrement dans le contexte de dispositifs socio-numériques (Bredouillieard et Cordelier, 2011), peut également être comprise comme la mise en scène d'une identité, à savoir de l'identité nouvelle en ligne (Turkle, 1995) donnant la possibilité de se repositionner dans un nouveau contexte énonciatif. Cette activité repose essentiellement sur l'échange langagier – de type *écral* - en ligne (Hert, 1999 ; Jaillet, 2004).

Si l'accès à un environnement performant et permettant la performance (#1) est le contrat initial entre formation et apprenant qui vise l'acquisition de compétences et la sanction par un diplôme, ce sont des regroupements à distance, essentiels à la formation, mis en place et modérés par des tuteurs qui configurent la performance (#2) dans la réalité. Leur place est prépondérante dans la communication. Ce sont ces situations qui doivent entre autres permettre de négocier la gestion de l'incertitude inhérente aux situations problèmes pédagogiques.

Pour les apprenants, la performance est donc bien d'une double nature. Elle vise le résultat (fournir un travail selon la consigne) comme le processus (apprendre ensemble en se mettant en scène).

La performance en termes de réussite pédagogique est ainsi accompagnée des performances figuratives des acteurs, de structuration de groupes avec, par exemple, des meneurs, des médiateurs et des suiveurs : « il faut dans le groupe un minimum de personnes vraiment motivées par l'apprentissage pour travailler efficacement et se compléter utilement... apprendre de tous, écouter, négocier, gestion des conflits, collaboration... » (*verbatim* des entretiens).

Nous observons que la collaboration, la négociation et la gestion de la différence mènent à une forme de compétence communicationnelle interculturelle, à une transformation interculturelle (Kim dans Gudykunst, 2003). Le rôle du conflit cognitif qui détermine la performance du dispositif et *in fine* de l'apprenant selon les préfigurations des concepteurs en est un autre exemple évident. Avec ce mode de fonctionnement, le dispositif procède alors par rupture et problématisation.

La performance se définit également comme performance technologique (présence des ressources et parfois des personnes en ligne 24h/24, intuitivité, fluidité de navigation, puissance des outils d'activité en ligne, discussions synchrones numériques, *versioning*, gestion documentaire, tableau blanc...). Cette performance technologique est une caractéristique du dispositif technologique qui contribue à l'engouement des participants et valorise leur expérience, à travers le fait de connaître, de savoir manipuler, d'avoir participé à ce dispositif, et qui selon les interrogés est « une performance, car toutes les plateformes ne sont pas aussi intuitives; après cette formation, j'ai du mal à utiliser une règle pour tracer des traits, utiliser encore un tableau... » (*verbatim*).

La performativité de l'environnement numérique

La représentation de l'espace en ligne a été analysée dans notre enquête par questionnaire dans un premier temps. Nous avons voulu savoir si les apprenants associaient à l'espace en ligne un lieu qui soit plus ou moins proche de leur localité, qui représenterait le lieu d'ancrage institutionnel et technique du diplôme (Strasbourg), une conception culturelle de l'apprentissage en ligne (Européenne) ou un endroit qui génère (espace tiers). Ainsi, quand nous avons demandé de répondre à l'item « quand j'étais en ligne sur ACOLAD, je me sentais principalement : à Strasbourg, chez moi, dans un monde à part », la dernière réponse a été choisie majoritairement. L'analogie spatiale par laquelle ACOLAD représente les lieux d'apprentissage et de collaboration peut susciter des réactions diverses selon une préférence plutôt analogique ou plutôt digitale. Afin d'en savoir plus sur les univers qu'évoquent l'interface graphique et la navigation dans ACOLAD, nous avons demandé aux apprenants d'associer trois mots à l'interface de la plateforme ACOLAD et de juger si l'interface aurait pu être différente, par exemple plus sobre (souhait de voir moins de graphisme et plus de texte).

Dans les *verbatim*s nous retrouvons les enjeux liés aux caractéristiques des configurations des TIC, à l'instar de la convivialité (« jolie », « interactive », « maniable », « donne envie », « accueillante »), de la transparence (« déperdition d'info », « la contrepartie à cette technicité est évidemment la complexité », « perception de l'endroit du site où l'on se trouve ») et de la performance.

Le dispositif contient également des outils de communication et de présence en ligne variés qui possèdent chacune des affordances différentes (chat, forum, versionnement, *awareness*). Une des fonctionnalités phares des environnements numériques récents, et d'ACOLAD en particulier, est l'*awareness*, outil qui donne des informations sur la présence des individus en ligne et permet ainsi un repérage géographique et social poussé.

Forgée par une expérience commune d'usages

plusieurs aspects : les obstacles externes à franchir (*décentration*), un endroit partagé, un espace pour le groupe (*territoire*), une méthode par laquelle on est socialisé et qui est plutôt une façon de comprendre la place de l'humain dans l'apprentissage (constructivisme) qu'une vision techniciste. Cette méthode est liée à une éthique du don, une éthique de la communication, et produit un vocabulaire commun et des valeurs partagées. Les apprenants en témoignent : « je me suis rapidement senti intégré dans une vraie communauté [...] où l'on respecte les traditions de chacun qu'elles soient religieuses ou culturelles ». Souvent l'expérience UTICEF a donné lieu à un changement important dans la vie des apprenants : « UTICEF... a marqué un grand changement en ce qui concerne mes projets et ma carrière ». Il est question d'un « monde à part » où on est « exporté de son pays », d'une « marmite » qui fait que l'on devient « le fruit d'UTICEF ». Grâce à l'agencement de l'espace « je me sentais vivre dans chaque localité de mes collègues apprenants. » Cette communauté n'est déconnectée

source de motivation et de soutien malgré les obstacles ou parfois le désintérêt du contexte local. Elle se caractérise par une dynamique cyclique, où culture et communication jouent un rôle fondamental. Cette dynamique fait évoluer les acteurs ainsi que le dispositif lui-même et est au fondement de la communauté.

Le dispositif technologique comme vecteur de la sociabilité

Dans les passages d'entretiens que nous avons recueillis qui concernent l'environnement numérique, il s'agit de mises en récit de la relation que les apprenants entretiennent avec la technologie. Le premier constat que nous pouvons faire est que leur choix va prioritairement vers les technologies sociales et qu'ils sont particulièrement lucides quant aux avantages et inconvénients du numérique. La technologie à laquelle ils sont confrontés et avec laquelle ils travaillent est saluée comme un élément important. Beaucoup d'apprenants viennent soit du monde informatique ou ont déjà une certaine expérience avec les TICE. C'est donc une question de métier, comme l'exprime le commentaire de cet apprenant : « je suis informaticien, donc je suis habitué à divers environnements technologiques ». Les néophytes sont plus rares, mais existent. En cela, le différentiel entre les deux représente un moyen d'appliquer l'étayage dans l'apprentissage. En tant que façon de faire, les TICE sont souvent saluées comme un progrès nécessaire, qui permet de passer « de craie et tableau à vidéoprojecteur et PowerPoint ».

La connectivité au centre des atouts

L'environnement ACOLAD est décortiqué de façon très lucide par les apprenants. Ils en perçoivent les points forts : « son atout majeur est le *pager* », qui permet de localiser une personne en ligne et d'établir un contact instantané avec elle. Ils soulignent également, même si c'est plutôt rare, les limites et manquements techno-pédagogiques : « le forum d'Acolad n'est pas encore bien développé ». Le lien avec la vie en ligne se fait tout naturellement quand « le sentiment d'isolement est nettement réduit lorsqu'on peut joindre... ».

La convivialité - L'isotopie comme valeur symbolique

L'espace virtuel est fonctionnel en termes d'analogie : « on se sent dans une vraie université » et surpasse même parfois la réalité : « on va plus loin que dans une vraie université. » La perception de la valeur ajoutée a été pour nous une découverte, car elle ne découle pas directement d'une mise en analogie de l'environnement universitaire. L'intérêt des enquêtés se focalise souvent sur l'interface graphique, véritable visage de cette formation. Ceci est également vrai pour le groupe contrôle des visiteurs explorant une version de démonstration de la plate-forme.

Les commentaires des visiteurs⁵⁸ lors de la découverte tournent essentiellement autour de la notion de la convivialité de l'interface graphique dans l'espace qu'est ACOLAD. Les apprenants mettent en avant la convivialité : « le côté visuel est plutôt agréable », « ludique », « convivial », « comme un jeu vidéo », « attrayant », est un « jeu d'enfant! », « impressionnant! », « très intuitif », « cela me sécurise davantage », « maniabilité », « décor ludique », « c'est accueillant et facile à comprendre. »

Les paroles des interviewés confirment ces impressions et permettent de les nuancer car elles expriment le caractère situé de l'expérience. L'espace virtuel est représenté par l'interface, mais, bien plus complexe, étend celle-ci à plusieurs dimensions pour permettre la navigation. Il est modulable et très bien accueilli : « [j'ai] bien aimé la « métaphore spatiale ». Tout d'abord la plupart des interviewés est d'accord pour dire que ce type d'espace donne « l'impression d'être vraiment dans un campus », que c'est « un espace qui reprend la réalité » et que, par conséquent, il s'agit d'un élément de convivialité : « il s'agit d'une faculté virtuelle, véritable lieu d'apprentissage à distance et de rencontre avec les étudiants et professeurs »; « l'EAD qui se personnifie, qui prend vie ». Les paroles se situent néanmoins sur un autre registre quand ce sont des personnes expérimentées. Les individus habitués ont des repères autrement plus fins et concrets que ne peuvent l'avoir les visiteurs extérieurs très occasionnels. Ainsi, les apprenants UTICEF parlent de la « 'fluidité' qui favorise les objectifs de formation », mais surtout des espaces qui sont dédiés « à une fonction définie attribuée à un groupe défini » et que ce type de représentation donne l'impression « qu'on est quelque part en équipe, en groupe, en amphi, en petite classe ». La qualité d'espace, voire de *territoire* est essentielle.

Quelques opinions différentes existent également et doivent être citées : « c'est pas évident pour les débutants je pense », « le déplacement entre les différentes salles ne sera pas aussi facile je pense », « pas très élaboré... ». Ceci étant dit, la plupart des interviewés situent l'interface originale au pivot de l'environnement numérique. Après une expérience intensive, les apprenants y voient même une valeur ajoutée : elle est plus agréable que le campus présentiel, il est « plus facile d'en faire le tour ». Ces remarques s'accordent avec la représentation de l'espace comme « une performance car toutes les plates-formes ne sont pas aussi intuitives. »

La notion de « pouvoir » est très présente — au sens de « permettre de faire et être —, renforcée grâce à l'interface et, par extension, grâce à l'espace : « pouvoir se repérer dans

⁵⁸ Source hors corpus central de notre étude : commentaires libres d'étudiants d'une formation à distance sur les dispositifs d'enseignement en ligne en 2006-2007 utilisant une autre plate-forme qu'ACOLAD suite à une découverte optionnelle d'une version de démonstration d'ACOLAD en ligne (<http://demoacolad.u-strasbg.fr/>).

des LIEUX nous permet à nous, étudiants, d'exister »; « pouvoir se repérer, avoir de la distance sur sa position »; le « graphisme aide à la perception de l'endroit du site où l'on se trouve »; « rapproche d'un espace physique réel ». Le parti pris des concepteurs d'ACOLAD semble ainsi répondre aux attentes des utilisateurs. Le jugement positif des apprenants réguliers que l'on pourrait croire acculturés à ACOLAD cette « sorte de plan d'université avec amphis et bureau », est confirmé par des utilisateurs occasionnels lors de nos tests de découverte de différentes plateformes (sans information ou descriptif au préalable) : « On se sent dans une petite université confortable », « ... parce qu'on est habitué à ce type d'endroit » et « le fait de se présenter comme un espace géographique que nous connaissons a priori tous (l'université) nous permet de nous repérer plus facilement; nous avons déjà à l'esprit les repères qui permettent de circuler sur la plateforme sans trop se perdre. » « L'espace en 3D donne l'idée d'un lieu de travail plus réel qui compense mieux notre éloignement ». Il permet de « se sentir plus proche de ce qu'il connaît déjà... [pour] évacuer une partie du stress lié à l'apprentissage à distance ». La notion de stress, corrélat de l'anxiété et de l'incertitude est évoquée ici en relation avec l'enseignement à distance. L'interface est alors quasi intuitivement comprise comme un remède aux contraintes de l'enseignement à distance (éloignement, isolation, stress). Cette médiation permet ainsi de se reconstruire, malgré la décentration que ce type de dispositif exige à travers son approche pédagogique et la distanciation inhérente à la mise en ligne des interactions. Elle permet surtout d'imaginer sa télé-présence et celle des autres et vaincre ainsi l'anxiété qui peut être de nature plurielle (peur de ne pas être à la hauteur, manque de compétences linguistiques, isolement...). Nous pouvons la classer comme un outil cognitif (Lajoie et Derry, 1993; Jonassen et Reeves, 1996; Meunier et Peraya, 2004), qui agit comme une extension de notre monde matériel et aide à la compréhension ou au repérage dans ce monde ou dans un monde virtuel.

Mettre la convivialité en mots : *Invitation, Scène, et Territoire*

Un dispositif d'apprentissage numérique à distance comme celui que nous avons étudié – une plateforme collaborative d'un master international à distance - peut faire jouer différents éléments qui peuvent susciter une adhésion et un engagement des acteurs et ainsi permettre un apprentissage individuel et collaboratif. Plusieurs facteurs influent fortement sur le caractère psycho-social de l'expérience en question : la scénarisation pédagogique et l'approche par conflit-cognitif surtout. Nous avons souligné par ailleurs, que la *décentration* est un déclencheur de dégel culturel et individuel qui permet la constitution d'un groupe nouveau aligné sur une axiologie partagée (Wilhelm, 2008).

Ce processus psychosociologique se passant en ligne, nous proposons de prendre en compte dans ce cadre trois notions essentielles qui sont *l'invitation*, la *scène* et le *territoire*. Ces éléments permettent de comprendre comment nous pourrions qualifier la performance et la *performativité* l'environnement numérique dans le processus d'émergence de la communauté en ligne.

Les éléments de l'invitation initiale à l'apprentissage sont l'offre de connaissances, du diplôme, de gain de statut social, de salaire, mais aussi la qualité et la performance de l'environnement de travail et de son interface, lieu de rencontre et d'interaction quasi quotidien des apprenants et tuteurs. L'invitation provoque un engagement (Joule et Beauvois 1998, 2001) et met les acteurs sur la scène (présence ou distance, classe, espace

virtuel) où chacun joue son rôle (apprenant, enseignant, tuteur...). La spatialité partagée (qu'elle soit physique ou symbolique) peut devenir ensuite le territoire d'une communauté d'apprentissage naissante. C'est cet aspect qui nous intéresse et que nous avons mis en évidence lors d'une étude pluri-méthodologique au cours de laquelle nous avons pu dégager les indices pour une adhésion très forte au dispositif technopédagogique d'apprentissage collaboratif à distance étudié, s'exprimant dans des comportements aussi bien que dans des représentations du vécu voire dans l'autoreprésentation, la mise en scène des acteurs.

La territorialité, mise en évidence par Hall (1966) comme l'un des systèmes sémiotiques les plus importants (*primary message system*), est un aspect intéressant dans ce cadre. Sont concernés par cette dimension les frontières de tout type, le besoin individuel d'espace et les relations à l'espace établies entre actants. La volonté affichée de l'équipe des constructeurs de l'espace numérique en ligne est justement de travailler sur la représentation isotopique. Proposer un lieu aussi virtuel qu'il soit, que l'on peut reconnaître comme le sien, et où l'on peut se déplacer, est présenté comme d'une grande efficacité pédagogique. Cela apporte non seulement un confort ergonomique, mais aussi un ancrage symbolique et même culturel, si cette représentation se trouve partagée par un ensemble d'individus, ce que nous avons pu observer dans notre cas.

Engagement	Action liée	Rôle du dispositif technique
... dans la formation	Inscription comme étudiant	<i>invitation</i>
... dans le travail collectif	participation active, entraide	<i>invitation et scène</i>
... dans la communauté communicationnelle	Appropriation du discours, contacts durable après formation	<i>scène et territoire</i>
... dans l'organisation	Candidature pour l'association Tutorat dans la formation	Référence <i>scène, territoire</i>
... au-delà de l'organisation initiale	Création de nouveaux projets de formation ailleurs Recherche en FOAD	<i>invitation, scène, territoire</i> outil (Réutilisation)

Tableau 1 : niveau d'engagement et rôle du dispositif technique

Lors de notre observation de la première assemblée générale de l'association de chercheurs en FOAD, née lors du colloque CEMAFORAD04 en 2008, nous avons pu observer et analyser les déclarations d'intention des personnes motivées pour participer

au conseil d'administration de cette association. Dans les déclarations, le recours au dispositif (la formation, la communauté, le réseau et ses valeurs) joue un rôle primordial aussi bien pour l'auto-présentation (« D'où je viens et qui je suis ») des personnes que dans l'énonciation de leur action projetée (« Où je veux aller - ce que je propose ») dans le cadre de l'association.

Suite à ce que nous venons d'exposer nous pouvons résumer les niveaux d'engagement par rapport au rôle qu'y joue l'environnement numérique en puisant dans notre modèle IST (*invitation-scène-territoire*) :

Tout au long du processus d'engagement dans le dispositif et au-delà, l'environnement numérique a joué un rôle pivot pour organiser la performativité des individus et de l'organisation. Il a participé à l'intérêt que l'étudiant potentiel développe pour la formation et devient vite structurant pour les interactions en ligne au point de devenir un symbole de distinction de la communauté communicationnelle et un outil pour re-crée et démultiplier les projets de formation ou de recherche nouveaux.

Afin qu'une représentation, aussi sophistiquée soit-elle, puisse fonctionner, la « suspension volontaire de l'incrédulité » est nécessaire (« *a willing suspension of disbelief* » Winkin, 2001, citant Coleridge). Les personnes qui sont confrontées à des phénomènes représentationnels et de l'ordre d'une fiction, suspendent leur non-croyance, inspirée par leur rationalité et jouent le jeu de la proposition faite, transformant ainsi ce lieu fictif en lieu enchanté (1996). Cette suspension de la posture rationnelle est la condition qui peut également transformer un espace numérique en lieu enchanté. C'est la médiation du « pseudo- » (Sauvageot 2003), qui permet cette mise entre parenthèses de ce que nous appelons réalité au profit du virtuel. Reste à savoir qui parle à travers cette interface. Le rôle de l'« auteurité » (Taylor, 2012) dans ce dispositif mérite une analyse approfondie. Nous pouvons, sans trop de précautions, admettre que nos observations nous permettent d'identifier le dispositif comme « ventriloque » des concepteurs du dispositif (Cooren dans ce colloque, 2012). Ils mettent en place l'approche pédagogique et surtout, ils ont construit le dispositif technopédagogique avec son interface originale, isotopique, issue de leurs travaux de recherche-action. En cela, la performativité de l'environnement numérique en ligne gagne des auteurs physiques, qui, possédant alors une agentivité presque graphique, ne sont jamais absents, finalement, du monde virtuel qu'ils ont créé. Cela pose la question, si la co-construction en ligne est possible sans identifier l'auteur (du système d'adhésion, de la doxa). Question que nous allons poursuivre dans nos prochains travaux. Disons que pour le moment il est clair que nous pouvons dire que sans l'auteurité (et l'autorité) de certains le dispositif n'aurait pas la force d'auto/et/co-construction qu'il démontre...

Bibliographie

- AKRICH, M. (1987). *Comment décrire les objets techniques. Techniques et culture*, 9(1987), 49-64.
- ANDONOVA, Y. (2005). « À propos des liens complexes entre culture organisationnelle et dispositifs communicationnels : quelques mises en perspective », *Actes du Colloque I3M, Culture des organisations et DISTIC*, Nice, 8-9 décembre.

- ATWELL, G. (2007). « Personal Learning Environments - the future of eLearning? » eLearning Paper, vol.2, n°1, en ligne : <http://www.elearningeuropa.info/files/media/media11561.pdf>.
- BREDUILLIEARD, P. & CORDELIER B. (2011). « Conditions de performativité des chartes d'utilisation des médias socio-numériques en entreprise », *Actes du colloque « Information et communication organisationnelles : entre normes et formes »*, Colloque international PREFics, Rennes, France, 8 - 9 septembre 2011.
- COOREN, F. (2012). Communication au colloque *Organisations, performativité et engagement*, ACFAS 2012, Montréal, 8-10 mai 2012.
- GRAMMACIA, G., (2001). *Les actes de langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan.
- GUDYKUNST, W. B. & KIM, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers : An approach to intercultural communication*, New York : McGraw-Hill.
- HALL, E. T. (1966). *The hidden dimension*, Garden City, N.Y : Doubleday.
- HERT, P. (1999). « Quasi-oralité de l'écriture électronique et sentiment de communauté dans les débats scientifiques en ligne », *Réseaux*, 97, 211-259.
- JAILLET, A. (2004). *L'école à l'ère numérique - Des Espaces Numériques pour l'éducation à l'Enseignement à Distance*. Paris : L'Harmattan.
- JONASSEN, D. H. ET REEVES, T. C. (1996). « Learning with technology : Using computers as cognitive tools », D. JONASSEN (dir.), *Handbook of research for educational communications and technology*. (pp. 693-719). New York : Lawrence Erlbaum.
- JOULE, R. V. & BEAUVOIS, J. L. (1998). *La soumission librement consentie : comment amener les gens à faire librement ce qu'ils doivent faire?* Paris : Presses universitaires de France.
- JOULE, R. V., BEAUVOIS, J. L. & al. (2001). *La théorie de l'engagement. La psychologie sociale*, 5, 25-35.
- LAJOIE, S. P. & DERRY, S. J. (1993). *Computers as Cognitive Tools*, Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum.
- MEUNIER, J.-P. & PERAYA, D. (2004). *Introduction aux théories de la communication : Analyse sémio-pragmatique de la communication médiatique*, Bruxelles : De Boeck.
- OBLINGER, D. & al. (2006). *Learning Spaces*, Educause : Washington, DC.
- SAUVAGEOT, A. (2003). *L'Épreuve des sens : De l'action sociale à la réalité virtuelle*, Paris : Presses Universitaires de France.
- TAYLOR, J. (en préparation). *The authoring of organization : conflicted authority and innovation*, présenté lors d'une communication lors du colloque *Communiquer dans un monde de normes*, Roubaix, 7-9 mars 2012.
- TURKLE, S. (1995). *Life on the Screen : Identity in the Age of the Internet*, New York : Simon & Schuster.

WILHELM, C. (2008). *Dispositifs interculturels à distance : Principes axiologiques d'une formation en ligne*, Studies in Communication Sciences, 8(2), 75-94.

WINKIN, Y. (2001). *Anthropologie de la communication*. Paris/Bruxelles : de Boeck.

Engagement éco-citoyen et participation en ligne : entre agir communicationnel et agir stratégique

Olivier Galibert
Université de Bourgogne
Laboratoire CIMEOS (EA 4177)
olivier.galibert@u-bourgogne.fr

Résumé

Dans le cadre d'une recherche-action retenue au sein du programme MOVIDA (développé par le Ministère de l'Environnement, du Développement Durable, du Transport et de la Logistique), nous envisageons sur un plan fonctionnel les leviers et les freins communicationnels à une consommation éco-responsable à l'échelle d'un quartier de la ville de Dijon, en France. Mais la participation des habitants à ces dispositifs est loin d'être acquise. La théorie de la communication engageante propose une méthodologie qui permettrait de motiver et mobiliser ces habitants efficacement autour de l'éco-citoyenneté. Nous proposons dans cet article de revenir sur la problématique de la participation pour la mettre en perspective critique avec les apports des théories de l'engagement telles que développées aujourd'hui dans le champ des Sciences de l'Information et de la Communication.

Mots-clés : communauté virtuelle, engagement, participation, développement durable, TIC

Introduction

En Mai 2011, a été publié sur le site du Ministère de l'environnement, du Développement Durable, des Transports et de la logistique (MEDDTL), un appel à financement de projets de recherche visant à mieux comprendre les leviers de la consommation éco-responsable. Le programme MOVIDA a donc pour but d'accompagner les pouvoirs publics à prendre les bonnes décisions d'accompagnement aux changements consuméristes, induits par la prise en compte de l'impératif écologique. L'ADEME Bourgogne, pour laquelle je pilotais alors une recherche sur les dispositifs d'observations et d'accompagnements au changement de comportements induits par la transition socio-écologique, ayant eu vent de l'appel à projet, nous assurait de son soutien si une équipe SHS de l'université de Bourgogne décidait de faire une proposition. Dans le cadre de la MSH de Dijon, nous avons pu réunir un groupe de chercheurs, comprenant des économistes, des géographes, des psychosociologues et des chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication, répartis dans quatre laboratoires de l'université de Bourgogne, de l'université de Franche-Comté et d'AgroSup Dijon. De manière transversale, tous les chercheurs présents s'intéressent aux impacts de la transition énergétique sur les territoires et leurs habitants. Nous avons décidé d'étudier les pratiques consuméristes d'un quartier populaire de la ville de Dijon, mélangeant habitat collectif (en HLM ou copropriété) et zones pavillonnaires, espaces verts et disposant d'un fort tissu associatif. Notre projet, finalement retenu par le MEDDTL et soutenu financièrement par l'ADEME

et le Conseil Régional de Bourgogne, article 4 axes de recherche. Le premier questionne la consommation de modes de transports, le second la consommation de loisirs (sports et culture), le troisième les consommations alimentaires, et le quatrième envisage le rôle des outils de communications 2.0 dans la mobilisation et l'accompagnement des habitants du quartier vers des pratiques de consommation durable. C'est bien entendu des questionnements théoriques et méthodologiques de ce quatrième axe que je tirerai la matière de cet article.

En effet, notre recherche sur les outils 2.0 s'inscrit dans une démarche participative. Elle vise à impliquer toutes les parties prenantes pouvant avoir un rôle dans la diffusion des pratiques écocitoyennes dans le quartier, ainsi éventuellement que dans l'accompagnement de la mise en place concrète d'initiatives dites de transition. Pour Rob Hopkins, « [...] les initiatives de transition constituent une nouvelle approche évolutive de la durabilité à l'échelon de la communauté [...]. Et Hopkins de poursuivre en affirmant que « bien que le pic pétrolier et les changements climatiques soient sans conteste des défis énormes, ils portent en eux la possibilité d'une renaissance économique, culturelle et sociale sans précédent. Nous assisterons à une éclosion d'entreprises locales, de solutions et d'habiletés locales et à une explosion d'astuce et de créativité ». Bien évidemment, on ne peut présager de l'éclosion de ces micro-initiatives à l'échelle d'un territoire. Les solutions préconisées par Hopkins affichent la prédominance du micro-niveau. C'est de l'accumulation de petites expériences disséminées et plus ou moins autosponsorisées que naîtra l'innovation sociale à généraliser. Il s'agit de rompre avec une vision « top-down » de gouvernement pour enclencher une approche « Bottom up » de la gouvernance.

Mais au-delà du modèle de la transition, par ailleurs discutable, n'en demeure pas moins deux questions cruciales que nous posent les acteurs : 1) quels dispositifs de communication pourraient permettre de mobiliser et d'accompagner les citoyens dans cette innovation sociale partagée ? 2) Comment les citoyens usagers vont s'approprier ces dispositifs et donc participer à la réflexion ? La théorie de la communication engageante propose une voie séduisante qui permettrait d'impliquer l'utilisateur-citoyen par l'action, provoquant des attitudes positives qui se traduiraient en actions écocitoyennes. La communication engageante apparaîtrait alors comme une méthode crédible d'implication des citoyens dans la vie de la cité. Nous proposons dans cet article de revenir sur l'injonction participative à l'œuvre à la fois dans l'imaginaire d'Internet et dans les principes du développement durable, puis de questionner les apports de la communication engageante dans la résolution du problème fonctionnel de la participation. Cet article, très général et donc forcément simplificateur, doit se comprendre comme l'ouverture d'un dialogue avec les chercheurs impliqués dans le courant de la communication engageante. Il posera donc davantage de questions qu'il n'apportera de réponses.

Participation en ligne et imaginaire d'Internet

Nous souhaitons revenir, dans cette première partie, sur l'existence d'une idéologie de la participation, que nous traduisons ici par l'idée d'injonction participative, en nous inspirant du concept d'injonction collaborative forgé par Valérie Lépine (Lépine, 2000) pour décrire l'ensemble des discours d'accompagnement à l'usage des Groupware dans les entreprises.

L'idéal de la participation horizontale

Les DISTIC (Dispositifs Sociaux Techniques d'Information et de Communication) sont souvent présentés comme des dispositifs participatifs par définition. En travaillant sur l'instrumentalisation des communautés virtuelles, nous avons pu voir que la nature de cette injonction participative tenait tout autant de l'idéologie d'Internet que de l'idéologie managériale de la gestion par projet. Dans le cadre du modèle discursif idéal de la communauté virtuelle, impliquant notamment une éthique de la discussion, la participation sous-entend l'engagement du salarié-membre, du consommateur-membre, du citoyen-membre dans l'action collective délibérative. La plupart du temps, cette injonction participative est liée à l'inscription du discours dans une vision idéalisée de la prise de décision « Botom-up ». Ainsi, le récepteur doit adhérer aux principes d'une action collective délibérative, et donc, de part l'opportunité qui lui est proposée d'intégrer l'action collective, de s'impliquer dans les discussions qui précéderont l'action. Mais comment faire en sorte que le récepteur devienne un discutant? Comment faire en sorte que le récepteur participe au dispositif de communication censé l'engager? Comment faire en sorte que le récepteur s'engage en respectant une certaine éthique de la discussion? Comment le spectateur devient-il acteur?

Injonction participative et modèle de la communauté virtuelle

Les réseaux sociaux numériques constituent aujourd'hui des dispositifs massivement utilisés sur Internet. Si l'on peut y voir l'avènement d'un Web 2.0 (en attendant le 3.0 ou le 4.0), il faut davantage envisager ces usages comme un prolongement d'une tendance qui a toujours été présente. En effet, le web a t'il été un jour 1.0? L'histoire d'Internet montre le contraire : le Web, l'interface multimédia et hypertextuelle d'Internet, créée au CERN à la fin des années 80, propose un vernis d'interface « user-friendly » sur des applications communicationnelles telles que les forums de discussion, les mailing lists et les IRC (Internet Relay Chat), qui existaient bien avant. Pour ne prendre que l'exemple des forums de discussion, leur création date de 1979. Par ailleurs, les Request For Comment, à la base de la normalisation technologique et sociale du réseau mondial dès 1969, est un exemple frappant d'innovation collaborative, bien avant l'avènement du Crowdsourcing ou du design 2.0.

Néanmoins, il paraîtrait surprenant de ne pas prendre acte de la massification des usages coopératifs, collaboratifs voire communautaires sur Internet avec l'apparition et le développement de plateformes socio-techniques de mise en relation. Ces dernières, de plus en plus simples d'utilisation, intégrant toutes les possibilités multimédias dans une logique de convergence, mettent à disposition des usagers des outils de communication synchrones et asynchrones, et rassemblent des internautes de manière plus ou moins pérennes autour d'intérêts communs.

À la suite de ces observations, qu'elles se situent sur le plan des communautés virtuelles grand public, portées aujourd'hui par des sites comme Facebook ou de communautés managériales dans des Intranets 2.0, force est de constater que pour les experts et les professionnels du community management, l'un des enjeux majeur réside dans la participation des usagers. Les nouveaux terrains que nous exploitons aujourd'hui par ailleurs pour observer le processus de socialisation électronique (le e-learning, la santé et

le développement durable) confirment cet état de fait. Sur le plan opérationnel, les « community builders » se demandent comment faire en sorte que les usagers s'engagent dans l'interaction en ligne. De l'activité communicationnelle que ces interactions produiront, découle le succès de la stratégie de communication à l'origine de l'instrumentalisation du dispositif socio-technique. Si tous les acteurs s'accordent sur la nécessité participative, les méthodes visant à provoquer cette participation sont encore à construire. La plupart des discours experts traduisent très souvent une injonction participative. Nous avons nous même prolongé ces réflexions en qualifiant d'injonction communautaire les discours d'accompagnement et les stratégies de communication s'inscrivant dans l'objectif du faire agir, et visant à agréger les internautes ou les intranauts autour d'intérêt marketing ou d'efficacité productive (Galibert, Pelissier, Lépine, 2011).

La participation est vue comme la condition *sine qua non* de la socialisation électronique. Elle se traduit tout d'abord par l'acceptation d'inscription dans le dispositif pour accéder aux débats. Elle se prolonge ensuite dans l'intervention discursive sous forme d'une proposition écrite, d'une question ou d'une réponse à une question. Elle peut également se traduire simplement par une activité de lecture passive des propositions. Il y a donc plusieurs niveaux de participation qu'il conviendrait de catégoriser plus précisément car ils pourraient signifier un niveau d'engagement différent. Quoi qu'il en soit, la constitution du lien communautaire en ligne est au cœur de la problématique de la participation. Sans participation, le lien est impossible puisque les non-usagers peuvent susciter ce que les psycho-sociologues nomment le sentiment d'appartenance.

La question environnementale : l'injonction participative renforcée

Développement durable et communication participative

Le développement durable est très souvent affaire de ce qu'Isabelle Paillart nomme la « communication territoriale ». L'étude de la communication territoriale comprend l'identification, l'analyse et la compréhension des discours produits par les élus, les services des collectivités, la société civile du territoire (ex : les associations de quartier) et les habitants. Les TIC constituent un élément incontournable de la stratégie de communication d'une collectivité territoriale. Les possibilités interactives de l'internet deviennent une nouvelle composante de la publicité vers les habitants, mais également de mobilisation des acteurs du territoire. Les représentations d'usages participatifs des TIC portées notamment par les élus s'insèrent dans une forme idéalisée qui articule imaginaire de l'Internet et imaginaire de la démocratie participative. Comme le dit Isabelle Paillart, « [...] l'intégration des TIC dans des dispositifs de concertation se présente comme une tentative de réponse du corps politique aux mutations sociales en cours » (Paillart, 2006).

Comme le rappelle Thierry Libaert, « [...] la communication est une nécessité du développement durable et le sera de plus en plus » (Libaert, 2010). La communication y est également envisagée dans sa dimension discursive et participative. Il s'agit par exemple, dans le cadre de l'article 40.25 de l'Agenda 21, de « mettre à profit diverses initiatives de création de liaisons électroniques pour appuyer le partage de l'information, donner accès aux bases de données et aux autres sources d'information, faciliter la communication afin de réaliser des objectifs plus larges [...] ». Si la communication est

un pilier du développement durable, c'est dans sa capacité à mobiliser tous les acteurs de la société dans une résolution des problèmes socio-écologiques à venir. Et ce dans une vision idéalisée de « transparence » et de « participation » de tous. Ce que confirme le sociologue Salvador Juan en proposant les grandes lignes du plan d'action communicationnel accompagnant le développement durable : [...] information préalable, débat-médiation, concertation à valeur décisive, changement des positions relevant de la participation ».

Aujourd'hui, l'injonction participative environnementale n'est plus l'apanage des pouvoirs publics. Elle est reprise par les militants écologistes de la société civile, à travers notamment le mouvement dit de transition. Pour Rob Hopkins, à l'origine de ce mouvement, « [...] les initiatives de transition constituent une nouvelle approche évolutive de la durabilité à l'échelon de la communauté [...]. Pour Hopkins, « bien que le pic pétrolier et les changements climatiques soient sans conteste des défis énormes, ils portent en eux la possibilité d'une renaissance économique, culturelle et sociale sans précédent. Nous assisterons à une éclosion d'entreprises locales, de solutions et d'habiletés locales et à une explosion d'astuce et de créativité ». Les solutions préconisées par Hopkins affichent la prédominance du micro-niveau. C'est de l'accumulation de petites expériences disséminées que naîtra l'innovation sociale à généraliser. Il s'agit de rompre avec une vision « top-down » de gouvernement pour enclencher une approche « Bottom up » de la gouvernance. Evidemment, on ne peut présager de l'éclosion de ces micro-initiatives à l'échelle d'un territoire.

La participation de tous dans les actions et les décisions liées aux actions écocitoyennes vient s'adosser à l'imaginaire des TIC, et en particulier de l'imaginaire d'Internet. Il est intéressant de mesurer que ces deux formes d'imaginaires communicationnels s'inspirent du même modèle : l'Espace Public habermassien. Si l'Espace Public, dans sa dimension universelle, est hors d'atteinte pour Jürgen Habermas, il n'en est pas de même de l'espoir de construction d'un espace public fragmenté, se composant au détour d'espaces de débats ou d'expressions mobilisant à une échelle réduite, locale, nationale ou transnationale, en ligne, la société civile autour de questions cruciales pour notre vivre-ensemble.

Engagement et imaginaire technologique

Les services et Applications Communautaires sur Internet (SACI) (Galibert, 2003) tels que les réseaux sociaux, les forums de discussions, les blogs, les chatrooms ou les vidéo-conférences partagées, véhiculent de manière normalisées des représentations et des attitudes, se manifestant par des débats pouvant être considérés comme le produit d'actes de langage. Ces dispositifs communicationnels sont très souvent envisagés aujourd'hui participatifs par nature. Construits sur la base de l'éthique hacker (Himanen, 2001) et de l'éthique scientifique (Flichy, 2001) c'est à dire sur des valeurs de coopération instituant le partage d'information, la reconnaissance des pairs, et l'activité discursive comme source principale de connaissance, les échanges effectués sur Internet gommeront la hiérarchie et les rapports de domination qui en découlent. Si les hackers et les scientifiques sont poussés par des logiques de reconnaissances, à l'intérieur de leur champ respectif, à participer au débat, qu'en est-il des citoyens *lambda*? Cette nature « engageante » reste bien entendu largement à déconstruire et participe, selon nous, d'une

certaine idéologie de la communication. L'engagement, que ce soit dans un changement de représentations, d'attitudes ou de comportements, est idéalement envisagé, nous semble-t-il, aujourd'hui, comme nécessairement collectif et technologique : c'est par l'argumentation et l'interaction en ligne que les *community builders* et les *community managers* souhaitent « engager » les usagers, dans les actions ou les représentations voulues.

Mais malgré cet imaginaire technologique participatif, les théories de l'engagement peuvent difficilement, selon nous, s'extraire d'une pensée communicationnelle stratégique. La notion d'engagement *via* la communication est au cœur de nombreux discours de managers et de marketers. Il s'agit alors d'engager le client dans le « faire aimer » ou dans le « faire agir »; c'est-à-dire l'engager dans une représentation positive envers un produit ou dans une prise d'information supplémentaire envers ce produit. Sur le plan de la communication interne, il faut engager le salarié (aujourd'hui le collaborateur) dans la culture d'entreprise, le partage des connaissances, une démarche qualité, etc. De notre point de vue, un lien fort existe entre le principe d'engagement et le développement d'une ingénierie symbolique (Floris, 1995). Dans le cadre d'une politique de *knowledge management*, l'engagement sous-entend pour les salariés, sous couvert d'une injonction au partage de connaissances, une implication active visant la pérennisation de cette ingénierie symbolique. Il en va de même sur le plan de la communication externe où les marketers tentent d'associer les clients à la conception du produit ou du service qu'ils consomment. Ce travail du consommateur (Dujarier, 2008) est très visible sur les services 2.0 dans lesquels les internautes sont tout autant usagers que fournisseurs d'informations.

Comme l'a montré Bernard Miège dans les années 80 à la suite de Jürgen Habermas, la communication stratégique se propage à toutes les activités de la société, qu'elles soient marchandes ou non-marchandes. La construction d'une action collective efficace *via* l'engagement des cibles de communications stratégiques n'est que très rarement remise en question. On peut voir aujourd'hui, par exemple dans le champ de l'écologie et du développement durable, des collectivités territoriales se questionnant sur la meilleure façon d'« engager » leurs administrés dans des pratiques éco-responsables. C'est le cas en France avec l'application de l'Agenda 21. A trop vouloir envisager la participation à un SACI comme élément d'une communication stratégique, on prend le risque de démobiliser des usagers sur-sollicités, qui ne sont pas dupes de la richesse qu'ils donnent par leurs interventions ou leur présence à des outils de communication dont la valorisation économique, managériale ou sociétale leur échappe. La communication engageante pourrait-elle apporter des solutions à cette démobilisation virtuelle?

La communication engageante comme réponse aux risques de non-participation en ligne?

Comment impliquer les citoyens dans les dispositifs participatifs en ligne? Les raisons en sont multiples et nous ne pourrions les aborder ici. Disons simplement que les initiatives institutionnalisées semblent peiner à mobiliser, tandis qu'une myriade d'espaces d'échanges et de discussions émergent de manière auto-spontanée sur la toile. Les politiques de développement durable ne font pas exception à cette règle. La communication engageante, déjà sollicitée spécifiquement sur cette question (Bernard,

2007), se présente comme une méthode scientifique incontournable aujourd'hui dans le champ des SIC pour questionner la participation.

Les théories de l'engagement, issues des travaux de psychosociologues, ont une position originale dans le champ des Sciences de l'Information et de la Communication. La communication engageante en est l'aboutissement le plus visible dans notre discipline. Le paradigme de la communication engageante a pour but « [...] d'étudier la relation entre la communication et l'action ». La notion d'engagement possède, pour Françoise Bernard, deux acceptions différentes issues de deux courants de pensée identifiés: « le premier étudie les attitudes et pose la question du changement d'attitude par la persuasion, le second étudie la relation entre les actes et attitudes [...] » (Bernard, 2007). Les projets de recherches en communication engageante possèdent plusieurs caractéristiques : tout d'abord, ils s'inscrivent dans le courant de la recherche-action, initié par Kurt Lewin. Ils se font donc la plupart du temps sur financement publics ou privés et répondent à la demande sociale. Ensuite, ces travaux proposent de faire le lien entre les discours et les actes. Enfin, ils se positionnent dans une perspective d'accompagnement au changement.

À la suite de différentes expérimentations, il semblerait que la mise en place d'un discours persuasif, basé sur la qualité de son argumentation intrinsèque, ne suffise pas à provoquer des attitudes « positives ». Pour les théoriciens de la communication engageante, le discours persuasif doit être articulé à une stratégie d'engagement du récepteur, pour être suivi des effets escomptés. Pour Fabien Girandola, l'engagement peut être « manipulé » en jouant sur quatre facteurs principaux : « 1) le caractère public de l'acte : un acte réalisé publiquement est plus engageant qu'un acte dont l'anonymat est garanti; 2) les conséquences de l'acte : un acte est d'autant plus engageant qu'il est lourd de conséquences; 3) le coût de l'acte : un acte est d'autant plus engageant qu'il est coûteux; 4) et enfin, le contexte de liberté : facteur essentiel de l'engagement ». Si la mesure de l'efficacité fonctionnelle des théories de la communication engageante constitue une bonne part du programme de recherche fixé par les porteurs de cette théorie, nous proposons d'interroger cette dernière sur un tout autre terrain.

Le message persuasif : une vision diffusionniste de la communication?

Pour Fabien Girandola, la communication engageante vise à « persuader » le récepteur du bien fondé d'une théorie, d'une idée, d'un comportement, en vue d'avoir une attitude positive par rapport à cette information. Cette information est véhiculée par un « message persuasif ». Si les expérimentations menées par les psychosociologues s'inscrivent dans les théories de l'engagement et de la persuasion visent à montrer les effets de ce message, le modèle communicationnel induit nous semble ne pas concerner la construction même de ce message. Ici, la dimension autoritaire du processus communicationnel que porte l'idée de message persuasif nous ramène aux critiques faites aux travaux d'Harold Laswell sur les effets des médias. Les théories de l'engagement s'intéressent bien à la crédibilité de la source c'est à dire de l'émetteur, mais n'engagent pas la réflexion sur la nature de l'information, l'éthique de celui qui la produit, ainsi que la nature éventuellement collective du processus communicationnel à l'origine du message. Cette critique, que l'on pourrait qualifier de normative, nous semble ici indispensable compte tenu même du projet scientifique porté par les théories de l'engagement. Découlant de ce questionnement, l'identification des stratégies de l'émetteur doivent, de notre point de

vue, être un préalable à mise en place d'une recherche-action de type « communication engageante ». Dans l'hypothèse d'une efficacité avérée des théories de l'engagement et de la persuasion, ce qui est bien entendu encore en chantier puisque c'est l'objet même du programme scientifique de la communication engageante, la formulation du message persuasif doit faire l'objet de la plus grande attention éthique. Il en va bien entendu de même pour la construction de l'action engageante.

Communication engageante et actes de langages : l'acte préparatoire peut-il être un acte de langage?

La théorie de la communication engageante propose qu'un acte préparatoire favorise la réception de discours de changement, et débouche à terme sur la mise en place d'actes traduisant l'attitude positive envers ce changement. Comme le rappelle Françoise Bernard, la communication engageante « [...] consiste à créer, avant toute chose, les conditions favorables pour qu'un acte soit posé. Le primat de l'action ayant en quelque sorte fonctionné, l'individu s'inscrit alors dans un cours d'action et devient aussi plus réceptif à une démarche argumentative ». La communication engageante articule donc l'action à la communication. Néanmoins, le cas des dispositifs de communications médiatisés interroge la notion même d'action. En effet, en quoi la communication engageante peut-elle se satisfaire d'un acte préparatoire qui ne peut être qu'un acte langagier, tout du moins symbolique? En quoi une interaction en ligne pourrait-elle prétendre au statut d'acte préparatoire? Ici pourrait s'opérer le lien entre la théorie des actes de langages et la communication engageante. Si dire c'est faire, alors quel acte langagier est un acte préparatoire en soi? Et dans la mesure où les interactions en ligne pourraient être considérées comme des actes de langages (messages écrits, échange de fichier, téléchargements, etc.), quels sont les actes qui pourraient provoquer un engagement de l'utilisateur d'un forum de discussion sur le développement durable, par exemple?

Le modèle mécaniste « actes préparatoires – attitudes – acte pro-attitudinels » pourrait déboucher sur une vision simplifiée du social en privilégiant l'impact engageant de certains facteurs plutôt que d'autres. Le risque peut être important de sous-évaluer la complexité de ce qu'on pourrait qualifier de faisceau causal. Par exemple, la prégnance des structures organisationnelles joue un rôle important dans la construction d'une attitude, ainsi que la compréhension des stratégies d'acteurs dont elles pourraient être le théâtre. Il nous apparaît qu'en envisageant une théorie de la communication institutionnalisante et engageante, les travaux récents des porteurs des théories de l'engagement en SIC souhaitent aller dans ce sens.

Communication engageante vs éthique discursive?

Nous considérons que le modèle de la communauté communicationnelle habermassien se présente comme un modèle idéal en ce qui concerne dispositif communicationnel participatifs de démocratie électronique locale. Ce modèle idéal peut s'envisager comme un espace public restreint dans lequel se déploie une certaine éthique de la discussion. Si cette dimension illocutoire n'est pas garantie, il s'agit alors de mettre en place des procédures permettant de provoquer et d'entretenir une discussion raisonnée et raisonnable, en dehors de toute pression économique (ex : le marketing d'un industriel)

ou politique (ex : le marketing électoral d'un parti). Cette éthique va donc se manifester principalement dans les dispositifs socio-techniques communautaires par la formulation d'une politique de modération, l'application de cette dernière, et la création de conditions générales d'utilisation constituant ni plus ni moins que des chartes d'usages à respecter. Comment les principes et les modalités d'interventions inhérents à la communication engageante peuvent cohabiter avec ce modèle?

L'importance de la dimension publique de l'acte préparatoire peut nous donner une clé de compréhension, et nous permettre d'articuler la communication engageante à la dimension dramaturgique d'un espace public. Mais cette condition ne suffit pas à articuler deux approches qui apparaissent difficilement conciliables. En effet, la communication engageante ne s'interroge pas sur la « qualité » de l'argumentation, qui joue évidemment un rôle dans l'engagement. Dans la perspective habermassienne, cette « qualité » se base sur les critères normatifs de l'espace public (argumentation raisonnée et raisonnable, participation de tous, discussion préservée de la communication stratégique, consensus en finalité). Et, la procédure discursive d'énonciation essentielle à l'approche habermassienne s'oppose selon nous à communication engageante puisqu'elle s'inscrit systématiquement dans l'agir stratégique. Les SACI s'inspirant de l'idéal de la communauté virtuelle, censé déboucher sur de l'intelligence collective et de l'innovation sociale « bottom up », se trouvent en opposition idéologique avec les logiques de persuasion ou de soumission (fut-ce t'elle librement consentie).

La perspective habermassienne peut également nous accompagner dans le questionnement des modalités de production de l'acte préparatoire. La logique communicationnelle d'engagement, comme nous l'avons vu, affirme le primat de l'action. Le processus d'engagement est tributaire de l'acte préparatoire. Mais comment garantir que l'acte préparatoire est issu d'une logique participative et discursive? En instaurant le primat de l'action, la théorie de la communication engageante opère une hiérarchisation temporelle entre 1- l'action, 2 – l'interaction, 3 – la signification et 4- l'institutionnalisation (Bernard, 2010, p. 81). De ce fait, il nous semble qu'elle néglige encore une fois la compréhension du processus de prise de décision qui débouchera sur l'acte préparatoire. De notre point de vue, et dans la perspective même des principes de co-construction de la recherche-action, il serait nécessaire de développer les conditions discursives et participatives de la production de l'acte préparatoire. Et le modèle de la communauté virtuelle, s'appuyant sur la perspective habermassienne, pourrait amener à formuler la problématique fonctionnaliste suivante : est-ce que l'acte préparatoire issu d'une décision puisant sa source principale dans un SACI souhaitant s'inscrire dans le modèle idéal discursif de la communauté virtuelle est mieux à même de susciter l'engagement dans des conduites par exemple éco-responsables?

Conclusion

En partant d'une question que nous posent les acteurs d'un territoire afin de co-construire avec eux des dispositifs ouvrant la voie à des comportement de consommation responsables et durables, nous avons tenté de comprendre comment la communication engageante pouvait apporter des solutions à la problématique fonctionnaliste de la participation des citoyens. La communication engageante a l'avantage selon nous de poser clairement la question de la recherche-action comme voie possible de recherche en

SIC. Elle propose également de pénétrer dans la boîte noire des mécanismes communicationnels à l'œuvre dans les interactions, en les plaçant dans un contexte organisationnel prégnant.

Néanmoins, la communication engageante peut-elle échapper aux critiques faites aux démarches psychosociologiques dans le champ des SIC? Nous mentionnerons ici la critique d'un certain positivisme lié la plupart du temps à des méthodologies expérimentales pouvant apparaître comme une simplification de la réalité sociale, ainsi qu'à des approches souvent quantitatives. Par ailleurs, la revendication épistémologique de s'inscrire dans la recherche-action fait de la communication engageante une réponse à la demande sociale, ce qui met ce courant sous le feu d'une tradition sociologique critique. Nous avons, quant à nous, tenté d'interpeller cette théorie en questionnant la nature de l'acte préparatoire, les critères de la qualité d'une argumentation, le modèle diffusionniste induit par le message persuasif et l'antagonisme entre l'engagement et une approche communicationnelle normative de la participation telle que véhiculée dans l'imaginaire d'Internet et dans les principes du développement durable.

Dans un article récent revisitant les théories de la participation politique en ligne, Laurence Monnoyer Smith affirme que « [...] certains auteurs proposent de relire les modèles de participation et se penchent sur les facteurs qui y contribuent en prenant en considération les vecteurs spécifiques de la participation. Il en ressort une appréhension plus fine du triptyque motivation, compétence (capacity) et mobilisation » (Monnoyer-Smith, 2011). Si l'on peut considérer, nous semble-t-il, la communication engageante comme une voie d'investigation et d'expérimentation des leviers et des freins de la motivation et de la mobilisation, d'autres pistes, issues de l'étude des normes de la socialisation électronique, peuvent être interrogées. Selon nous, la logique de don/contre-don, explicitée par Marcel Mauss et théorisée dans un contexte contemporain essentiellement par Alain Caillé (2000), JT Godebout (2000) et Maurice Godelier (1997), nous permet de traiter la nature primaire du lien communautaire à travers l'obligation de rendre un don d'information. Cela peut se traduire dans un forum de discussion par un remerciement public suite à un conseil reçu d'un usager-membre. Il peut s'agir également de susciter le don d'information par une gratification promise au contributeur, une reconnaissance de l'expertise du donneur d'information.

Est-ce que l'acte de donner un conseil pourrait constituer un acte de langage « préparatoire » à l'engagement? De même, est-ce que cet acte préparatoire pourrait être le fruit d'une délibération démocratique, d'une opinion forgée dans le cadre d'un espace public restreint? Est-ce que l'engagement qui en découlerait pourrait assurer l'idéal démocratique présent dans le modèle de la communauté virtuelle? Finalement, peut-on articuler, dans une perspective opérationnelle, la communication engageante avec des approches plus normatives de la participation? A ces questions, devront évidemment venir s'ajouter la prise en compte du poids de la culture numérique des usagers, la perception de la prise en compte des discussions dans les politiques publiques, ainsi que les logiques de reconnaissances comme éléments discriminant à l'engagement dans la communication.

Bibliographie

- BERNARD, F. (2007). « Communication engageante, environnement et éco-citoyenneté : un exemple des « migrations conceptuelles » entre SIC et psychologie sociale », *Communication et organisation*, N°31, Migrations conceptuelles. Presses Universitaires de Bordeaux. Bordeaux.
- CAILLÉ, A. (2000). *Anthropologie du don : le tiers paradigme*, Ed. Desclées de Brouwer. Paris.
- DUJARIER, M.-A. (2008). *Le travail du consommateur de McDo à eBay : comment nous co-construisons ce que nous achetons*, Editions La Découverte. Paris.
- FLICHY, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*, Editions La Découverte. Paris. p. 81-82
- FLORIS, B. (1996). *La communication managériale*, PUG. Grenoble.
- GALIBERT, O. (2003). « Vendre, donner, discuter », *Revue scientifique Les enjeux de la communication*, Grenoble : Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication (GRESEC), Université de Grenoble 3, 2003, Mis en ligne le 18 mars 2005. http://w3. u-grenoble3. fr/les_enjeux/2004/Galibert/index. Php
- GALIBERT O., LEPINE, V., PELISSIER, C. (2011). *Convergence des logiques sociales de la collaboration et des communautés en ligne*, Chapitre de l'ouvrage collectif Les masques de la convergence. Enquêtes sur Sciences, industries et aménagements. Sous la direction de Bernard Miège et Dominique Winck, Editions des Archives contemporaines. Paris.
- GIRANDOLA, F. (2001). « Dissonance cognitive : un retour à Festinger », *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 14, 71-111.
- GIRANDOLA, F. (2003). *Psychologie de la persuasion et de l'engagement*, Presses universitaires de Franche-Comté. Paris.
- GODELIER, M. (1997). *L'énigme du don*, Fayard. Paris.
- HABERMAS, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel*, Tome1, *Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*, Paris, Fayard.
- HABERMAS, J. (1993). *L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*, Paris, Collection « Critique de la politique ». Payot, Paris.
- HIMANEN, P. (2001). *L'éthique hacker et l'esprit de l'ère de l'information*, Edition Exils. Paris.
- HOPKINS, R. (2007). « Manuel de transition », *De la dépendance au pétrole à la résilience locale*, Editions Ecosociété. Montréal.
- JUAN, S. (2011). *La transition écologique*, Editions ERES. Toulouse.
- LEPINE, V. (2000). *Les enjeux communicationnels et socio-organisationnels du déploiement des dispositifs de groupware en entreprise (la médiatisation technique du travail collaboratif)*, thèse SIC. Grenoble. Université Stendhal Grenoble 3.

LIBAERT, T. (2010). *Communication et environnement, le pacte impossible*, PUF. Paris. P. 26

MONNOYER-SMITH, L. (2011). « La participation en ligne, révélateur d'une évolution des pratiques politiques? ». *Participations*, 2011/1 n° 1, p. 156-185.

MIÈGE, B. (1989). *La société conquise par la communication*, Tome1. PUG. Grenoble

PAILLIART, I. (2006). « Territoires, Identités et communication » *Olivesi, S. (dir.). Sciences de l'Information et de la Communication. Objets, savoirs, disciplines*, PUG. Grenoble.

JOULE, R & BEAUVOIS, J-L. (2002). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Presses Universitaires de Grenoble. Grenoble.

Performativité organisationnelle des outils d'agencement territoriaux : vers une intelligence territoriale à base d'engagements?

Eddie Soulier
Université de Technologie de Troyes
Laboratoire Tech-CICO
eddie.soulier@utt.fr

Francis Rousseaux
Université de Reims Champagne-Ardenne
Laboratoire CRéSTIC
francis.rousseaux@univ-reims.fr

Houda Neffati,
Université Paris Sud
houda.neffati@u-psud.fr

Florie Bugeaud
Nekoé, pôle d'innovation par les services
florie.bugeaud@nekoefr

Philippe Calvez
Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne
Centre de Recherche en Informatique
philippe.calvez@gmx.de

Jacky Legrand
Université Panthéon-Assas Université Panthéon-Assas
CERSA
Jacky.Legrand@u-paris2.fr

Mylène Leitzman
Télécom ParisTech
mylene.leitzelman@telecom-paristech.fr

Pierre Saurel
Université Paris 4 - Sorbonne
Equipe Rationalités contemporaines
pierre.saurel@u-paris4.fr

Résumé

L'article rend compte d'une recherche-action portant sur l'accompagnement de la communauté d'agglomération Cap Excellence en Guadeloupe dans son projet de développement durable du territoire. Après avoir rappelé les termes du débat concernant le développement durable et présenté le terrain, la recherche est replacée dans le contexte d'une approche plus globale en termes d'intelligence territoriale. Les limites de l'élaboration d'un Agenda 21 local sous la forme d'un « plan d'actions programmées » est l'occasion d'enrichir l'intelligence territoriale avec le concept d'agencement issu du

dispositif de Foucault, de l'agencement deleuzien et de l'acteur-réseau. Une discussion sur cette ontologie sociale est amorcée. Nous privilégions la présentation d'un outil de simulation d'agencements territoriaux à l'aide d'un exemple pédagogique qui valide le caractère opératoire de cette approche de simulation, correspondant à un niveau d'abstraction pourtant très détaillé.

Mots-clés : *intelligence territoriale, complexe simplicial, agencement, performativité organisationnelle, ontologie sociale*

Les projets territoriaux de développement durable

Les enjeux du développement durable (Bruntland, 1987) sont maintenant perçus par un nombre croissant d'acteurs. Les limites de l'idée de « développement », et le mythe de la croissance infinie qui l'accompagne, se mesurent à l'aulne des déséquilibres environnementaux et à l'augmentation des inégalités sociales et de la pauvreté (indice du PNUD). Ces derniers trouvent leur origine dans le système économique actuel. Les crises environnementales, économiques et financières, alimentaires et sociales qui s'enchaînent montrent les limites et les risques d'un mode de développement fondé sur l'imaginaire de la société de consommation. Société qui place le désir de l'individu au-dessus de l'intérêt commun. C'est l'idée même de « progrès » qui est à questionner (Taguieff, 2004; Ariffin, 2012).

Malgré cette prise de conscience dans l'opinion publique, deux conceptions de la durabilité entrent en tension :

- la première est compatible avec le système économique dominant et s'inscrit dans les « politiques d'adaptions » et dans les « stratégies durables » (écoconception, industries propres, croissance verte, transhumanisme) qui ne feraient que retarder l'effondrement environnemental;
- la seconde se veut plus radicale, et oscille entre une remise en cause du concept de développement durable (Rist, 2001) et de décroissance, à une gamme d'options allant de réflexions sur la viabilité d'écosystèmes humains fortement (re)territorialisés (écologie industrielle et territoriale), la promesse d'une économie de fonctionnalités (Stahel et Giarini, 1986 ; Bourg et Buclet, 2005) ou d'un modèle serviciel durable (Gaglio, Lauriol et du Tertre, 2012) à des concepts tels que celui de « transition socio-écologique » (et urbaine) (Hopkins, 2008; Baer, 2009).

Pour de nombreux observateurs le développement durable n'est pas parvenu à articuler les trois enjeux détectés dès l'origine de la notion, à savoir la préservation de l'environnement, l'équité sociale et la croissance économique. Le problème réside dans l'incapacité des acteurs à faire émerger de nouveaux dispositifs institutionnels de gouvernance et de régulation, notamment à l'échelle territoriale.

À l'issue du premier millier d'expérimentations de projets de développement durable local dont nous disposons aujourd'hui dans le cadre des Agenda 21 des collectivités locales françaises, nous entrons dans une seconde étape du développement durable local. *Notre hypothèse est que les acteurs ont du mal à assimiler la conséquence effective que leur démarche de prise en compte des enjeux écologiques, dans une perspective de*

développement durable, a sur les modes de gouvernance des territoires. La gouvernance concerne la gestion collective des biens communs (Ostrom E., 1990). Elle renvoie à toute situation où des processus collectifs déterminent des solutions à des problèmes de nature publique et produisent des normes ou des institutions sociales.

Le développement durable replace « l'intérêt commun » au centre de la vie sociale en opposition au modèle actuel de développement qui ne fait qu'alimenter l'extension sans limites de la sphère marchande des besoins humains individuels, à l'origine des déséquilibres environnementaux et sociaux observables. Or le développement durable apporte avec lui cette idée d'une économie de la rareté dans un monde limité. Amartya Sen (1999) a remis en cause la corrélation entre croissance (au sens du niveau de PIB) et développement : un développement dit « humain », centré sur l'éducation, la santé ou l'amélioration des conditions de vie, peut être une source de bien-être, sans résulter pour autant d'une augmentation de la croissance économique ou uniquement des revenus. Autrement dit la production matérielle ne saurait être l'unique indicateur du développement et, partant, du bien-être.

L'aspiration à la « frugalité » (Latouche, 2011) et à des modes vie plus sobres (Roch et Bourg, 2010) se complète aujourd'hui de réflexions sur la gestion collective des biens communs. La « tragédie des biens communs » étudiée par (Hardin, 1968) montre qu'une compétition effrénée pour l'accès à une ressource limitée mène inévitablement à la surexploitation de cette ressource et finalement à sa disparition. L'une des solutions pour éviter la surexploitation des ressources non exclusives et non rivales analysée par (Ostrom, 2005; 2009) est la gestion des ressources par des communautés locales, à travers des normes sociales et des « arrangements institutionnels ».

Il existe une relation « organique » entre cette nouvelle anthropologie des besoins, articulée autour de l'idée d'intérêts et de biens communs, et les nouveaux modes d'action politique qui en découlent s'agissant de leur mode de gestion (Buclet, 2011). La critique de la « société de consommation » proférée par les pensées anti-utilitariste, anti-développementiste, anti-productiviste et plus récemment de la décroissance aboutit, dans la filiation des travaux d'Ivan Illich, à un projet politique alternatif qui met au centre du débat l'idée d'une « société de la convivialité » (Caillé et al., 2011)⁵⁹.

Présentation de notre terrain

La Guadeloupe est une région monodépartementale de l'Outre-mer français d'un peu plus de 400.000 habitants, située aux Antilles dans la mer des Caraïbes. Cet archipel est marqué par un passé colonial et esclavagiste douloureux, terre de métissage entre l'Europe, l'Afrique et l'Asie, berceau du créole guadeloupéen, de confluences artistiques variées, éléments contribuant à forger un imaginaire spécifique, desservit par de grands noms de la culture, s'inscrivant dans l'héritage antillais défendu par exemple par Edouard Glissant autour des concepts d'antillanité, de créolisation ou de mondialité, en contrepoint de la mondialisation économiste.

⁵⁹ Une autre alternative, qui s'inscrit plus positivement dans l'idée de constitutivité de la technique, typique des courants post-modernismes, revendique la reconstruction d'une économie du désir, qui prend par exemple chez B. Stiegler la forme d'une « économie de la contribution » (Lardeux, Beth et Kalaora, 2011).

La Guadeloupe est exposée aux risques naturels et doit faire face notamment à de nombreux cyclones et séismes. La Guadeloupe, à l'origine très riche en biodiversité, a beaucoup perdu de son patrimoine naturel originel sous l'effet de pollutions. La Guadeloupe et ses dépendances sont toutefois, depuis 1993, classées « Réserve de la Biosphère » (label UNESCO) et inscrites au patrimoine mondial de L'UNESCO.

La Guadeloupe cumule des difficultés d'ordre économique et social, les grèves générales du LKP du 20 janvier 2009 révélant un profond malaise social sur fond de crise économique. Le taux de chômage touche 25 % de la population active, et un jeune sur deux est sans emploi. La Guadeloupe exporte peu et importe pratiquement tout. Elle reste sur un modèle agricole traditionnel en crise (canne à sucre, banane, melon, café, vanille, ananas...), et l'industrie représente une part faible de la valeur ajoutée du département comme des emplois. Enfin, le tourisme est évidemment un secteur économique cristallisant beaucoup de convoitises.

Les acteurs locaux sont néanmoins parvenus à mener une politique active qui a permis d'aligner les infrastructures et les services publics, sanitaires, sociaux et éducatifs à un degré satisfaisant. L'approfondissement des crises fait cependant craindre un recul par rapport à ce qui a été durement conquis. La Guadeloupe se trouve aujourd'hui à un carrefour de son histoire mouvementée qui la place devant des choix de société à instruire. La Guadeloupe moderne est majoritairement ancrée dans une tendance politique progressiste et fortement en faveur du développement durable. Elle doit faire face à un ensemble de grands chantiers qui préfigurent déjà ce que sera la Guadeloupe de demain. Porte-avion avancé de l'économie européenne dans la Grande Caraïbe qui se dessine à l'horizon 2050 (500 millions d'habitants de Carthagène aux Keys West), des grands projets d'infrastructures se mettent en place grâce aux Programmes Opérationnels de l'UE (FSE, FEADER, INTERREG), aux financements étatiques et à l'investissement massif des Collectivités majeures de la Guadeloupe (Conseil Régional, Conseil Général, EPCI).

La Région Guadeloupe mène ces grands projets en fonction de ses compétences. Elle conduit le Schéma Régional de Développement économique (SRDE). L'adoption du Schéma de Développement des Actions Touristiques (SDAT) témoigne de la volonté de l'institution de faire du Tourisme l'un des piliers de l'activité économique. De nombreux projets de la collectivité régionale témoignent du dynamisme de cette région, au service de son territoire (création d'un pôle universitaire dans le sud de l'île à Basse Terre, à Saint Claude, etc.).

La Guadeloupe demeure un territoire à fort potentiel d'investissements publics et privés. Cela se traduit par le projet de Grand PORT, (160 ME d'investissement) qui permettra au PAG de Guadeloupe de recevoir les navires POST PANAMAX, suite au doublement de la capacité du jeu d'écluses du CANAL DE PANAMA. Cela se traduit également par un programme gigantesque de rénovation urbaine, le 3^{ème} plus grand chantier de France, 1Milliard d'euros d'investissement pour la rénovation urbaine des villes de Pointe-à-Pitre et des Abymes.

Cap Excellence (Villes des Abymes, Pointe à Pitre et Baie-Mahault), la communauté d'agglomération, s'inscrit dans cette dynamique pour devenir la véritable locomotive de l'activité sociale, économique et culturelle de la Guadeloupe. Ses projets les plus importants visent à :

- Renforcer les réseaux d'adduction d'eau et d'assainissement de la Communauté (60 ME);
- Réhabiliter les voiries du territoire, notamment l'axe frontalier entre les Abymes et Pointe à Pitre laissé en déshérence avant l'émergence de la communauté d'agglomération (100 ME);
- Redynamiser les Zones franches d'activité et les ZAC existantes ;
- Doter l'Agglomération d'un Schéma de Cohérence Territoriale (SCOT) ;
- Poursuivre la mise en place de l'Agenda 21 de l'Agglomération ;
- Préparer l'intégration de Baie Mahault (ville leader sur le développement économique grâce à l'apport de la ZIC (Zone industrielle et Commerciale) de Jarry, première ZIC de France par la diversité et le nombre d'activités qui s'y trouvent) ;
- Préparer l'Agglomération au numérique en capitalisant sur la Technopole TIC de Baie Mahault ;
- Renforcer l'attractivité touristique de l'agglomération par le projet d'interfaçage de la Ville de Pointe-à-Pitre et du Port Autonome de la Guadeloupe ; et par l'axe culturel : Centre Culturel Central des Abymes, Taonaba, Centre des Arts de Pointe à Pitre, le Centre Culturel Sonis, les Musées St John Perse, Schoelcher, Remy Naisouta, le futur Mémorial ACT'E et la Maison de la Mangrove TAONABA.

Cap EXCELLENCE envisage de mutualiser au mieux les moyens et de réaliser les indispensables économies d'échelle, dans un contexte de raréfaction de la ressource financière étatique.

Pour ce qui relève du territoire stricto sensu des Abymes, son attractivité économique devrait être notablement renforcée par l'ensemble des projets structurants en cours. Notamment, le projet de rénovation urbaine (la Ruzab, 511 millions d'euros) qui concerne deux quartiers emblématiques de la volonté de reconquête urbaine (Grand Camp et Le Raizet) et de Résorption de l'Habitat Indigne (RHI).

L'achèvement de la ZAC de Dothémare dans les 4 prochaines années dotera les Abymes :

- d'une cité administrative forte de 4.000 agents publics, d'une zone économique et commerciale où les principales enseignes commerciales seront représentées, créant ainsi un véritable bassin d'emplois;
- d'un pôle santé (CHU, Faculté de médecine de plein exercice et Centre de gérontologie).

La poursuite de la mise en place du Plan Climat Energie Territorial (PCET) et de l'Agenda 21 est de nature à permettre le développement durable de ce territoire au regard de la volonté manifeste des acteurs politiques de s'inscrire résolument dans cette démarche éco citoyenne participative. L'articulation de l'Agenda 21 et du Plan Local d'Urbanisme (PLU) est en cours. Le projet de TCSP (Transport Collectif en Site

Propre), en dépit des controverses qui l'agitent, est un élément important des objectifs de cohésion sociale recherchés par l'ensemble des parties. Le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) complète le dispositif.

La réflexion en faveur d'un développement durable du territoire est donc moins une option qu'une nécessité et les acteurs politiques de la nouvelle génération inscrivent l'avenir du pays dans un projet d'aménagement et de cohésion sociale durables.

Notre terrain privilégié est la ville des Abymes (ville de 60.000 habitants et commune la plus peuplée de Guadeloupe) en continuité de l'analyse des dynamiques territoriales de la Communauté d'Agglomération des territoires des Abymes et de Pointe-à-Pitre ou CAP Excellence, créée en 2008. Le projet intercommunal cherche à conjuguer le développement du plus important pôle économique de la Guadeloupe, la création de nouveaux logements, l'amélioration des équilibres sociaux, la qualité urbaine et la valorisation de l'environnement. Le slogan mis en avant est que « *Cap Excellence a pour ambition de construire un projet de territoire basé sur des valeurs de développement durable et de cohésion sociale.* » (<http://www.capexcellence.net>).

La démarche de développement durable local inspirée de l'intelligence territoriale

Comme de nombreuses communes, la ville des Abymes a lancé récemment son Agenda 21 local. Un programme d'Agenda 21 doit, selon les principes du développement durable arrêtés au sommet de la Terre de Rio, harmonieusement traiter les aspects économiques, sociaux, culturels et enfin environnementaux, et favoriser la plus large participation de la population et des acteurs de la société civile (associations, entreprises, administrations). Ces programmes sont fortement encadrés par des référentiels. En France, le Grenelle de l'environnement de 2007 a été l'occasion d'élaborer une feuille de route à long terme en matière d'environnement et de développement durable. Une Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD), intitulée « *vers une économie verte et équitable* » a été adoptée le 27 juillet 2010. Elle détermine la politique française en matière de développement durable pour la période 2010-2013. Un référentiel pour l'évaluation des Agenda 21 locaux a été élaboré (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Le-referentiel-pour-l-evaluation-.html>) et un Observatoire mis en place (<http://observatoire-territoires-durables.org/>). Des indicateurs de développement durable ont été récemment mis au point par l'Observatoire des territoires de la Datar (<http://www.territoires.gouv.fr/observatoire-des-territoires/fr/node>).

L'élaboration d'un Agenda 21 est un processus participatif qui s'élabore le plus souvent sur 3 à 4 ans. Les étapes principales de sa rédaction sont le *diagnostic territorial* et l'écriture du *plan d'action*. Le point que nous souhaitons mettre en évidence est que les démarches locales de développement durable, et en particulier la méthode d'élaboration de l'Agenda 21 local, s'inscrivent actuellement dans des « conceptions » de ce que doit être la conduite d'une politique publique (Müller, 2009). Or ces « conceptions » ne sont guère compatibles avec les « arrangements institutionnels » visant à gouverner des ressources communes décrits par (Ostrom, 2009). Les Agenda 21 sont principalement des « plans d'actions programmées » qui placent les acteurs politiques locaux au centre de l'animation de la démarche, et qui les inscrivent d'une manière ou d'une autre dans le

cadre du modèle de la planification stratégique lequel, on le sait, a fait l'objet d'un nombre croissant de critiques (Mintzberg, 1994).

Le concept d'« agencement » s'appuie alors sur la recherche en intelligence territoriale pour proposer un cadre élargi d'analyse de simulation de ces situations de coopération sociale accrue. Ce cadre vise à gouverner des ressources communes en complément à (voire en tension de) la planification stratégique. L'objectif des agencements, considérés à la fois comme un cadre d'analyse et comme substrat du système collectif complexe à analyser, est de favoriser la coopération des participants et l'accomplissement de résultats plus efficaces, équitables et durables à des échelles multiples.

Le concept d'intelligence territoriale (Girardot, 2000) est à la croisée des concepts de territoire, de société de la connaissance et de développement durable. C'est un concept émergent fortement polysémique qui désigne « *l'ensemble des connaissances pluridisciplinaires qui, d'une part, contribue à la compréhension des structures et des dynamiques territoriales et, de l'autre, ambitionne d'être un instrument au service des acteurs du développement durable des territoires* » (Girardot, 2002). « *L'intelligence territoriale est la science qui a pour objet le développement durable des territoires et qui a pour sujet la communauté territoriale* » (Girardot, 2009).

Si l'on n'identifie plus le territoire à un espace physique, nous comprenons que l'intelligence est celle de la communauté territoriale. « *En associant les acteurs et la communauté d'un territoire à la mutualisation des informations et à leur exploitation coopérative, l'intelligence territoriale améliore, dans un processus interactif, itératif et prospectif, leur compréhension de la structure et des dynamiques du territoire, et leur maîtrise collective du développement territorial* » (Girardot, 2004).

La référence à la communauté renvoie au concept de capital social qui est essentiel pour le développement communautaire. Ce concept, fortement implanté dans le monde anglo-saxon, promeut le développement local. L'intelligence territoriale ajoute au concept de développement communautaire une prise en compte de l'information, des dynamiques spatiales. Elle affirme clairement l'intérêt du recours aux technologies de l'information et de la communication, situant cette intelligence collective au sein de la société de la connaissance où l'information est un vecteur de développement.

Mais la référence au développement durable comme orientation fondamentale de l'intelligence territoriale a également pour corollaire une approche globale et une gouvernance participative fondée sur le partenariat. Le développement durable propose une approche globale prenant en compte conjointement des objectifs économiques, sociaux, environnementaux et culturels, sans réduire le développement à la seule dimension économique et/ou financière à court terme. Le développement durable s'inscrit parallèlement dans les tendances décentralisatrices de la gouvernance et propose des méthodes participatives pour l'animation des actions de développement durable.

Les projets de développement s'appuient concrètement sur des partenariats de développement durable (au sens des programmes européens EQUAL)⁶⁰, organisés au sein

⁶⁰ L'idée est que certains problèmes sont devenus trop complexes et interdépendants pour qu'une seule institution puisse, isolément, y répondre avec efficacité. Le succès dépend d'une *approche intégrée à plusieurs niveaux*, s'appuyant sur l'établissement d'« interfaces » ou de « guichets uniques » qui rassemblent des structures de soutien et des services différents et non coordonnés, qui seuls peuvent résoudre des difficultés que ces organisations individuelles

d'observatoires territoriaux. Les observatoires territoriaux peuvent être considérés comme un prototype d'« arrangements institutionnels » visant à gouverner des ressources communes décrit par Ostrom.

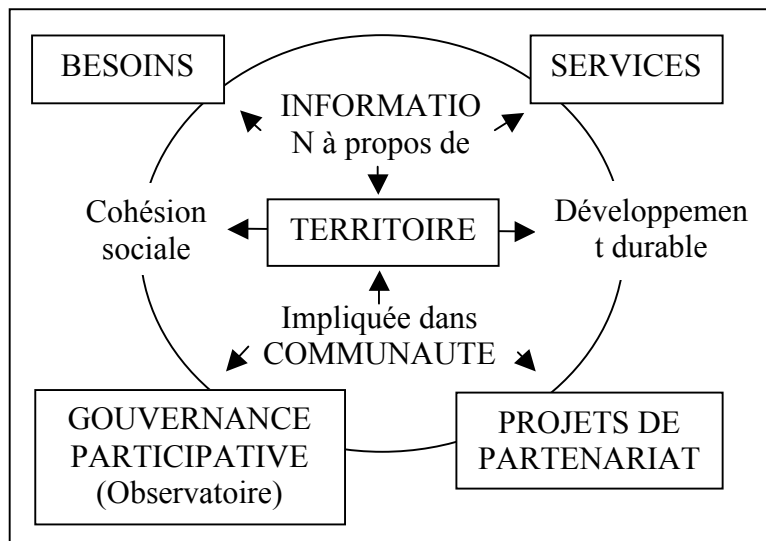


Fig. 1 Processus d'intelligence territoriale (Soulier, 2012)

L'observatoire définit l'ensemble des données utiles, supervise les analyses et interprète les résultats. Les partenaires collectent les données et les partagent pour l'analyse. Les acteurs participent ensuite à l'interprétation des résultats au sein d'ateliers thématiques définis et constitués en fonctions des profils de besoins. Les ateliers confrontent les besoins mis en évidence par le diagnostic avec le répertoire des services pour identifier les lacunes et les inadaptations de l'offre de services par rapport aux besoins. Ils comparent encore la distribution territoriale des besoins avec celle des services. Ils confrontent les résultats aux indicateurs territoriaux pour exploiter les potentialités du territoire et pour tenir compte de ses contraintes. Cette démarche d'observation débouche sur des projets, qui sont élaborés dans les groupes de projet. Elle permet ensuite d'évaluer régulièrement les actions réalisées. La réalisation du diagnostic, sa répétition régulière, la constitution et l'actualisation permanente du répertoire et des indicateurs contextuels alimentent un système d'information partagé et participatif.

Pour autant l'intelligence territoriale, comme tout système social, est confrontée aux questions de ce qui compte comme acteurs et des dispositifs à même de fabriquer les choix collectifs dans un univers pluraliste. Elle réclame un outil de cartographie pour suivre les agencements territoriaux et des métriques inédites nous permettant d'évaluer les « attachements » (Hennion, 2010) entre les objets dont ils seraient composés.

ne pourraient pas traiter isolément. Le partenariat permet donc d'assurer des solutions globales et durables à des problèmes sociétaux complexes, à l'image de ceux engendrés par les dysfonctionnements environnementaux.

Les modes d'engagements comme agencements sociotechniques

Nous inscrivons nos travaux dans l'approche constitutive de la communication organisationnelle (Weick, 1979; 2009; Callon, 1986 et Latour, 2006; Taylor et Van Every, 2000, 2011 ; Cooren, Taylor et Van Every, 2006) : la communication est ce qui génère les phénomènes organisés ; elle est constitutive des modes d'existence et d'agir de tout collectif (Putnam et Nicotera, 2009). Nous proposons cependant de généraliser ontologiquement la notion de « communication » à celle de « relation », dont nous faisons l'hypothèse qu'elle l'englobe. Les notions de « réseau narratif » (Pentland and Feldman, 2007) ou les dynamiques d'agencement de fragments d'« histoires » en « récits » (Boje, 2008; 2011) sur lesquels nous avons travaillé (Soulie, 2009 ; Petit, 2010) illustrent cette définition de l'énonciation en tant qu'acte de médiation. Nous étendons la communication à tout « processus de coordination matérielle-sémiotique entre entités hétérogènes », ce qui inclut la communication entre objets ou sans énoncé (Latour, 2002). L'un des objectifs est alors de comprendre sur la base de quelles propriétés, à l'aide de quels mécanismes et avec quelles ressources ces modes de « coordination émergente » relient différents éléments (ou parties) ensemble dans des « agencements » (Rousseaux et al., 2011). Ces « agencements » forment ainsi des « tous » apparemment cohérents, c'est-à-dire organisés, et capables d'une certaine capacité d'action ou performativité, sans être assimilables ni à un acteur collectif ni à une totalité (DeLanda, 2009).

Les années 80 amènent un recentrage sur les questions ontologiques qui débouche sur une remise en cause du dualisme dans la théorie du social opposant l'objectivisme au subjectivisme (Giddens, 1984) - où le réductionnisme à l'holisme dans les sciences et la philosophie (DeLanda, 2006) - au profit d'un déplacement en faveur de la « coordination des entités sociales ». Cette coordination constituerait les *relations sociales* en entités premières, les individus et les institutions collectives en entités secondes (Corcuff, 2007).

Cette conception relationnelle est en résonnance avec le concept de pratique et la notion de « dispositif » chez Foucault, notion par laquelle celui-ci réorientait conceptuellement dans ses cours de 1976 et 1977-1978 du Collège de France son analyse des relations de pouvoir en mettant l'accent non plus sur l'idée de pouvoir, mais sur les micro-pratiques concrètes et les opérateurs matérielles, impliquant des corps, des gestes, des discours, des sujets, des appareils de savoirs, des techniques et des procédures, etc. qui font que le pouvoir fonctionne et s'exerce en réseau. Un dispositif, dit-il plus synthétiquement dans (Dits et écrits, volume III, p. 299 sq) est « *un ensemble résolument hétérogène comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropique ; bref, du dit aussi bien que du non-dit, voilà les éléments du dispositif. Le dispositif lui-même, c'est le réseau qu'on établit entre ces éléments* ».

Le dispositif, réseau homogène qui articule des pratiques elles-mêmes hétéroclites, est encore dépendant du présupposé structuraliste en faveur d'une conception holistique de la relation entre les parties et le tout. Selon cette conception holistique, les parties d'un ensemble donné sont considérées comme ayant des *relations d'intériorité* entre elles, qui les constituent en tant que partie, selon le modèle de l'holisme structural revendiqué par (Descombes, 1996). Pour penser les relations des parties au tout, l'idée de la théorie

deleuzienne des agencements est au contraire l'*extériorité des relations*, qui seule permet de penser un ensemble dont les parties ne se constituent pas mutuellement, et qui par conséquent ne produira pas un réseau homogène. « *Les structures sont liées à des conditions d'homogénéité, dit-il, pas les agencements* » (Deleuze et Parnet, p. 65). « *Qu'est-ce qu'un agencement? C'est une multiplicité qui comporte beaucoup de termes hétérogènes, et qui établit des liaisons, des relations entre eux [...] Aussi la seule unité de l'agencement est de co-fonctionnement : c'est une symbiose, une 'sympathie'* » (Deleuze et Parnet, 1977, p. 84). Les agencements sont constitués de parties composantes et sont donc empiriquement analysables. Un agencement constitue d'autre part un « espace de possibilités » (DeLanda, 2002) caractérisé par deux dimensions de nature synthétique qui font que les agencements, conformément à la posture antiréductionniste, possèdent des propriétés irréductibles à celles des parties : la dimension horizontale précise le rôle matériel ou expressif que jouent ses composants ; les processus de territorialisation/déterritorialisation, doublés de processus de codage/décodage, modifient sa stabilité relative (précision de sa frontière, degré d'homogénéité de sa composition) selon la dimension verticale. Un agencement est donc un tout dont les propriétés émergent de l'interaction, contingente plutôt que logique, entre ses parties, autonomes dans leurs relations par rapport à l'ensemble (à l'image de la théorie de la « force des liens faibles » de (Granovetter, 1973)), et où des événements « déclencheurs » jouent le rôle d'attracteurs pour le comportement du système en actualisant cette multiplicité virtuelle selon tel ou tel seuil de valeurs de paramètres de contrôle (Bonta et Protevi, 2004).

Nous enrichissons le concept d'agencement deleuzien de l'ontologie de l'acteur-réseau (Latour, 2011) parce qu'il manque à ce concept d'agencement un composant ontologique essentiel : l'objet. Il n'y a en effet pas d'acteurs ni même d'actants chez Deleuze. La faute en revient peut être à l'ancrage bergsonien de l'agencement deleuzien, lequel privilégie l'idée que si le monde n'est pas totalement morcelé, il est en revanche animé par anticipation de « zones pré-individuelles » qui empêchent celui-ci d'être totalement homogène. Cette manière de raisonner est commune aux philosophies du virtuel (chez G. Simondon bien sûr ou, plus récemment, chez Manuel DeLanda). Les philosophies de la virtualité cherchent en effet à concilier une image d'un monde qui est à la fois hétérogène et non encore morcelé en individus, de sorte que toute réalité spécifique séjourne dans un entre-deux inconfortable : entre le virtuel et l'actuel (à l'image de l'ontologie sociale tropiste proposée par Nef & Livet, 2009).

Tout en restant dans l'esprit de l'agencement, Bruno Latour apporte avec l'acteur-réseau une ontologie ancrée dans la métaphysique de Whitehead : les choses réelles dernières dont le monde est constitué sont, à l'image des « entités actuelles » (ou occasions actuelles) de Whitehead, des « actants ». Les actants sont des individus concrets, et non des procès virtuels préexistants (champs de potentialités) qui s'actualiseraient en fonction de seuils. Tout actant a droit à l'existence pour autant qu'il ait un effet sur d'autres choses. Un actant est irréductible à un autre actant. Contrairement à une substance, un actant n'est pas différent de ses qualités, de ses accidents et de ses relations. L'acteur-réseau est donc, contrairement au système deleuzien, une « philosophie orientée objet » (Harman, 2009).

L'hypothèse centrale de l'acteur-réseau est qu'un acteur est la liste de ses relations, son réseau donc. L'un des problèmes de cette ontologie est bien délimité (Latour, 2010) : un acteur est défini par la liste de ses relations alors qu'un réseau l'est par la liste des acteurs qui le composent. Il manque à la simple liste des relations cette transformation profonde que chaque acteur fait subir à ses relations, transformation que Latour et Callon nomme « traduction ». Un acteur est la liste de ses relations plus la transformation que chacun des items de la liste a subie au voisinage ou à l'occasion de cette relation. La médiation est un troisième terme entre l'acteur et le réseau par lequel il faut obligatoirement passer si l'on veut suivre par quelle traduction précise telle ou telle relation participe à la définition d'un acteur quelconque. Le problème est alors de pouvoir définir chaque acteur par la liste de ses relations tout en tenant compte du fait que chaque item de cette liste doit intégrer une traduction, c'est-à-dire la transformation que subit cette relation. Si l'on part d'une liste de qualités, on ne peut pas définir un acteur puisque l'acteur se définit par la modification qu'il va faire subir à chacune des qualités qui le définissent (donc elles ne le définissent pas réellement). Inversement, quand on cherche à définir un acteur, on est très vite dirigé vers la liste des relations ou des attributs qui le définissent. Il est quasiment impossible de partir d'un acteur ou de partir de ses attributs puisqu'en changeant l'une de ses relations, on change nécessairement la définition de ce qui agit (Latour, 2010, p. 7).

La théorie des agencements que nous proposons dans cet article conserve de Foucault l'idée qu'un dispositif est un réseau homogène dont la liaison d'éléments hétérogènes produit des mécanismes de pouvoir dont la source est invisible. Par contre, nous rejetons toutes les ontologies de niveaux, y compris la théorie conventionnaliste des régimes d'engagements (Boltanski, 2009), au profit d'un nominalisme social en faveur d'une architectonie de l'action sociale à un seul niveau – *plan d'immanence* chez Deleuze, ontologie « plate » (DeLanda, 2004, p. 58) pour l'acteur-réseau. En effet, nous refusons de réduire le social aux opérations de catégorisation, au profit du mouvement relationnel des entités (Soulier, 2012). Nous adoptons la conception deleuzienne de l'*extériorité des relations* qui conduit à libérer les objets, les gestes, les êtres, les signes, etc. des codes conventionnels les désignant (« surcodage ») au profit d'une analyse des processus d'actualisation créative de ces nouvelles potentialités. La déclassification des entités et leur (ré-)organisation possible dans de nouveaux modes de coordination décentralisée autorisent les phénomènes de déterritorialisation et de reterritorialisation, au cœur des phénomènes de changement et d'innovation. Les limites d'une conceptualisation des agencements uniquement en termes de processus virtuels, malgré l'opérationnalisation tentée par DeLanda, nous amènent à intégrer le correctif proposé par l'acteur-réseau qui consiste à partir des acteurs et de leurs relations dans l'esprit des philosophies orientées objet (OOP). Ainsi, la théorie de l'agencement devient plus concrète et il est désormais possible de suivre les agencements territoriaux dans un cadre d'intelligence territoriale étendue. Ce qui semble commun à l'agencement deleuzien et à l'acteur-réseau sont les notions d'« épreuves », d'« événements » ou de « controverses » qui dans ces ontologies mono-catégoriales agissent en tant que substituts aux choses, substances ou concepts qui caractérisent les ontologies de niveau.

Cela dit, l'analyse d'agencements nécessite le choix d'une approche ou d'un paradigme de simulation correspondant au niveau d'abstraction auquel se situe notre concept d'agencement, en l'occurrence niveau bas d'abstraction puisque nous travaillons sur des objets concrets et des particuliers, avec beaucoup de détails, comme dans le cas de

l'acteur-réseau. Notre solution, à l'aporie de l'acteur-réseau, consiste à proposer un objet géométrique déterminé par une donnée combinatoire et permettant de décrire certains espaces topologiques en généralisant la notion de triangulation d'une surface. Un tel objet se présente comme un graphe avec des sommets reliés par des arêtes, sur lesquelles peuvent se rattacher des faces triangulaires, elles-mêmes bordant éventuellement des faces de dimension supérieure. Cette structure facilite le calcul de certaines variétés topologiques qui admettent une décomposition en complexe simplicial (Legrand, 2002). Cette technique mathématique nous permet de suivre et d'analyser un mouvement d'association entre entités (individus) et attributs (structures), tout en tenant compte de la codétermination dynamique résultant de l'activité de ces entités.

La simulation d'agencements territoriaux s'appuyant sur une analyse des controverses

L'analyse et la simulation d'agencements nécessitent, si l'on ne veut pas en rester à une représentation formaliste et logico-combinatoire du phénomène, un recueil de données relationnelles et si possible longitudinales. Plusieurs techniques d'acquisition de données ont été expérimentées : fouille du web (Rousseaux et al., 2011), plateformes d'agrégation sociale de contenus (Soulhier et al., 2012) et, comme ici, mise en place et animation d'une plateforme de veille. Une plateforme de veille dédiée à Cap Excellence a été mise en place avec pour objectifs d'avoir une surveillance systématique des éléments clés du territoire étudié, d'alimenter le projet d'analyse en flux de données importantes au fil de l'eau, d'initier la structuration d'une ontologie du domaine de l'intelligence territoriale, de mettre en évidence et suivre des controverses sur les sujets traités dans le projet (notamment la rénovation urbaine), et enfin de proposer une veille spécifique sur le territoire des Abymes.

Cette plateforme de *microblogging*, basée sur Posterous.comTM et hébergée en mode Cloud, est composée d'un ensemble d'outils intégrés dans une chaîne de traitement : robot d'indexation ou *web crawler* (Matheo WebTM), logiciel d'analyse bibliométrique (Matheo AnalyzerTM), logiciel d'analyse sémantico-statistique des textes (TropesTM), service de curation de contenu (PearltreesTM), service d'extraction de nuages de mots-clés (WordleTM), etc.



Fig. 2 Plateforme de veille « Cap Excellence » sur l'Intelligence Territoriale

L'analyse de la cinquantaine de sites ciblés a permis de trouver plusieurs thèmes de controverses récurrents que nous avons organisés autour des questions environnementales, économiques et sociales. Des graphes de termes ont ainsi pu être élaborés en vue du repérage des actants et de leurs relations (en préalable à l'analyse des scénarios d'agencements territoriaux).

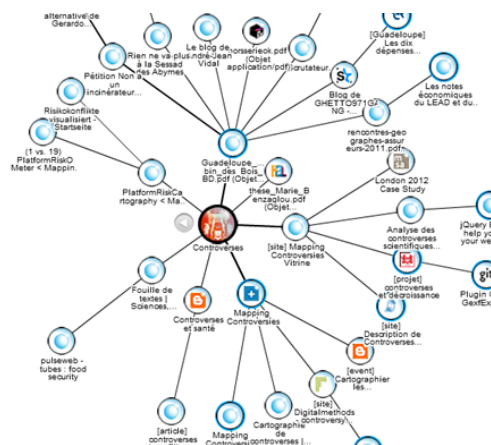


Fig. 3 PearTree sur des liens favoris autour des controverses

insalubre (350) rhi (138) "résorption de l'habitat insalubre" (102) ruzab (14) "rénovation urbaine" (240) ghetto (463) misère (530) précarité (434) "habitat indigne" (46)
Cliquez sur un concept pour savoir quelle page l'a cité (cliquez à nouveau sur le concept pour faire disparaître la liste)
insalubre (14) rhi (11) "résorption de l'habitat insalubre" (10) ruzab (4) "rénovation urbaine" (15) ghetto (10) misère (12) précarité (15) "habitat indigne" (5)

Fig. 4 Dominance des préoccupations controversiales

L'analyse de controverses (Venturini, 2010 ; 2012) est donc un bon point d'entrée pour analyser la dynamique d'un agencement. Cependant, nous l'avons dit, deux difficultés apparaissent dès lors que l'on souhaite visualiser et analyser un agencement :

- Comment calculer l'espace des transformations? « *Peut-on tenter l'altération comme mode de subsistance au lieu d'aller toujours rechercher la substance gisant sous les altérations?* » (Latour, 2009) ;
- Comment visualiser la dynamique d'un agencement? « *Jamais l'acteur-réseau n'a développé les ressources visuelles correspondante à son ambition théorique (...)*

Or les réseaux posent le problème de visualisation simultanée de leur activité et de leurs relations » (Latour, 2010).

Pour faire face à l'inexistence des calculs nécessaires à l'émergence d'un espace de transformation et à l'inadaptation des outils actuels pour générer et visualiser la dynamique d'un agencement, nous avons créé une chaîne outillée.

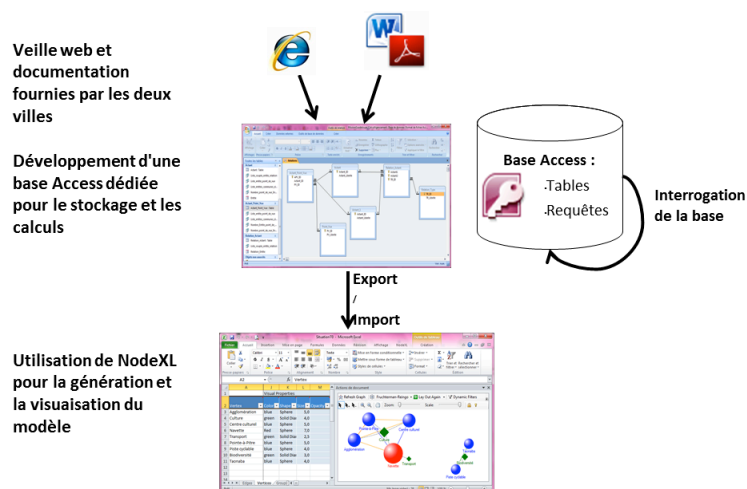


Fig.5 Chaîne outillée pour la modélisation et la visualisation des agencements

L'alimentation de cette chaîne se fait à partir de la plateforme de veille et des informations fournies par les services techniques des villes des Abymes et de Pointe-à-Pitre. Les informations extraites de ces sources de données sont ensuite classées et stockées au sein d'une base de données spécialement conçue par notre équipe. Cette base a été implémentée dans un système de gestion de base de données efficace et permettant d'interroger ces dernières ainsi que leurs relations via des requêtes spécifiques (en l'occurrence des requêtes SQL). L'application permet d'effectuer des exports utiles pour la suite de la chaîne outillée (en l'occurrence des exports XML). Enfin, la dernière brique clé de cette chaîne est NodeXL. Il s'agit d'un outil d'exploration et d'analyse de réseaux qui s'appuie sur Excel (sous la forme d'un template). NodeXL permet d'importer une source de données (ici les éléments de la base de données stockés et calculés) puis exportés dans des fichiers XML reconnus par NodeXL) et de générer le modèle associé. NodeXL est par ailleurs très paramétrable, tant dans la couleur et la forme des éléments du réseau modélisé que dans le choix de l'algorithme permettant de générer ce modèle (par exemple, l'algorithme Fruchterman-Reingold utilise les forces qui repoussent à la périphérie les nœuds les plus éloignés et place au centre ceux qui sont fortement liés et l'algorithme Harel-Koren regroupe les nœuds par similarité).

D'un point de vue théorique, nous nous basons sur les travaux de (Atkin, 1974 ; 1977 ; 1981) qui, dans son ouvrage « *Mathematical structure in human affairs* » de 1974, part du *social* pour aller vers une définition *mathématique* et une *représentation géométrique* des « *affaires humaines* » étudiées. On note ainsi, et de manière générale, trois espaces sociaux dans les phénomènes étudiés : les épreuves, les actants inter-reliés et les propositions/points de vue/décisions/faits. Comme on l'a vu précédemment, un actant correspond à tout élément (humain et non humain, individuel ou collectif) participant à la situation, au phénomène étudié. On insiste sur ce terme et choisit volontairement de ne

pas utiliser la notion d'« acteur » qui occulte le fait que les entités en jeu sont hétérogènes (un objet, un animal, etc. participent tout autant qu'un humain à une situation et doivent avoir autant de poids que lui dans la description que l'on en fait). La ou les relations diverses qui existent entre ces actants font par ailleurs apparaître une structure d'interdépendance multidimensionnelle et sa dynamique. On note enfin, comme cela a été évoqué auparavant, que ces relations modifient l'identité des actants qui les tissent, découvrant ainsi l'agencement comme un « espace de transformations ».

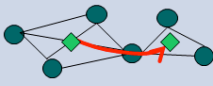
Éléments sociaux	Représentation
Actant	
Relation entre deux actants (qui transforme ces actants)	
Regroupement d'actants inter-reliés et partageant le même point de vue	
Structure d'interdépendance autour d'une controverse	
Trajectoire / scénario	

Fig. 6 Traduction des éléments du social en langage mathématique

- un actant est traduit en mathématique par un élément a_i appartenant à l'ensemble des actants $A = \{a_1 ; a_2 ; \dots a_n\}$ et représenté dans le modèle par un sommet/nœud,
- une relation entre deux ou plusieurs actants est traduite en mathématique par un élément r_k appartenant à l'ensemble des relations $R = \{r_1 ; r_2 ; \dots r_m\}$, ensemble des couples (a_i, a_j) , et représenté dans le modèle par une arête/un lien entre deux ou plusieurs sommets,
- un regroupement d'actants inter-reliés autour d'un point de vue commun est traduit par un cluster, une totalité représenté par un polyèdre aussi appelé « simplexe »,
- une structure d'interdépendance émergeant des différents regroupements d'actants inter-reliés autour d'une controverse donnée, et représentant l'ensemble du phénomène étudié, est traduite par un polyèdre plus complexe appelé « complexe simplicial »,
- une trajectoire ou un scénario identifié(e) au sein du phénomène étudié est traduit (e) par un « chemin de connexité » ou enchaînement de simplexes partageant des éléments en commun.

En pratique, et comme nous le verrons plus loin grâce à un cas d'école, six principales étapes sont nécessaires dans la simulation d'agencements :

1. on sélectionne une ou plusieurs controverses/épreuves que l'on souhaite étudier : ce qui revient à choisir le thème ou la question à laquelle on souhaite répondre,

2. on identifie les actants qui participent à cette épreuve : ce qui revient à créer et alimenter une table « actant » dans la base de données et à générer les nœuds/sommets du modèle,
3. on identifie les diverses relations que les actants nouent entre eux : ce qui revient à créer et alimenter une table « type de relation » et une matrice associant les actants en relation dans la base de données et à générer les arêtes associées dans le modèle,
4. on identifie les regroupements d'actants inter-reliés et les points de vue auxquels ces regroupements sont associés (et donc que ces actants en relation ont adoptés) : ce qui revient à créer et alimenter une table « point de vue » et une matrice croisant actants et points de vue ainsi qu'à générer les clusters/totalités associé(e)s dans le modèle,
5. on identifie les trajectoires possibles : ce qui revient à lancer une requête/interrogation de la base de données repérant les éléments communs entre clusters et à générer des flèches inter-clusters au sein du modèle,
6. enfin on génère le modèle complet et on l'analyse dans le temps.

Dans le cadre de la recherche-action présentée, des analyses d'agencements territoriaux ont été menées sur plusieurs projets en cours. Pour permettre une meilleure compréhension de l'analyse d'agencements territoriaux, nous avons construit un exemple pédagogique – le cas Taonaba – qui, bien que partiel, permet de suivre pas à pas ces étapes et de voir la construction de l'agencement associé. Dans cet exemple, la controverse sélectionnée pour être étudiée concerne Taonaba (site d'un éco-musée et d'un parcours dans la mangrove sur le territoire des Abymes) et son exclusion actuelle du circuit culturel prévu sur la communauté d'agglomération Cap Excellence. La première étape consiste en la découverte des éléments, issus ici d'un échange avec l'un des acteurs de la ville des Abymes, et comme arrière-plan l'analyse d'un nuage de mots-clés issu de notre plateforme de veille. Un narratif (voir ci-dessous) fait apparaître des actants tels que la ville de Pointe à Pitre, le centre culturel, le TCSP, etc. qui semblent déjà avoir des liens particuliers :

« Pointe à Pitre, ville d'art et de culture, envisage de relier ses objets de culture (exemple : le centre culturel...) par un transport en commun en site propre (TCSP). Cependant, le tracé de la navette est encore en cours de définition au niveau de l'agglomération Cap Excellence. Taonaba, sur le territoire des Abymes, devrait disposer quant à elle et à terme d'une piste cyclable. Comment étudier cette situation? ».

La seconde étape consiste à identifier les actants et à alimenter la base de données. On extrait donc les actants du narratif précédent et on les saisie au sein de la base. En termes de modélisation, on voit apparaître autant de sommets (ici des ronds bleus) que d'actants enregistrés (dans le cadre de notre petit exemple : l'Agglomération Cap Excellence, la ville de Pointe-à-Pitre, le centre culturel, la navette (TCSP), Taonaba et la piste cyclable).

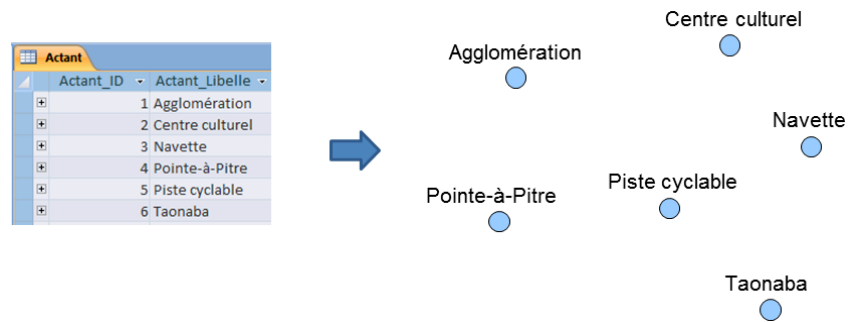


Fig. 7 Étape 2 : identifier les actants et alimenter la base

La troisième étape consiste ensuite à identifier les relations en présence. On effectue donc une extraction et la saisie dans la base de données des relations nouées par les actants. En termes de modélisation, on voit apparaître autant d'arêtes/de liens entre sommets que de relations entre actants enregistrées (dans le cadre de cet exemple, les relations sont de type financières, géographiques, politiques ou liées à l'accessibilité, l'aspect multidimensionnel apparaît donc, en particulier avec la double relation entre l'Agglomération Cap Excellence et la ville de Pointe-à-Pitre).

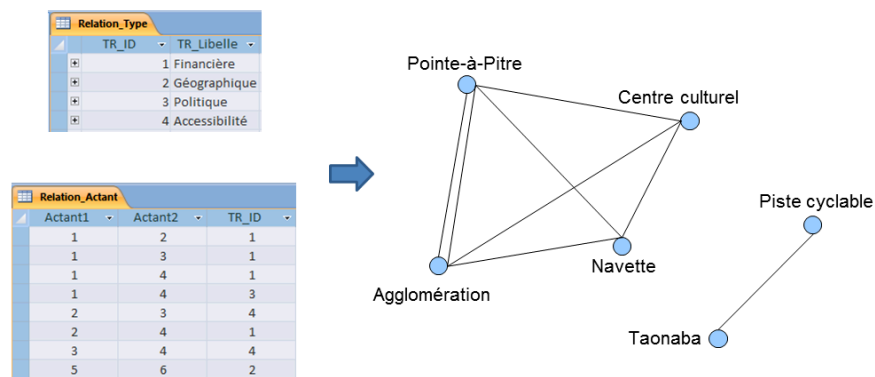


Fig. 8 Étape 3 : identifier les relations entre actants et alimenter la base

La prise en compte des relations entre actants a fait apparaître des regroupements qu'il convient de qualifier plus précisément. La quatrième étape consiste donc à identifier les points de vue adoptés par ces actants inter-reliés et semblant se rassembler en clusters. Ici, deux principaux regroupements sont visibles : celui de Pointe-à-Pitre, l'Agglomération Cap Excellence, le centre culturel et la navette, et celui de Taonaba et de la future piste cyclable. On identifie en réalité trois points de vue potentiellement adoptés par ces actants : le point de vue culturel, le point de vue du transport et enfin celui de la biodiversité. On enregistre donc ces nouveaux éléments dans la base de données. En termes de modélisation, on voit apparaître des nœuds supplémentaires (ici des hexagones verts) au cœur des regroupements adoptant ces points de vue.

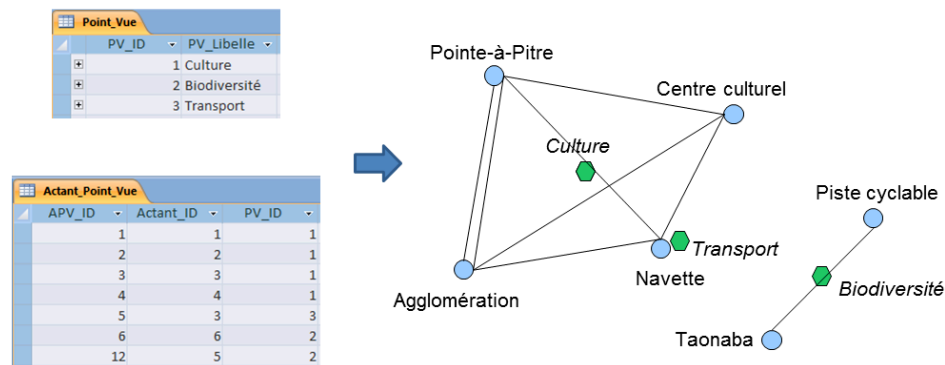


Fig. 9 Étape 4 : identifier les points de vue adoptés par les actants inter-reliés et alimenter la base

La cinquième étape consiste, quant à elle, à identifier les trajectoires en interrogeant la base de données. On exécute pour cela des requêtes SQL. Le résultat d'une requête donnée (voir capture d'écran suivante) indique quels sont les éléments (actant ou actants inter-reliés) communs à chaque couple de points de vue possible. On voit ici que seul le couple « Culture-Transport » possède un actant commun qui s'avère être la « navette ». On en déduit donc qu'une trajectoire (symbolisée dans le modèle ci-dessous par une flèche rouge) est possible (mais non certaine à ce stade) entre les points de vue Culture et Transport. Cette trajectoire indique qu'un « passage » est possible de l'un de ces points de vue à l'autre, autrement dit qu'un scénario pourrait voir le jour et qu'une influence pourrait apparaître entre des deux regroupements d'actants.

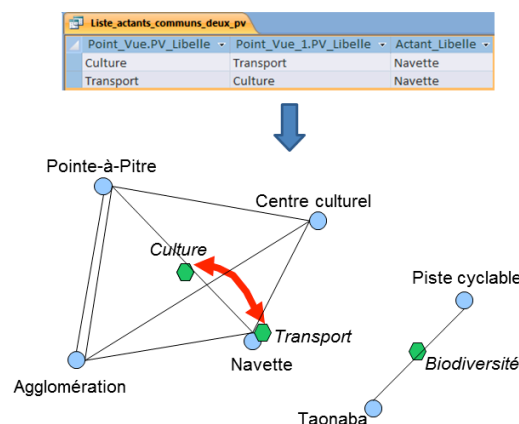


Fig. 10 Étape 5 : identifier les trajectoires en exécutant une requête

Enfin, la sixième étape consiste à analyser le modèle global afin de faire émerger des pistes de réflexion, des opportunités à développer ou encore des décisions à prendre. Les éléments saisis et calculés de notre base de données ont été exportés (en XML comme nous l'avons vu précédemment) puis réimportés dans NodeXL. Le schéma suivant présente le résultat de la génération du modèle effectuée sous NodeXL :

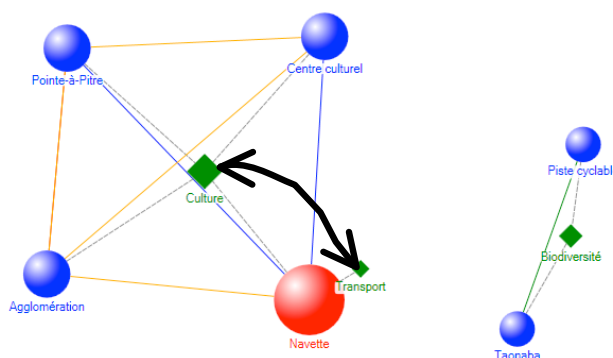


Fig. 11 Modèle généré par NodeXL

On décrit le modèle, à la recherche de tous les indices nous permettant de tirer une première conclusion. Un premier indice est la couleur rouge de l'un des nœuds qui signifie ici qu'il s'agit du nœud « le plus complexe » du modèle, c'est-à-dire celui qui possède le plus d'arêtes entrantes et sortantes. Ramener à du social, cela signifie que l'actant « navette » (représenté par ce nœud) est l'actant qui possède le plus de relation avec d'autres actants. Il est donc « le plus connecté » aux autres et par conséquent un actant clé du phénomène étudié. Un second indice est l'absence totale de lien entre les deux regroupements apparents : « Pointe-à-Pitre, l'Agglomération Cap Excellence, le centre culturel, la navette » et « Taonaba, la future piste cyclable ». Ce « vide » est appelé en mathématiques un « trou structural ». Il empêche toute possibilité de trajectoire entre les éléments placés à gauche et ceux placés à droite. Aucun scénario, aucune influence, aucun échange n'est alors possible entre les actants inter-reliés de part et d'autre. Ce trou structural explique parfaitement l'origine de la controverse que nous avons choisi d'étudier ici : Taonaba est en effet incluse dans une dimension écologique, mais exclue de la dimension culturelle.

Les calculs et l'analyse du modèle ont montré un nœud complexe révélant un actant clé ainsi qu'un trou structural déconnectant Taonaba du point de vue culturel. Au vu de ces indices et la « navette » étant au cœur du phénomène étudié, l'analyste imagine que son déploiement vers Taonaba pourrait permettre de rapprocher les deux « morceaux » du modèle et donc de mettre un terme, au moins partiel, à la controverse. Ainsi, l'ajout d'un nouvel actant « arrêt de la navette à Taonaba » et de ses relations diverses à la fois avec la navette et le centre culturel desservi par cette navette, mais aussi avec Taonaba et sa future piste cyclable (qui permettra de faire le chemin entre ce nouvel arrêt et le site et de conserver ainsi le caractère écologique du lieu), semble intéressant. Une fois ajouté dans la base de données et le modèle re-généré, ce nouvel actant et ses relations aux autres apparaissent.

Le trou structural a disparu et un nouvel actant est devenu clé : le nouvel arrêt de la navette à Taonaba. Comme on le voit sur le modèle ci-dessus, cet actant s'adosse aux regroupements pré-existants et adopte à la fois les points de vue « Culture » (puisque'il fait partie du circuit culturel de l'Agglomération desservi par la navette), « Transport » (puisque'il est l'un des arrêts du TSCP) et « Biodiversité » (puisque'il participe à l'accès sans voiture au site de Taonaba). Il devient dès lors l'élément commun/partagé qui permet l'apparition de trajectoires possibles entre les groupes d'actants inter-reliés et adoptant, à la base, des points de vue divergents. Le site de Taonaba n'est dès lors plus

exclu du monde culturel, car une trajectoire relie le groupe auquel il appartient à celui orienté culture.

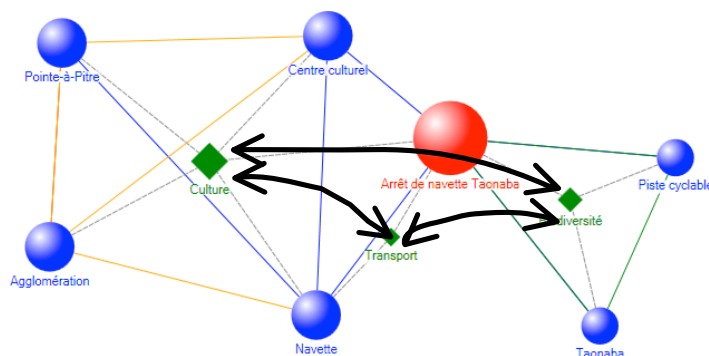


Fig. 12 Ajout d'un actant clé et émergence de nouvelles trajectoires

Ainsi, l'analyste conclut qu'une réflexion globale sur les transports gagnerait à être menée sur l'ensemble de l'Agglomération et non au niveau des deux villes seules. Ce petit exemple montre comment à partir de la description d'un phénomène, la modélisation d'agencements permet de détecter des manques, des opportunités, des pistes de réflexion et de décision clés.

Bibliographie

- ARIFFIN, Y. (2012). *Généalogie de l'idée de progrès*. Histoire d'une philosophie cruelle sous un nom consolant, Paris, Editions du Félin, coll. « Les marches du temps ».
- ATKIN, R. (1974). *Mathematical Structure in Human Affairs*, London, Heinemann.
- ATKIN, R. (1977). *Combinatorial Connectivities in Social Systems*, Basel, Birkhäuser Verlag.
- ATKIN, R. (1981). *Multidimensional Man: Can Man Live in 3-dimensional Space?* Penguin Books.
- BAER J-M (dir.), (2009). *The world in 2025. Rising Asia and socio-ecological transition*, European Commission, 27 p.
- BOJE, D. M. (2008). *Storytelling Organizations*, London: Sage.
- BOJE, D.M. (2011). *Storytelling and the future of organizations*, Routledge Taylor & Francis group.
- BOLTANSKI, L. (2009). « Autour de De la justification. Un parcours dans le domaine de la sociologie morale », BREVIGLIERI, M., Lafaye, C., TROM, D., *Compétences critiques et sens de la justice*. Colloque de Cerisy, Economica.
- BONTA, M., PROTEVI J. (2004). *Deleuze and Geophilosophy: A Guide and Glossary*, Edinburgh University Press.

- BOURG, D., BUCLET, N., (2005). *L'économie de fonctionnalité: changer la consommation dans le sens du développement durable*, Futurible, Numéro 313, Novembre 2005, p.27-37.
- BOURG, D., et ROCH, P. (2010). *Crise écologique, crise des valeurs. Défis pour l'anthropologie et la spiritualité*, Labor et Fides.
- BRIAN T. PENTLAND, B. T. & FELDMAN, M. S. (2007). « Narrative networks: Patterns of technology and organization », *Organization Science*, 18(5): 781-795.
- BRUNDTLAND, G. H., (1987). *Our Common Future*, Oxford: Oxford University Press.
- BUCLET, N. (2011). *Ecologie industrielle et territoriale. Stratégies locales pour un développement durable*, Presses Universitaires du Septentrion.
- CAILLÉ, A., HUMBERT, M., LATOUCHE, S. & VIVERET, P. (2011). *De la convivialité. Dialogues sur la société conviviale à venir*, La Découverte.
- CALLON, M. (1986). « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc », *L'Année sociologique*, n°36, 1986.
- COOREN, F., J. R. TAYLOR, & VAN EVERY, E.J. (Eds.) (2006). *Communication as organizing: Empirical and Theoretical Explorations In the dynamic of text and conversation*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- CORCUFF, P. (2007). *Les nouvelles sociologies. Entre le collectif et l'individuel*, Armand Colin, coll. "128".
- DELANDA, M. (2002). *Intensive Science and Virtual Philosophy*, Londres; New York: Continuum.
- DELANDA, M. (2006). *A New Philosophy of Society: assemblage theory and social complexity*, Londres ; New York : Continuum,.
- DELANDA, M. (2009). « Agencements versus totalités », *Multitudes*, 2009/4 (n° 39).
- DELEUZE, G. (1989). « Qu'est-ce qu'un dispositif? » *Michel Foucault philosophe : Rencontre internationale* Paris, 9, 10, 11 Janvier 1988, Seuil.
- DELEUZE, G., GUATTARI, F. (1980). *Mille Plateaux*, Paris, Minuit.
- DELEUZE, G., PARNET, C. (1977). *Dialogues*, Paris, Flammarion.
- DESCOMBES, V. (1996). *Les Institutions du sens*, Paris, Éditions de Minuit.
- FOUCAULT, M. (1980). *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writing, 1972-1977*, ed. C. Cordon, New York: pantheon Books,
- FOUCAULT, M. (1984). *Dits et écrits 1984*, Des espaces autres (conférence au Cercle d'études architecturales, 14 mars 1967), in *Architecture, Mouvement, Continuité*, n°5, octobre 1984, pp. 46-49.
- ROUSSEAU, F., SOULIER, E., LEGRAND, J., BUGEAUD, F., NEFFATI, H., et SAUREL, P. (2011). *Agencement participatif des territoires : analyse du cas de la Vallée Scientifique de la Bièvre en tant que réseau multidimensionnel*, Journée d'étude sur les effets de la participation du public (GIS Démocratie et Participation), Paris, octobre 2011.

GAGLIO, G., LAURIOL, J. & DU TERTRE, C., (sous la direction de), (2012). *L'économie de la fonctionnalité : une voie nouvelle vers un développement durable?* Octarès.

GIARINI O. & STAHEL W. (1989). *The limits to certainty - facing risks in the new service economy*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

GIDDENS, A. (1979). *Central problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis*, London, Macmillan.

GILBERT RIST, G. (2001). *Le développement. Histoire d'une croyance occidentale*, Presses de Sciences Po.

GIRARDOT, J.-J., (2002). « L'intelligence territoriale », *Mélanges Jean-Claude WIEBER, Annales Littéraires de Franche-Comté*, Besançon, France.

GIRARDOT, J.-J., (2000). « Principe, Méthodes et Outils d'Intelligence Territoriale. Evaluation participative et Observatoire coopérative », *Conhecer melhor para agir melhor*, Acte du séminaire européen de la Direction Général de de l'Action Social du Portugal, Evora (Portugal), 3-5 mai 2000, DGAS, Lisbonne, décembre 2000, 7-17.

GIRARDOT, J.-J., (2004). « Intelligence territoriale et participation ». *Actes des 3ème rencontres TIC & Territoire : quels développements ?*, LILLE (France), 14 Mai 2004, Enic et Cies, ISDM, n° 16, 13 p.

GIRARDOT, J.-J., (2009). « Evolution of the concept of territorial intelligence within the coordination action of the European network of territorial intelligence », *Res-Ricerca e Sviluppo per le politiche sociali*, (1-2): 11-29.

GRANOVETTER, M. S. (1973). « The Strength of Weak Ties », *The American Journal of Sociology* 78 (6): 1360–1380.

HARDIN G, (1968). « The Tragedy of the Commons », *Science*, 162(3859): 1243-48.

HARMAN, G. (2009). *Prince of Networks: Bruno Latour and Metaphysics*, re.press, Melbourne.

HENNION, A., (2010). « Vous avez dit attachements? », AKRICH M., BARTHE Y., MUNIESA F., MUSTAR P. (ed.), *Débordements Mélanges offerts à Michel Callon*, Paris, Presses des Mines, p.179-190.

HOPKINS, R. (2008). *The Transition Handbook. From Oil Dependency to Local Resilience*, Green books, 224 p.

JAMES R. TAYLOR & VAN EVERY, E.J., *The Situated Organization : Case Studies in the Pragmatics of Communication Research*, London, New York : Routledge Editions.

LARDEUX, A., BETH, S. & KALAORA, L. (2011). « La part du reste : pour une économie de la contribution. Un entretien avec Bernard Stiegler », *Altérités*, vol. 8, n°1, 2011: 26-47.

LATOUCHE, S. (2011). *Vers une société d'abondance frugale : contresens et controverses sur la décroissance*, Fayard/Mille et une nuits.

LATOUR, B. (2002). « Petite philosophie de l'énonciation », *Texto ! Textes et cultures, Dits et inédits*, URL : <http://www.revue-texto.net/index.php?id=596>.

- LATOUR, B. (2005). *Reassembling the Social- An Introduction to Actor-Network-Theory*, Oxford University Press.
- LATOUR, B. (2010). « Avoir ou ne pas avoir de réseau : that's the question », in Madeleine Akrich et al. (sous la direction de) *Débordements. Mélanges offerts à Michel Callon*, Presses de l'Ecole des Mines, pp. 257-268.
- LEGRAND, J. (2002). « How far can Q-analysis go into social systems understanding? » *Proceedings of the 5th European Systems Science Congress*.
- LIVET, P., NEF, F. (2009). *Les êtres sociaux: Processus et virtualité*, Edition Hermann.
- MINTZBERG, H. (1994). *Grandeur et décadence de la planification stratégique*, Dunod.
- MULLER, P. (2009). *Les politiques publiques*, Presses universitaires de France.
- OSTROM, E. (2005). *Understanding Institutional Diversity*, Princeton, NJ: Princeton University Press.
- OSTROM, E. (2009). « Par-delà les marchés et les États : la gouvernance polycentrique des systèmes économiques complexes, conférence Nobel », *Revue de l'OFCE /Débats et politiques* – 120 (2011).
- OSTROM, E. (2010). *La gouvernance des biens communs : Pour une nouvelle approche des ressources naturelles* ; Ed. De Boeck.
- OSTROM, E., (1990). *Governing the Commons*, Cambridge, Cambridge University Press.
- PETIT, O. (2010). *Modélisation de plate-forme collaborative orientée Web 2.0 pour outiller une démarche de Storytelling*, manuscrit de thèse UTT, juillet 2010.
- PUTNAM, L.L. & NICOTERA, A. M. (2009). *Building theories of organization: the constitutive role of communication*, New York: Routledge.
- ROUSSEAU, F., SOULIER, E., LEGRAND, J., BUGEAUD, F., NEFFATI, H. et SAUREL, P. (2011). *Agencement participatif des territoires : analyse du cas de la Vallée Scientifique de la Bièvre en tant que réseau multidimensionnel*, Journée d'étude sur les effets de la participation du public (GIS Démocratie et Participation), Paris, octobre 2011.
- SEN, A. (1999). *Un nouveau modèle économique: développement, justice, liberté*. Traduction française 2003, Editions Odile Jacob, Paris.
- SOULIER, E. (2012). « What Social Ontology for Social Web? An Assemblage Theory promoted, Web and Philosophy: why and what for? » *PhiloWeb 2012*, Workshop at the 21 st World Wide Web Conference (WWW 2012), April 17 2012.
- SOULIER, E., (2009). *Storytelling, Plateformes Sociales et Ontologies de Processus pour la simulation du Mouvement*, manuscrit d'habilitation à diriger des recherches, déc. 2009.
- TAGUIEFF, P.-A. (2004). *Le sens du progrès. Une approche historique et philosophique*, Flammarion, Paris.
- TAYLOR, J. R. & VAN EVERY, E.J. (2000). *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

VENTURINI, T. (2010). « Diving in magma: how to explore controversies with actor-network theory, 258 », *Public understanding of science* 19 (3).

VENTURINI, T. (2012). « Building on faults: how to represent controversies with digital methods, 1-17 », *Public Understanding of Science*.

WEICK K. E. (1979). *The Social Psychology of Organizing*, Addidon-Wesle.

WEICK, K. E. (2009). *Making Sense of the Organization: The Impermanent Organization*, John Wiley & Sons Ltd.

Conférence d'ouverture : Manuel Zacklad

Engagement dans les communautés virtuelles et communication transformative

Manuel Zacklad
Conservatoire National des Arts et Métiers
Laboratoire DICEN EA 4420
manuel.zacklad@cnam.fr

Résumé

Dans cet article, nous proposerons une conceptualisation de la notion d'engagement visant à rendre compte de certaines modalités de participation aux communautés virtuelles exploitant des médias électroniques. Nous commencerons par clarifier notre acception de l'engagement par rapport à celle qu'elle reçoit dans d'autres cadres théoriques avant de proposer une typologie des modalités de l'engagement dans l'action collective qui relève d'une part de la rationalisation et d'autre part du contrôle réflexif de l'action, pour reprendre les termes de Giddens (1984). Nous présenterons ensuite la communication transformative et ses deux dimensions, communication de cadrage et communication performante et nous examinerons ses spécificités dans les communautés virtuelles où elle s'exerce principalement à travers des activités de lecture et d'écriture. Enfin, nous introduirons les deux formes de contrôle de l'engagement mises en œuvre dans les plateformes numériques et nous exploiterons ces notions pour discuter des formes de contribution relevant du 2.0 dans les communautés virtuelles.

Mots clés : engagement, communication transformative, sémiotique des transactions coopératives, communautés virtuelles, participation

Introduction

Depuis nos analyses en termes de transactions intellectuelles (Zacklad 2000) nous faisons jouer un rôle clef à la notion d'engagement comme moteur du déroulement des transactions coopératives. La notion de transaction que nous mobilisons dans la sémiotique des transactions coopératives est issue du pragmatisme et en particulier de l'œuvre de J. Dewey (p.e Dewey & Bentley 1949). Elle se distingue de celle d'interaction parce qu'elle implique une transformation simultanée et potentiellement durable des artefacts qui médiatisent la transaction et des sujets engagés dans celle-ci (Zacklad 2010a, 2013). Dès que l'action n'est plus de l'ordre de la routine et de l'habitude, dès que le sujet développe une activité d'enquête au sens donné à ce terme par le pragmatisme (Dewey 1993), nous considérons qu'il s'engage dans un programme transactionnel qui l'amène également à s'engager vis-à-vis d'un bénéficiaire qui dans certains cas peut-être son propre self.

Dans cet article, nous proposerons une conceptualisation de la notion d'engagement visant à rendre compte de certaines modalités de participation aux communautés

virtuelles exploitant des médias électroniques. Nous commencerons par clarifier notre acception de l'engagement par rapport à celle qu'elle reçoit dans d'autres cadres théoriques avant de proposer une typologie des modalités de l'engagement dans l'action collective qui relève d'une part de la rationalisation et d'autre part du contrôle réflexif de l'action, pour reprendre les termes de Giddens (1984). Nous présenterons ensuite la communication transformative et ses deux dimensions, communication de cadrage et communication performante et nous examinerons ses spécificités dans les communautés virtuelles où elle s'exerce principalement à travers des activités de lecture et d'écriture. Enfin nous introduirons les deux formes de contrôle de l'engagement, en intériorité et en physicalité, mises en œuvre dans les plateformes numériques. En conclusion nous exploiterons ces notions pour discuter des formes de contribution relevant du 2.0 dans les communautés virtuelles.

Différentes acceptions de l'engagement

Sans viser ici à l'exhaustivité, soulignons que l'on rencontre de nombreuses approches de la notion d'engagement qui renvoient à des cadres théoriques et à des conceptions de l'action assez profondément différentes. Nous en relèverons quatre, dont deux relèvent explicitement de la référence au pragmatisme soit dans son acception sociologique soit dans son acception philosophique représentée par les fondateurs que sont notamment J. Dewey ou G.H. Mead (1934).

1. Engagement libre: dans l'idéalisme philosophique, engagement relevant d'une volonté libre et totalement éclairée vers un objectif identifié (vision rationnelle du sujet) ;
2. L'engagement forcé : selon la psychosociologie de la manipulation, l'engagement résulte d'un processus de conditionnement de l'acteur par la situation, celui-ci cherchant en permanence à réduire rétrospectivement sa dissonance cognitive avec celle-là en se soumettant à sa logique (voir par exemple, F. Bernard 2007, pour une présentation de certaines thèses de ce courant et de leur applicabilité en SIC);
3. Les régimes d'engagement : au sens de la sociologie pragmatique de L. Thévenot (2006), couvrent toute la diversité du spectre qui va de l'engagement volontaire dans une quête (selon le régime du plan) au fait d'être engagé par des habitudes plus ou moins consciemment contractées (selon le régime de l'engagement en familiarité) en passant par l'engagement en justification en référence à un bien commun. L'engagement est traité comme une forme de coordination avec soi-même comme avec les autres impliquant notamment le milieu et ses objets;
4. L'engagement transactionnel : au sens de la sémiotique des transactions coopératives, également inscrite dans le pragmatisme, mais également dans la sémiotique, considère que toute action engage l'acteur dans un « programme » (cf. les programmes narratifs), qui peuvent être des microprogrammes de la vie quotidienne, impliquant des artefacts médiateurs et un ou plusieurs bénéficiaires et destinataires qui peuvent-être le sujet lui-même. L'engagement peut-être ex-ante (s'engager) ou ex-post (être engagé), mais s'oppose au régime des habitudes procédurales et automatiques en ce qu'il implique une représentation des artefacts

médiateurs et des personnes qui orientent l'action et qu'il permet au sujet d'exercer son inventivité.

Dans la suite du texte, nous allons préciser notre acception de l'engagement transactionnel que nous déclinons selon les objets investis et selon le mode de contrôle de l'engagement dans les programmes transactionnels, cette dernière modalité nous permettant d'établir des parallèles avec les régimes d'engagement de la sociologie pragmatique.

L'engagement selon les objets investis : rationalisation et rationalités

Comme l'école de Montréal (Taylor & Van Every 2000, Cooren 1999), nous mobilisons la sémiotique de Greimas (1966) pour analyser le déroulement des transactions coopératives dont relève la communication transformative. Nous établissons par ailleurs un parallèle entre la stratification de l'action selon A. Giddens (1984) et l'analyse des programmes transactionnels selon la Sémiotique des Transactions Coopératives (STC). Pour Giddens, l'action s'inscrit dans trois procès parallèles et enchâssés liés à la motivation de l'action, à sa rationalisation et à son contrôle réflexif.

La motivation correspond dans la STC à l'analyse diachronique ou temporelle du programme transactionnel que nous analysons en référence à Greimas comme une grammaire comportant quatre étapes : virtualisation (finalité), compétence, performance et évaluation. La rationalisation de l'action, que nous allons examiner ici, correspond à un processus d'explicitation qui révèle les différents actants du programme transactionnel en fournissant les raisons de l'action. Enfin, le contrôle réflexif correspond à la manière dont les sujets se situent par rapport à eux-mêmes et aux autres durant les différentes étapes du programme transactionnel et ajustent leur comportement en fonction des raisons qu'ils donnent à leur action : contrôle ancré dans la situation, basé sur des règles, basé sur des élaborations discursives (Zacklad 2013).

La rationalisation de l'action correspond pour Giddens (1984) à la manière dont les acteurs « préservent une compréhension théorique continue des raisons de leur activité » (p. 5) de manière à ce qu'interrogés par d'autres ils soient en mesure de rendre compte de leurs actions (p. 376). C'est la première modalité de l'engagement, celle qui fournit sa justification non pas en termes de motivation, l'objectif singulier poursuivi, le projet dont elle relève, mais en termes de logique d'action, de justification, de rationalité.

En nous appuyant sur les travaux de C.S. Peirce, dont la théorie de la signification exploite trois catégories logiques qui structurent le processus sémiotique, la priméité, la secondéité et la tiercéité (voir p.e Everaert-Desmedt 1990) et en appliquant ces catégories à la sémiotique narrative de Greimas, nous en déduisons une typologie des modalités de rationalisation correspondant à une explicitation progressive du système d'actant qui justifie les transactions (voir Fig. 1). L'action est d'abord justifiée par un objet de valeur selon l'axe du désir ou du vouloir faire (rationalisation objectivante ou engagement en valeur). Elle l'est ensuite en secondéité comme mise en œuvre de moyens qui permettront au sujet réalisateur d'acquérir la compétence et de réaliser la performance selon l'axe du pouvoir faire (rationalisation instrumentale ou engagement en moyen). Elle l'est enfin en tiercéité à travers l'explicitation de l'ensemble des actants humains qui participent à titre direct ou indirect au programme transactionnel selon l'axe du devoir-faire (rationalisation

agentive ou engagement en relation). Dans notre réinterprétation de la sémiotique de Greimas nous établissons une distinction entre le couple destinataire/destinateur, qui relie les promoteurs du projet et les bénéficiaires des gratifications ou sanctions associées à son évaluation, du couple réalisateur/bénéficiaire qui relie les producteurs directs et les « consommateurs » qui font l'expérience de l'artefact porteur de valeur.

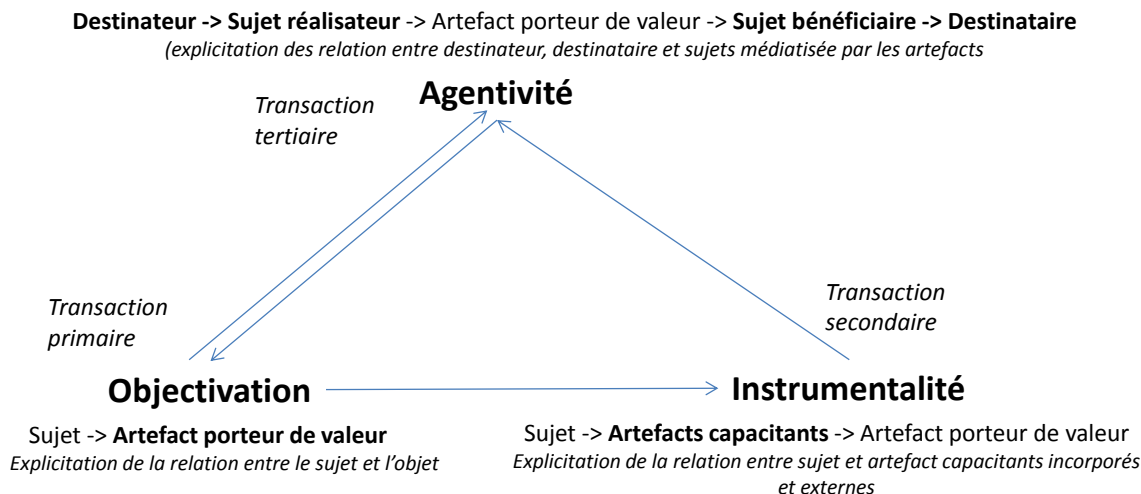


Fig. 1. La représentation en triangle de l'explicitation des actants (Zacklad 2013)

Ces trois modalités de rationalisation de l'action ne sont pas indépendantes, mais correspondent à des points de vue ou à des rationalités complémentaires qui permettent de justifier l'action et les engagements : nous agissons par amour pour nos proches (rationalité en valeur), nous travaillons et gagnons de l'argent pour atteindre cet objectif (rationalité en moyen), nous nous soumettons à certaines injonctions et nous demandons de la reconnaissance comme gage d'amour et comme preuve notre professionnalité (rationalité en relation). Ces analyses rejoignent en partie celles d'A. Hatchuel, qui dans le modèle des apprentissages croisés explique que « l'articulation entre la nature des relations et la nature des savoirs est une tension fondamentale de l'action collective. » (Hatchuel 1996, p. 105) : tout développement de savoir-faire retenti sur les relations entre les actants humains et réciproquement toute transformation du système de relations affecte les moyens déployés.

En termes de processus communicationnels à l'intérieur d'une communauté, ces différentes modalités de l'engagement correspondent à différentes transactions communicationnelles associées aux gages à fournir pour en être un membre légitime :

- **L'engagement en valeur** ou en finalité correspond à des échanges liés à la finalité de l'action collective : la première chose dont doivent faire preuve les membres de la communauté est de témoigner de leur adhésion à la cause ou de suggérer des alternatives à celle-ci;
- **L'engagement en moyen** correspond à des échanges permettant de contribuer à la réalisation de la cause : les membres de la communauté participent en pratique aux finalités ou font preuve d'inventivité pour suggérer de nouveaux moyens permettant de réaliser la performance;

- **L'engagement en relation** correspond à des échanges contribuant à renforcer les relations entre les participants en fonction des affinités et des rôles existants ou à proposer de nouvelles configurations relationnelles : les membres de la communauté tissent des liens personnels et font preuve de capacité d'organisation.

L'engagement selon les modalités de contrôle : réflexivité et régulation

Quels que soient les objets investis par les acteurs et la rationalité dont ils relèvent, l'engagement une fois souscrit, restreint la liberté de l'acteur en l'inscrivant dans un programme transactionnel. Comme le rappelle Giddens (1984), la réflexivité permet simultanément et de manière routinière de situer l'action par rapport à soi et par rapport aux autres actants impliqués dans les programmes transactionnels. Si la notion de réflexivité met l'accent sur l'autocontrôle exercé par les sujets sur leurs actes, la notion de régulation définit quant à elle la manière dont ce contrôle est exercé par le collectif sur les acteurs par le biais de conventions, de règles, d'idéologies. Si l'engagement résulte d'abord d'une intention ex-ante, les acteurs sont ensuite engagés ex-post selon des modalités qu'ils ne sont généralement pas en mesure d'anticiper, même s'il leur est toujours possible d'influencer le cours des événements dont ils sont parties prenantes.

Sur la base de nos précédents travaux (Zacklad 2000, 2006, 2007b, 2007c), nous décrivons trois modes de contrôle réflexif de l'action dont nous verrons qu'ils ne sont pas sans liens avec les régimes d'engagement proposés par L. Thevenot, bien qu'ils ne constituent pour nous qu'un des paramètres des modalités d'engagement dans les programmes transactionnels. Ces procédés de contrôle réflexif sont l'ancrage dans la situation (réflexivité et régulation ancrée), le contrôle par les règles et la standardisation (réflexivité et régulation réglée) et le contrôle par les élaborations discursives (réflexivité et régulation abstraite).

La caractéristique principale du contrôle ancré dans la situation, que nous avons parfois nommé contrôle tacite (Zacklad 2007c), est de s'appuyer principalement sur des informations sensorimotrices immédiates. Pour le pragmatisme, l'action humaine est d'abord inscrite dans l'habitude qui correspond pour les psychologues à un guidage par des procédures déclenchées par des affordances de manière quasi automatique pour le sujet. Le contrôle ancré dans les situations pilote les routines qui sont au cœur des pratiques individuelles et collectives dans les environnements familiers et correspond en psychologie cognitive à des boucles de régulation de l'action à faible empan temporel (Hoc 1996). Cette notion de proximité se retrouve dans le régime de l'engagement en familiarité ou engagement « en proche » de L. Thévenot qui insiste pour sa part sur l'aise que l'on ressent dans les environnements connus « où l'on s'y retrouve les yeux fermés, par une sorte de pleine disponibilité et de pleine convergence entre le corps, les êtres et les objets » (Genard 2011). La rationalisation langagière des transactions ancrées se manifestera par des expressions indexicales, « ici », « maintenant », « je », « il »...

Par contraste, dans le contrôle réflexif piloté par les règles, il y a une forme de systématisation des caractéristiques du contexte et de l'action qui permet de l'étendre à d'autres milieux. Quand nous faisons référence aux règles, nous pensons à des règles explicites dont la rationalisation langagière fait appel à des noms communs et à des noms propres. De ce fait, les règles peuvent être transmises à des collectifs plus vastes que ceux

qui se constituent par des pratiques routinières communes dans un environnement spatiotemporel directement partagé pouvant être exploré par des expressions indexicales. En contrepartie, elles requièrent des activités interprétatives pour être mises en œuvre en situation. Ce sont les règles qui permettent une standardisation du contrôle de l'action en explicitant ses conditions et donc les caractéristiques des artefacts et des personnes qu'il faut prendre en compte. Elles permettent l'élaboration de plans et de contrats et relèvent à ce titre du régime des engagements en plan de L. Thévenot.

Mais les règles, comme la standardisation qu'elles rendent possibles, impliquent elles aussi une forme de stabilité du contexte pour être mises en œuvre, même si ce contexte n'est pas lié à une situation singulière comme dans la réflexivité ancrée. Or, dans toute une série de situations, cette stabilité fait défaut du fait de l'inventivité des acteurs ou de la transformation du contexte de l'action. Dans ce cas, les acteurs recourent à des élaborations discursives qui explicitent et justifient les règles en fonction de principes plus généraux. Le recours à des élaborations discursives, qui correspond à la troisième modalité de contrôle réflexif, peut être directement basé sur une analyse réflexive du sujet qui explicite les raisons de ses actes et de son engagement à partir de sa pratique ou sur une analyse des propriétés des artefacts et des relations entre les sujets, basée sur des méthodes objectives. L'explicitation et la justification peuvent mobiliser des connaissances générales de nature scientifique ou la référence à des biens communs comme dans le régime d'engagement en justification publique de L. Thévenot. Les formations discursives font appel à des procédés argumentatifs très divers allant des déductions rigoureuses au raisonnement par analogie porté par des récits allégoriques.

Chacun de ces modes de contrôle réflexif des programmes transactionnels possède des avantages et des inconvénients. Ils sont complémentaires et peuvent être mis en œuvre de manière parallèle si la situation l'exige. La réflexivité ancrée correspond aux routines indispensables à la vie quotidienne. Elle est simultanément ancrée dans le corps et l'environnement et quand l'activité se déroule de manière conforme, elle s'accompagne d'un sentiment d'aisance, pour reprendre l'expression de L. Thévenot, comparable au plaisir que peut conférer la consommation ou l'expérience de l'artefact porteur de valeur dans l'étape de performance du programme narratif.

Le contrôle par les règles permet de transférer l'activité dans des territoires et des collectifs plus large (Zacklad 2007c). La mise en œuvre des règles est également susceptible d'apporter du plaisir, comme en témoigne la pratique des jeux, et les règles, comme la standardisation qu'elles rendent possible, permettent dans certaines conditions de découvrir de nouveaux environnements et de nouveaux collectifs en fournissant de l'assurance face à la nouveauté. Enfin, le contrôle par le discours, qui vient suppléer aux défaillances des règles dont la cohérence peut être mise à mal (Zacklad 2007c), est l'occasion pour les acteurs de déployer de nouvelles formes de créativité correspondant à la définition de « monde nouveaux » véhiculant des représentations et des émotions inédites. Mais le cadrage discursif est aussi susceptible d'induire une autre forme de confinement cognitif que celui dont les règles sont porteuses, lié aux difficultés d'accès à ces constructions nouvelles, plus abstraites et potentiellement plus fermées (Zacklad 2007c).

L'engagement selon les modalités de contrôle
Engagement à travers l'ancrage dans la situation : correspond à un mode contrôle et de régulation de l'activité ancrée dans les situations dans lequel la proximité des corps et des objets est déterminante, comme le partage des émotions (joie, colère, tristesse, humour, rire...) qui permet l'élaboration de rituels communs quel que soit le type de rationalisation de l'action
Engagement à travers les règles : correspond à un mode contrôle et de régulation dans lequel les participants élaborent des plans, des contrats et formulent des règles qui rendront possible l'identification des valeurs et la mise en œuvre des moyens et de l'organisation
Engagement à travers les discours : correspond à un mode contrôle et de régulation dans lequel les participants élaborent des théories, des visions, des histoires qui justifient, légitiment la communauté dans son programme selon les différents modes de rationalité.

Tab. 1. Synthèse des modalités d'engagement selon le contrôle réflexif

Engagement, communication transformative et communication de cadrage dans les espaces numériques

Nous sommes maintenant en mesure de présenter notre typologie des modalités de l'engagement dans les agencements collectifs (communauté, organisation, etc.) sur la base du croisement de l'engagement selon la rationalisation et de l'engagement selon la réflexivité (Tab. 2). Dans les communautés comme dans les organisations, ces formes d'engagement se traduisent souvent par des actes de langage. Dans la STC les actes de langage et la communication en général sont appréhendés comme un genre particulier de transactions coopératives caractérisé par le fait que les artefacts médiateurs ont une dominante sémiologique (parole, textes, vidéo, danse, etc.) par opposition à tangible (aliments, objets matériels, déplacements physiques d'objets, etc.). La transaction est alors dite communicationnelle et l'approche adoptée, conformément à notre approche transactionnelle au sens du pragmatisme, est celle d'une communication transformative parce qu'elle transforme les personnes engagées et les artefacts sémiologiques qui sont tout à la fois mobilisés comme instruments et enrichis comme produits, à l'issue de la transaction, dans les systèmes de ressources partagés que constituent les langues.

Dans l'analyse de la communication transformative nous établissons une distinction entre la communication performante et la communication de cadrage (Zacklad 2012). La communication performante accomplit directement la performance dans les activités où les produits du travail sont principalement sémiologiques, comme dans les productions culturelles, les services immatériels et relationnels et dans les professions tertiaires du secteur industriel (recherche et développement, marketing, finance et comptabilité, ressources humaines, etc.). La communication de cadrage, qui est analysée de manière privilégiée dans les recherches en communication organisationnelle (p.e Taylor et Van Every, 2000, Gramaccia, 2001), permet la réalisation de cette partie essentielle du travail dénommée par les sociologues « travail d'organisation » ou « travail d'articulation ». Cette communication de cadrage peut intervenir pour cadrer un travail physique ou pour

cadrer un travail à dominante sémiologique c'est-à-dire communicationnel. Dans ce cas, elle correspond à de la métacommunication ou à une communication polyphonique, permettant la manifestation de plusieurs actants dans un énoncé traduisant une prise de distance et un cadrage de l'interaction (Zacklad 2012).

Engagement selon la rationalisation Engagement selon la réflexivité et le contrôle	Engagement en valeur et en finalité (objectivation - vouloir faire)	Engagement en moyen (instrumentalité - pouvoir faire)	Engagement en relation (agentivité - devoir faire)
Engagement à travers l'encrage dans la situation	Engagement ancré dans la relation à un objet de valeur ou à une expérience associée à sa réception/consommation	Engagement ancré dans la mise en place d'un procédé ou d'une méthode	Engagement ancré dans les relations interpersonnelles liées au programme transactionnel
Engagement à travers les règles (standardisation)	Engagement dans la standardisation des caractéristiques de l'objet produit ou de l'expérience (p.e qualité du produit)	Engagement dans la standardisation des procédures et des méthodes (p.e qualité du processus)	Engagement dans la standardisation des relations autour de la notion de « rôles » (p.e workflow)
Engagement à travers les discours (abstraction, principes, narrations)	Engagement sur des principes relatifs à la valeur de l'objet ou à l'expérience du sujet	Engagement sur les principes associés aux procédés et méthodes instrumentales	Engagement sur des principes associés aux relations

Tab. 2. Croisement des modalités d'engagement selon la rationalisation et le contrôle : exemple dans un contexte organisationnel

Les communications de cadrage peuvent intervenir quels que soient les objets investis (valeur, moyen, relation) et quel que soit la modalité de contrôle réflexif. Quand le cadrage s'appuie sur le contrôle ancré dans les situations transactionnelles, il correspond à la mise en place de conventions et de normes de manière y compris tacite. Quand le cadrage fait appel au contrôle par les règles et les élaborations discursives, il rejoint les enjeux de la rationalisation organisationnelle (p.e. Bouillon 2003). Dans cette expression, le terme de rationalisation n'est pas employé dans le sens que nous lui avons donné jusqu'alors de régime justification de l'action basé sur la réflexivité, mais dans un sens plus traditionnel en sociologie et en sciences de gestion de systématisation de l'activité visant à améliorer la gestion des moyens mis en œuvre, le plus souvent à l'initiative d'un tiers.

Dans les communautés virtuelles qui recourent au web, l'essentiel des transactions communicationnelles est médiatisé par des activités de lecture et d'écriture. Pour cette raison nous les avons désignées par le néologisme de communautés documédiatisées (Zacklad 2007a) en considérant que ces communautés étaient des « communautés

virtuelles » (Rheingold 1994) qui recourraient principalement à l'échange et la coproduction de documents digitaux, le plus souvent des documents pour l'action (messages électroniques, blogues, forums, wiki, fichiers annotés...). En mettant l'accent sur les spécificités de la documédiatisation, nous mettions l'accent sur le fait que dans ces communautés, l'organisation des programmes transactionnels dépend en partie de l'organisation documentaire sous-jacente, du degré de structuration des documents, de leurs modalités d'indexation, des possibilités d'accès à ceux-ci, des moyens de recherche disponibles, etc.

Dans ces communautés documédiatisées, toutes les actions sont communicationnelles, qu'il s'agisse de communication performante ou de communication de cadrage. Les espaces documentaires participatifs qui médiatisent les transactions offrent de nombreuses modalités de division du travail de documentarisation aux contributeurs (auctoriale, éditoriale, diffusionnelle, d'appropriation) qui correspondent elles-mêmes à différentes modalités de gouvernance du collectif, c'est-à-dire de cadrage de ses interventions (Zacklad 2008). De plus, les plateformes numériques offrent des opportunités tout à fait inédites de cadrage matériel de l'action des contributeurs, qui relèvent de ce que nous appelons le cadrage en physicalité.

Notre distinction entre les points de vue en intériorité et en physicalité sur les artefacts et les personnes s'appuie sur les concepts de P. Descola (2005). L'appréhension en intériorité d'une personne amène à décrire son activité sous l'angle de la perception, de la représentation, des sentiments, des relations, tandis que la description en physicalité l'appréhende sous l'angle du mouvement, du corps, des déplacements collectifs (Zacklad 2013). Dans le cas d'un artefact, la description en intériorité met l'accent sur sa dimension sémiologique, contenue, expressivité, rhétorique, tandis que la description en physicalité met l'accent sur sa dimension tangible associée à ses fonctions, sa technologie, les comportements liés à son utilisation. Les artefacts utilisés pour contrôler et cadrer les transactions peuvent être appréhendés en intériorité, du point de vue de la signification des inscriptions, ou en physicalité, du point de vue de l'effet tangible de l'objet sur les corps. En intériorité, on vise une lecture et une compréhension des règles, normes, interdictions inscrites sur un support. En physicalité on attend des artefacts de cadrage qu'ils empêchent matériellement le déroulement des actes, de la perception, des mouvements des corps et des transformations matérielles des objets.

Dans cette perspective en physicalité, le contrôle apparaît comme étant délégué aux artefacts tangibles pour reprendre les termes de B. Latour dans son analyse des « gendarmes couchés » ou ralentisseurs (Latour 1993). Cette distinction entre contrôle en intériorité versus en physicalité permet d'appréhender certaines caractéristiques des espaces documentaires numériques. Alors que la dimension transformative de la communication agit d'abord en intériorité par la mobilisation de représentations et de normes qui se traduisent ensuite en comportement physiques par l'intermédiaire des activités réflexives des sujets, l'écriture numérique de cadrage dans une plateforme logicielle peut avoir des conséquences matérielles directes relevant du contrôle en physicalité. Bien sûr, cette écriture n'est pas libre, elle relève du paramétrage ou de la programmation et donc d'un niveau de signification référentiel par opposition rhétorico-herméneutique (Zacklad 2010b). De ce fait, il s'agit davantage d'une « communication homme-machine » associée à un langage de commande que de transactions

communicationnelles authentiques, mais cette forme d'écriture peut intervenir de manière puissante sur le contrôle de l'engagement dans les espaces numériques (cf infra).

Conclusion : Quels engagements en mode 2.0 dans les communautés virtuelles

En conclusion nous soulèverons un certain nombre de questions liées aux relations entre les modalités d'engagement dans les communautés virtuelles et la structure des espaces documentaires participatifs. Ces questions sont soulevées dans le cadre de projets qui souhaitent promouvoir une participation des usagers dans des contextes de sciences citoyennes ou de réseaux sociaux d'entreprise. Dans ces projets, il existe selon nous une tension entre une acception forte et faible de la participation au sens du web 2.0. L'acception faible correspond à la possibilité de contribuer à un projet déjà cadré tandis que l'acception forte correspond à la possibilité d'intervenir dans la définition des modalités de ce cadrage. Cette opposition correspond à l'opposition que nous établissons deux formes de la participation, la coréalisation et la codécision (Zacklad 2010a) : alors que la codécision implique les utilisateurs dans toutes les phases du cadrage du programme transactionnel, la coréalisation les met à contribution dans une direction déjà fixée par un tiers.

La participation au sens fort devrait permettre un cadrage de l'engagement en valeur et en finalité, mais également le cadrage des modalités concrètes de l'engagement en moyen et en relation en donnant la possibilité aux membres de la communauté d'intervenir sur les règles explicites associées à la « publication » de contenu comme à celles associées aux possibilités d'interaction et aux droits d'accès des participants. Cette participation devrait pouvoir s'exercer selon tous les modes de contrôle allant de la participation ancrée débouchant sur des conventions en partie implicites à l'engagement à travers des règles et des discours permettant aux contributeurs d'être d'authentiques créateurs du cadre participatif.

Bien qu'une argumentation détaillée dépasse le cadre de cet article, nous considérons que la très grande majorité des Espaces Documentaires Participatifs et notamment dans ceux promus par des offreurs de service industriels (réseaux sociaux, partage de photos ou de signets), relèvent d'une acception faible de la participation 2.0. Si ceux-ci mettent bien en œuvre un modèle économique basé sur la gratuité pour l'utilisateur final, ils n'offrent que des opportunités de participation au sens socio-politique faibles, les utilisateurs étant confinés à un engagement en moyen ou à un engagement relationnel déjà largement pré-cadré sans qu'il leur soit possible de remettre en cause explicitement ce cadrage.

La plupart des logiciels à succès sont cependant suffisamment ouverts pour permettre des détournements d'usage circonstanciels par rapport aux finalités, aux normes et aux valeurs promues par les concepteurs. C'est le cas du réseau social Facebook qui a pu être utilisé un temps pour contribuer à une mobilisation citoyenne dans le contexte de certaines révolutions arabes en lieu et place du réseautage mondain auquel il était destiné. Mais il s'agit bien d'un détournement à la marge : un logiciel conçu pour le militantisme politique aurait proposé des modalités de cadrage, de recadrage et d'auto-cadrage des transactions sensiblement différentes. Par ailleurs, les communautés documédiatisées articulent de manière opportuniste plusieurs espaces documentaires de contribution et de communication plus ou moins fortement intégrés (différents systèmes de gestion de

contenu, de messagerie, de SMS, etc.), avec d'autres formes d'interaction à distance (p.e téléphone) et de rencontre en présentiel, offrant chacun des opportunités d'engagement différentes et correspondant à des modalités de réalisation complémentaires ou antagonistes des programmes transactionnels de la communauté virtuelle.

Un des enjeux associé aux formes de participation fortes et donc aux possibilités de recadrage des espaces documentaires participatifs est lié aux différentes compétences « d'écriture » associées à la maîtrise des logiciels même quand ceux-ci sont « open source » et notamment aux compétences d'écriture associées au paramétrage et à la programmation. Dans la plupart des systèmes de gestion de contenu qui constituent l'architecture logicielle des espaces documentaires participatifs allant des wiki aux blogs en passant par les outils d'édition de sites dynamiques, on peut distinguer trois niveaux d'écriture du logiciel correspondant à formes de participation plus ou moins fortes.

Le premier niveau est associé à la production de contenu et à sa structuration dans le cadre d'un paramétrage défini par l'administrateur. La contribution correspond à la l'écriture de « contenu » dans des espaces prédéfinis, à l'annotation qui peut relever de l'indexation et de l'organisation des connaissances (Zacklad 2007d) et à la gestion de ses relations avec d'autres contributeurs en fonction des droits impartis. Le deuxième niveau correspond au rôle d'administrateur et consiste à paramétrer les espaces de saisie, la structure du système d'organisation des connaissances et les droits d'accès (lecture, écriture, administration). Enfin, le troisième niveau, correspond à la conception de nouveaux modules logiciels à l'aide de langages de programmation, pour accroître ou modifier les fonctionnalités de la plateforme.

Alors que le premier niveau de contribution correspond principalement à la mise en œuvre de formes de cadrage en intériorité les deux autres niveaux relèvent directement d'un cadrage en physicalité, matériellement contraignant. Les modalités d'accès à ces niveaux, qui impliquent généralement des compétences informatiques plus sophistiquées que celle requises pour la contribution de niveau un, a un impact direct sur les formes d'engagement et de participation et devraient faire l'objet d'une problématisation explicite dans les communautés virtuelles documédiatisées.

Bibliographie

BERNARD, F. (2007). « Communication engageante, environnement et écocitoyenneté : un exemple des « migrations conceptuelles » entre SIC et psychologie sociale », *Communication & Organisation*, 31, 2007, 26-41.

BOUILLON, J.-L. (2003). « Pour une approche communicationnelle des processus de rationalisation cognitive des organisations : contours, enjeux et perspectives », *X^e Colloque bilatéral franco-roumain*, CIFSIC Université de Bucarest, 28 juin - 3 juillet 2003.

COOREN, F. (1999). *The organizing property of communication*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

DESCOLA, P. (2005). *Par-delà nature et culture*, Paris : Gallimard, « Bibliothèque des sciences humaines ».

DEWEY, J. (1993). *Logique. Théorie de l'enquête*. Paris: PUF (1938).

DEWEY, J. & BENTLEY, A. F. (1949). *Knowing and the known*, In J. A. Boydston (1989), John Dewey: The later works, 1925-1953 (Vol. 16, pp. 2-294). Carbondale: Southern Illinois University Press.

GRAMACCIA, G. (2001). *Les actes de langage dans les organisations*, Paris : L'Harmattan.

EVERAERT-DESMEDT, N. (1990). *Le processus interprétatif. Introduction à la sémiotique de Ch.S. Peirce*, Liège, Mardaga.

GENARD, J.L. (2011). « Investiguer le pluralisme de l'agir », *SociologieS* [En ligne], mis en ligne le 06 juillet 2011, consulté le 27 juillet 2012. URL : <http://sociologies.revues.org/3574>

GIDDENS A. (1984). *La Constitution de la société*, (1984), trad. par Audet M., Paris, PUF, 2004

Greimas, A. J. (1966). *Sémantique structurale*, Paris: Larousse.

HATCHUEL A. (1996). « Coopération et conception collective – Variété et crises des rapports de prescription », DE TERSSAC, G., FRIEDBERG E. (Eds), *Coopération et conception*, Toulouse, France : Octares Edition.

HOC, J.-M. (1996). *Supervision et contrôle de processus – La cognition en situation dynamique*, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

LATOUR, B. (1993). *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de sciences*, Paris : La Découverte.

Mead, G. H. (1934). *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*, nouvelle édition (1967), The University of Chicago Press, Chicago.

RHEINGOLD, H., (1994). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. London : Secker & Warburg.. Disponible en ligne : <http://www.rheingold.com/vc/book/>

TAYLOR, J. R. & VAN EVERY, E. J. (2000). *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

THEVENOT, L. (2006). *L'Action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris : Éditions La Découverte.

ZACKLAD, M., (2000). « La théorie des Transactions Intellectuelles : une approche gestionnaire et cognitive pour le traitement du COS (Cognitive Overflow Syndrome) », *Intellectica* 2000/1, 30, p. 195-222.

ZACKLAD, M. (2006). « Documentarisation Processes in Documents for Action (DofA): The Status of Annotations and Associated Cooperation Technologies », *Computer Supported Cooperative Work* 15(2-3): 205-228.

ZACKLAD, M., (2007a). « Réseaux et communautés d'imaginaire documédiatisées », SKARE, R., LUND, W. L., VARHEIM, A., *A Document (Re)turn*, Peter Lang, Frankfurt am Main : 279-297

ZACKLAD, M. (2007b). « Une théorisation communicationnelle et documentaire des TIC », REBER, B., BROSSAUD, C., *Humanités numériques. Nouvelles technologies cognitives et concepts des sciences sociales*, Hermes Publishing, Londres-Paris : 20-35.

ZACKLAD, M. (2007c). « Management of the knowing and the known in transactional theory of action », DAY, R., MCINERNEY, C., *From Knowledge Management to Knowledge Processes*. Springer-Verlag, pp. 301-329. [version française : http://hal.inria.fr/docs/00/09/55/63/PDF/connaissant_connu_zacklad.pdf]

ZACKLAD, M. (2007). « Annotation : attention, association, contribution », *Salembier*, P.

ZACKLAD, M. (2007). *Annotation dans les documents pour l'action*, Paris: Hermes Sciences Europe.

ZACKLAD, M. (2008). Participative documentary spaces and governance. *International Journal of Sustainable Development*, 2008, vol. 11, Nos. 2/3/4, p. 247-261 [version française : http://hal.inria.fr/docs/00/20/24/23/PDF/espace_participatif_et_gouvernance-Final_AA_Good.pdf]

ZACKLAD, M. (2010a). « Sémiotique de la création de valeur dans l'économie des transactions coopératives », *L'activité marchande sans le marché*, HATCHUEL, A., FAVEREAU, O., AGGERI, F. (Eds), Paris : Presses de l'Ecole des Mines, p. 265-283.

ZACKLAD M., (2010b). « Evaluation des Systèmes d'Organisation des Connaissances », *Les cahiers du numérique*, Vol. 6, 2010/3, pp. 133-166.

ZACKLAD, M. (2012). « Communication et travail sortir de l'ambiguïté », *Colloque International « Communiquer dans un monde de normes »*, 7-9 Mars 2012, Roubaix.

ZACKLAD, M. (2013). « Travail managérial et innovation servicielle en tant que cadrage du contexte transactionnel », *@ctivité*, à paraître.

Engagements sociétaux

En quoi la performativité des publicités de la Sécurité routière entraîne l'engagement du public ?

Pauline Breduillieard
Chaire de relations publiques et communication marketing
MICA (EA 4426)
breduillieardpauline@hotmail.com

Résumé

Dans cette communication, nous chercherons à voir à travers une analyse de publicités sociétales réalisées pour la Sécurité routière comment cette dernière arrive à engendrer l'engagement du public, ici les citoyens, à respecter les règles de conduite. En nous basant sur la théorie des actes de langage d'Austin et les différentes conditions de félicité des performatifs, nous avons posé l'hypothèse que la légitimité du locuteur, c'est-à-dire la Sécurité routière⁶¹, qui est un organisme d'État, permettait la performativité de l'énonciation de laquelle découlerait l'engagement du récepteur.

Il s'agit d'une étude exploratoire qui porte sur la pragmatique de la communication publicitaire et plus précisément le rôle de la performativité des messages publicitaires sociétaux de la Sécurité routière dans l'engagement du public vis-à-vis du message délivré. Nous nous sommes interrogés sur la façon dont la légitimité de l'énonciateur permettait la performativité du message et entraînait l'engagement chez l'individu récepteur.

Mots-clés : engagement, légitimité, performativité, publicité sociétale, Sécurité routière

Introduction

En quoi la performativité des publicités de la Sécurité routière entraîne l'engagement du public?

La notion de performativité a été à la base de la réflexion d'Austin (1962) sur la théorie des actes de langage. Les performatifs sont des énoncés qui permettent l'exécution d'une action (Austin, 1970). Pour Austin, un acte de langage est performatif lorsqu'il respecte plusieurs conditions. En d'autres termes, la réussite d'un performatif dépend des circonstances de son énonciation, nous parlons, ici, des conditions de *félicité*. Le non-respect d'une des conditions rendra le performatif nul et l'acte échouera.

⁶¹ http://www.securite-routiere.gouv.fr/rubrique.php3?id_rubrique=14 consulté le 28 janvier 2012.

Cependant, Ambroise (2008) précise que les conditions de félicité A.1⁶² et A.2⁶³ sont des « conditions essentielles » à la réussite de l'acte d'énonciation et donc à sa performativité.

Dans cette communication nous étudierons le caractère performatif des messages publicitaires en nous basant sur quelques publicités de la Sécurité routière (SR). Nous posons l'hypothèse que la légitimité dont jouit l'énonciateur-locuteur, ici la SR, qui est un organisme d'État, définit le caractère performatif de l'acte. Et enfin, que de cette performativité découlerait l'engagement du public-récepteur.

Actes de langage et performativité

Les conditions de *félicité* permettant la performativité des actes de langage

Dans sa deuxième conférence, Austin énonce l'idée que pour qu'un acte de langage soit performatif, il doit respecter plusieurs conditions et donc que celles-ci soient *heureuses*. En d'autres termes, la réussite d'un performatif dépend des circonstances de son énonciation. Si ce n'est pas le cas, l'énonciation sera malheureuse et nous parlerons d'*Infelicity* (Échec) (Austin, 1970). Le performatif sera donc nul, et l'acte échouera s'il est prononcé dans des circonstances inappropriées. Ainsi, la notion de circonstances appropriées est primordiale, car la performativité de l'énonciation en dépendra :

« En plus de la formulation des mots, qui constituent ce que nous avons appelé le performatif, il faut généralement que nombre de choses se présentent et se déroulent correctement, pour que l'on considère que l'acte a été conduit avec bonheur. » (Austin, 1970, p.48).

De cette constatation, Austin (1970) énumère six conditions de *félicité* pour permettre le fonctionnement *heureux* d'un performatif.

La performativité des actes de langage dépend donc des conditions de *félicité* que nous pouvons résumer de la sorte : légitimité du locuteur, existence d'une procédure et intention d'agir (Austin, 1970). Selon Kerbrat-Orecchioni (2005), ces conditions touchent l'état des choses, le locuteur et le destinataire.

Les échecs affectant les conditions de *félicité*

Tel que nous venons de le voir, la performativité de l'acte de langage dépend de plusieurs conditions. Si une ou plusieurs des six règles ne sont pas respectées, l'énonciation performative sera malheureuse, il y aura donc échec de l'énonciation. Toutefois, nous pouvons dire que ces conditions de *félicité* sont énoncées par ordre d'importance. Autrement dit, il existe une gradation selon le poids de chacune d'elle dans la réussite de l'acte d'énonciation et donc de son caractère performatif. Austin (1970) précise que la nature de l'échec diffère selon la condition qui n'est pas respectée. Il effectue tout d'abord une distinction entre les règles des catégories A et B vis-à-vis de celles de la

⁶² « A.1. Il doit exister une procédure, reconnue par convention, dotée par convention d'un certain effet, et comprenant l'énoncé de certains mots par de certaines personnes dans de certaines circonstances. » (p.58, Austin, 1970).

⁶³ « A.2. Il faut que dans chaque cas, les personnes et circonstances particulières soient celles qui conviennent pour qu'on puisse invoquer la procédure en question. » (p.64, Austin, 1970).

catégorie Γ . Dans le cas du non-respect de l'une des quatre premières règles (A.1, A.2, B.1 et B.2), les échecs sont appelés des Insuccès [*Misfires*], car l'acte n'est pas exécuté avec succès. Dans ce type d'échec, l'acte de langage n'est pas accompli. Alors que pour celles de Γ , appelées aussi clauses de sincérité par Ambroise (2008), il s'agira d'Abus, car ici, l'échec a lieu quand l'acte est accompli. Nous sommes donc en présence d'abus de procédure, ou selon Ambroise (2008) d'insincérité dans l'accomplissement de l'acte d'énonciation.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, Austin (1970) distingue les conditions de *félicité* selon trois types. Bien que dans un premier temps, il regroupe celles de A et B dans un même groupe pour les différencier de Γ , il poursuit sa distinction en séparant les règles A et B. Austin (1970) nomme les échecs aux règles A des Appels indus [*Misinvocations*], car la procédure n'existe pas ou encore parce qu'elle ne peut pas être appliquée comme il faudrait. Plus précisément, les échecs de A.2 sont qualifiés d'Emplois indus [*Misapplications*] puisque la procédure est présente, mais ne peut pas être réalisée comme il se doit.

En ce qui concerne l'échec des conditions de *félicité* B, Ambroise (2008) explique dans son livre *Qu'est-ce- qu'un acte de parole?* que le raté a lieu au niveau de la clôture de l'acte. Austin appelle ce type d'échecs des Exécutions ratées [*Misexecutions*], car même si la procédure est accomplie, la réalisation du rituel, elle, n'est pas faite correctement. Ainsi, le non-respect de la règle B.1 entraînera une Défectuosité et celui de B.2 un Accroc (Austin, 1970).

À la vue de ces échecs possibles, nous pouvons affirmer que les échecs appartenant à la catégorie A sont ceux qui empêcheront totalement la réussite de l'acte de langage, car en l'absence du respect de ces conditions, la procédure d'énonciation n'a pas lieu.

Le discours publicitaire de la Sécurité routière

La Sécurité routière organisme d'État

La SR est un organisme interministériel (organisme d'État) qui dépend du Gouvernement et plus précisément du Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales, et de l'immigration. Mais également du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement. C'est au sein de ce ministère qui est composé d'une Délégation à la sécurité et à la circulation routière que la politique et les campagnes publicitaires de la SR sont élaborées et mises en œuvre. De plus, le Premier ministre ainsi que d'autres ministères tels que celui de la Défense, de la Justice, de la Santé, du Travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, et de l'Éducation nationale, prennent part aux différents comités, conseils, délégations qui définissent la politique du gouvernement en matière de Sécurité routière et de son application. La SR a donc à sa tête un délégué interministériel qui a autorité sur l'administration d'autres ministères pour faire appliquer des mesures en faveur de la SR.

Également, la SR compte aussi sur différents partenaires tels que les collectivités territoriales, les associations, les sociétés d'autoroutes et ouvrages à péage, les assurances, les établissements d'enseignement de la conduite et de la Sécurité routière et les constructeurs automobiles.

La SR agit comme porte-parole auprès de la population en ce qui concerne la communication des règles de conduite en vigueur édictées par l'État, ainsi que l'importance d'un comportement citoyen sur la route. Cet organisme est mandaté par le gouvernement, il est donc légitimé par ce dernier.

Analyse des affiches publicitaires

Dans le cadre de cette recherche exploratoire, nous avons analysé trois publicités d'affichage de la SR diffusées entre 2010 et 2011. Ce type de publicités appartient aux publicités dites sociétales. La publicité sociétale ou sociale est une forme de communication qui a pour but de sensibiliser, d'informer, d'éduquer, de modifier les attitudes et les comportements et de convaincre de la légitimité d'une opinion (Sévigny, 1980; Cossette, 2001).

Les publicités choisies pour cette recherche font partie des campagnes thématiques deux-roues mises en place par le Gouvernement pour sensibiliser les conducteurs des deux-roues, et pour rappeler aux autres utilisateurs de la route (voitures, camions, bus, vélos, piétons) qu'il faut être vigilant vis-à-vis des deux-roues. Ces publicités ont été affichées sur le territoire français en format vertical (40x60) et horizontal (60x40). Les affiches renvoient vers un micro-site dédié à la conduite d'un deux-roues⁶⁴.

Les publicités sont toutes constituées de la même manière. Le message se termine sur la signature de la SR avec son logo et son slogan : Sécurité routière-Tous responsables. Nous retrouvons aussi le logo du Gouvernement ou du Ministère de l'Écologie. Le site Internet de la campagne apparaît dans chacune des affiches soit en dessous des logos ou alors sous le texte à caractère informatif de la publicité. Également, le nom de l'agence de publicité (Lowe Stratéus) et la date de la campagne apparaissent à la verticale dans un coin du message publicitaire. Enfin, chacune est composée d'une image centrale et d'une accroche. Le texte et l'image se complètent. Nous sommes dans une approche principalement sémiologique avec une forte saturation sémantique (Cossette, 2001). Même si l'image prédomine dans les publicités étudiées, elle représente symboliquement le texte. Autrement dit, elle permet d'illustrer les propos de manière symbolique.

La première publicité (125m3)⁶⁵ a pour but d'informer les détenteurs d'un permis voiture qu'il est maintenant nécessaire de suivre une formation pour conduire un deux-roues de moins de 125 cm³. L'image représente une sorte de centre équestre. Dans l'enclos de pratique, nous retrouvons un scooter qui est en train d'être dompté par le futur conducteur. Celui-ci est vêtu d'une veste et de gants reprenant le code vestimentaire des utilisateurs de motos. Ce dernier a un fouet /cravache dans les mains. Un casque et une sacoche sont posés sur le sol. L'arrière plan brumeux peut faire penser à un nuage de poussières soulevé par une horde de chevaux. Le symbole de cheval fougueux devant être dompté avant de le monter se retrouve dans l'accroche : « Avant de monter dessus, apprenez à le maîtriser. ». Au niveau textuel, la publicité est composée d'un texte explicatif donnant des détails sur la nouvelle directive et renvoyant vers le site Internet. La notion d'obligation apparaît très clairement.

⁶⁴ <http://www.conduire-un-deux-roues.gouv.fr/> consulté le 1^{er} mai 2012.

⁶⁵ http://www.securite-routiere.gouv.fr/IMG/pdf/40x60_7H_BD_cle61ad3d.pdf consulté le 1^{er} mai 2012.

L'autre point que nous pouvons souligner, c'est que l'impératif est utilisé dans l'accroche (apprenez). Cela renforce le côté obligatoire de la nouvelle réglementation. Dans cette publicité, le scooter rappelle le cheval et fait le parallèle avec la nécessité de connaître les règles d'équitation quand on veut monter à cheval et donc que pour conduire un scooter, il faut aussi maîtriser les règles de conduite. On peut donc percevoir ce message comme un rappel des nouvelles directives mises en place et l'importance de les suivre pour rester dans la légalité et être un individu-citoyen responsable sur les routes.

La deuxième affiche (cyclo-ado)⁶⁶ avise la population que le débridage de cyclomoteurs est interdit, que cela peut entraîner des accidents et que toute personne ayant un cyclo débridé encourt une amende et peut ne pas être couverte par ses assurances. L'élément iconique est composé d'un adolescent sur un scooter qui semble rouler à toute allure, car le paysage en arrière plan est brouillé, flou. Cela fait ressortir la sensation de vitesse qui est accentuée par la position de l'adolescent sur son scooter. Comme dans la publicité précédente on voit que l'individu est muni d'un casque de protection. Le texte situé dans le carré jaune, qui attire le regard, « Un cyclo débridé c'est un ado en danger ». Ce panneau rappelle les panneaux de signalisation indiquant un danger ou en tout cas la nécessité de rester en alerte. En dessous de l'image et de l'accroche publicitaire, nous retrouvons un texte explicatif qui donne des chiffres concernant les accidents de cyclomoteurs débridés, ainsi que les risques encourus si le conducteur d'un scooter ne respecte pas la réglementation en vigueur. La rime est utilisée pour permettre la rétention de l'accroche. De plus, le texte reprend très clairement le message délivré au niveau visuel. Les mots sont clairs et concis. La notion de sanction, de risque et d'interdiction apparaît dans cet élément textuel.

Pour ce qui est de la dernière publicité (casque)⁶⁷, celle-ci représente un motard vu de dos. L'élément visuel principal est le casque du conducteur qui est attaché à sa tête et dont la visière est relevée. Le casque est recouvert de post-it jaunes sur lesquels sont écrits différents mots qui sont primordiaux à une bonne conduite d'un deux-roues et à la sécurité du conducteur et des autres. Ici, une partie du texte se mélange à l'image. Les mots sont répétés à plusieurs reprises sur différents post-it. Nous retrouvons les mots suivants : feux allumés, chaussures, contrôle pneus, distance de sécurité, casque attaché, piéton, clignotant, rétroviseurs, verglas, vent, gants, vitesse, pluie, angle mort, traces d'huile, voiture qui déboîte, gravillons, blouson et portière. Le post-it symbolise ici la vigilance et les choses importantes qui ne doivent surtout pas être oubliées quand on monte sur un deux-roues. Ainsi, l'image amplifie l'accroche « A 2 roues, soyons 2 fois plus vigilants. ». À nouveau, il y a un lien de complémentarité entre l'image et le texte. Comme dans la première publicité, l'impératif est présent, mais cette fois il n'est pas seulement dirigé vers le récepteur, il intègre le locuteur (soyons). De plus, la répétition est présente. Enfin, les couleurs utilisées sont assez sombres à l'exception des post-it, cela souligne le fait que souvent nous ne voyons par les motards, car ils sont vêtus de noirs et se faufilent entre les voitures.

⁶⁶ http://www.securite-routiere.gouv.fr/IMG/pdf/40x60_CycloDebride_BD_cle6eb167.pdf consulté le 1er mai 2012.

⁶⁷ http://www.securite-routiere.gouv.fr/IMG/pdf/40x60_BD_cle532cce.pdf consulté 1er mai 2012.

L'autorité du locuteur, la cause de l'engagement du public

Légitimité, autorité du locuteur et performativité du discours publicitaire

Bien que les six conditions de *félicité* soient importantes à la performativité de l'acte de langage, Ambroise (2008) précise que les conditions A.1 et A.2 sont des « conditions essentielles » à la réussite de l'acte d'énonciation et donc à sa performativité. Si elles ne sont pas respectées, il n'y aura pas d'acte de langage. Ces deux conditions soulignent l'importance de la procédure, du contexte et de la légitimité du locuteur :

« A.1. Il doit exister une procédure, reconnue par convention, dotée par convention d'un certain effet, et comprenant l'énoncé de certains mots par de certaines personnes dans de certaines circonstances. » (p.58, Austin, 1970), (ce que nous soulignons).

« A.2. Il faut que dans chaque cas, les personnes et circonstances particulières soient celles qui conviennent pour qu'on puisse invoquer la procédure en question. » (p.64, Austin, 1970), (ce que nous soulignons).

Ainsi, les énonciations doivent être prononcées par les bonnes personnes dans les bonnes circonstances. En d'autres termes, seules les personnes autorisées pourront permettre la performativité de l'énonciation. Austin (1970) explique cela en prenant l'exemple du mariage, une situation institutionnelle, où seule la personne reconnue par l'État peut effectuer l'acte d'unir deux êtres par la parole. Dans le cas contraire, l'acte ne sera pas accompli. Il échouera, car la procédure n'aura pas été respectée. Nous voyons donc que pour que l'acte de langage soit performatif, la légitimité du locuteur est importante comme le mentionne si bien Austin (1970) : « lorsqu'il n'y a ni prétention ni même l'ombre d'un droit aux pouvoirs, alors il n'existe aucune procédure conventionnelle reconnue : c'est une imitation bouffonne. » (p.56). La légitimité, le droit de prononcer l'acte semble donc être un des critères si ce n'est le critère le plus important pour permettre la réalisation de la procédure d'énonciation. Si la personne qui prononce l'acte n'en a pas l'autorisation, la légitimité, alors la performativité sera nulle puisque l'acte ne respecte pas une des conditions de *félicité*. Ainsi, si les conditions nécessaires ne sont pas réunies, nous parlerons d'incapacité, car il y a inadéquation des personnes, des objets, etc. Donc l'acte sera nul et non avenu, ou sans effet si ce n'est pas la personne adéquate qui prononce l'énonciation et qu'elle n'a pas les pouvoirs pour l'accomplir. Dans ce cas, l'acte sera malheureux, il y aura échec du performatif. La légitimité, le droit de prononcer l'acte semble être un des critères si ce n'est le critère le plus important pour permettre la réalisation de la procédure d'énonciation et donc la performativité de l'acte de langage.

Des auteurs comme Benveniste (1966) pour les énoncés performatifs, ou encore Récanati (1981) en ce qui concerne les affirmations, insistent sur l'importance de l'autorité, de la légitimité du locuteur à énoncer dans l'accomplissement de la performativité. Kerbrat-Orecchioni (2005) en citant Fillmore souligne, elle aussi, le fait que ce qu'elle nomme les *conditions institutionnelles* portant sur le locuteur, c'est-à-dire la légitimité, l'autorité du locuteur sont essentielles à la performativité des actes :

« N'est pas autorisé qui veut à affirmer, ordonner, répondre ou pardonner : encore faut-il que l'« illocuteur » possède, au moment de la prise de

parole, une crédibilité et une autorité suffisantes⁶⁸, qu'il dispose du « droit de réponse », ou d'une « position haute » lui permettant la « condescendance » du pardon – ces conditions institutionnelles concernant aussi bien les sujets « dominants » que « dominés » : comme le remarque Ch. Fillmore. » (p.29-30).

Ainsi cette crédibilité du locuteur à énoncer permet la performativité.

Dans ce sens Josiane Boutet (2010) dans son livre *Le pouvoir des mots* se questionne sur l'existence d'« un pouvoir ou une puissance propre du langage » (p.7, Boutet 2010). En s'appuyant sur les travaux de Bourdieu en outre, elle met de l'avant l'importance de l'énonciateur et de sa légitimité. Selon eux, le pouvoir des mots viendrait de « la position sociale d'autorité de celui qui parle » ou autrement dit, par la légitimation des énonciateurs par la puissance politique et sociale des institutions, et non de la linguistique proprement dite.

Ainsi, comme le dit si bien Josiane Boutet (2010) :

« Dans une telle perspective, peu importe les mots qui sont prononcés du moment qu'ils le sont par la bonne personne située au bon endroit social et investie de la légitimité pour le faire. Seule compterait la position sociale du locuteur. » (p.7).

Appliquons maintenant les conditions de félicité et plus précisément cette notion de légitimité, d'autorité du locuteur au cas du discours publicitaire de la SR.

Plusieurs auteurs tels que Barbosa (1982) ou encore Everaert-Desmedt (1988) ont montré, en s'appuyant sur la théorie des actes de langage, que les messages publicitaires peuvent être considérés comme des actes de langage performatifs, car la publicité est un : « [...] acte de communication qui a pour but de faire-savoir [...] et de faire-croire/faire-vouloir [...] pour faire-faire [...]. » (p. 138, Everaert-Desmedt, 1988, ce que souligne l'auteur). Ainsi, le discours publicitaire transforme l'état des choses, et a donc en tant qu'acte de langage la faculté d'agir et de faire agir. C'est un acte illocutoire (Everaert-Desmedt, 1988).

Comme nous l'avons mentionné auparavant, la performativité des actes de langage et donc du discours publicitaire dépend des conditions de félicité (légitimité du locuteur, existence d'une procédure et intention d'agir (Austin, 1970)). Catherine Kerbrat-Orecchioni (2005) précise dans ce sens que ces conditions touchent l'état des choses, le locuteur et le destinataire.

Dans les messages publicitaires de notre recherche, le locuteur représente l'annonceur, ici la SR et donc le Gouvernement. L'*état des choses* aussi appelé l'existence de la situation est la première condition particulière. Dans le cas des publicités de la SR, il s'agit des comportements dangereux et non citoyens sur la route ainsi que la nécessité d'éduquer la population aux règles de bonnes conduites routières. Le Gouvernement ayant constaté un taux élevé de mauvais comportements sur la route ainsi que des accidents se devait de sensibiliser les individus à ce sujet. Pour ce faire, des campagnes de sensibilisation et de

⁶⁸ Ce que nous soulignons.

présentation des nouvelles réglementations ont été mises en place. Ainsi, la publicité agit comme un outil de prévention et de mise en garde auprès de la population.

Pour que le discours de la SR soit performatif, il doit aussi remplir la *condition de sincérité*. Elle est réalisée par la détermination de la SR et donc du Gouvernement à éduquer et rendre responsable les individus-citoyens sur la route. Pour cela la SR invite les individus à suivre les messages délivrés dans les campagnes publicitaires, et à respecter et appliquer les réglementations routières mentionnées dans ces dernières. Enfin, la dernière condition dite *institutionnelle*, mais celle qui nous semble la plus importante ici, est exécutée également par la SR. Cet organisme d'État jouit d'une certaine crédibilité du fait qu'il soit le porte-parole du Gouvernement. Cela lui confère une certaine autorité à parler de sécurité routière et à promouvoir un comportement responsable sur la route. Sa légitimité à parler de ce sujet et sa crédibilité aux yeux de la population lui permettent de diffuser un tel discours publicitaire. Il y a en quelque sorte un transfert d'autorité qui s'effectue entre le Gouvernement et la SR lorsque cette dernière devient l'émetteur du message. Pour pouvoir agir et faire agir, il est primordial que le locuteur possède une certaine crédibilité et autorité (Kerbrat-Orecchioni, 2005).

Les individus citoyens sont le destinataire du discours publicitaire. Ils doivent se conformer au discours et respecter les réglementations énoncées sous peine de contraventions ou de retrait de permis; ou plus grave encore de créer un accident. Ainsi, le pouvoir que transmet par son autorité le Gouvernement à la SR ainsi que l'obligation de suivre les recommandations/réglementations énoncées dans le discours publicitaire font qu'ils s'imposent aux citoyens qu'ils le souhaitent ou non.

Nous pouvons donc dire que du fait que la SR soit mandatée par l'État pour communiquer auprès des citoyens sur les règles de conduite en vigueur cela lui donne la légitimité nécessaire pour être entendu par les individus et donc que son discours soit performant. Car comme le précise Kerbrat-Orecchioni (2005) : « seul le dire « autorisé » est véritablement « performant ». » (p.9).

De plus, la véracité du discours social et le risque de sanctions obligent les citoyens à respecter et appliquer le contenu des messages publicitaires sociétaux.

Ainsi de par cette légitimité, la Sécurité routière peut à travers son discours publicitaire influencer les individus à changer leurs comportements. Les actes de langage qui constituent le discours publicitaire ont une capacité d'action sur les individus. Wittgenstein (1961) parle d'influence sur les autres : « Ne pas dire : sans langue nous ne pourrions pas nous comprendre les uns les autres. Mais bien plutôt : sans langue nous ne pourrions pas influencer les autres de telle façon. » (§ 23).

La légitimité du locuteur vecteur d'engagement du récepteur

Tel que le mentionne Everaert-Desmedt (1988), le discours publicitaire est un acte de communication qui a pour but grâce à la diffusion d'informations de faire-faire quelque chose au récepteur. Autrement dit, nous pourrions dire du discours publicitaire sociétal qu'il est assertif, directif et engageant.

Il apparaît clairement que les publicités de la SR sont assertives puisqu'elles fournissent des données routières chiffrées et conseillent sur les comportements à adopter sur la

route. Le discours de la SR est directif, car il énonce les réglementations en vigueur et souligne l'importance de les respecter sous peine de sanctions.

Pour ce qui est de la propriété engageante du discours publicitaire, il est important d'en spécifier la nature. L'engagement peut-être appréhendé à deux niveaux : engagement contraint d'une part, et engagement conjoint d'autre part (Mead, 1934).

Nous pouvons parler d'engagement contraint dans le sens où les publicités utilisent l'impératif (soyons 2 fois plus vigilants, apprenez à le maîtriser). Celui-ci a pour effet de forcer l'engagement par l'ordre. Également, à plusieurs reprises les termes de sanction et d'obligation (formations deviennent obligatoires, interdit, sanctionné par une amende) sont présents dans les affiches publicitaires. Ainsi, nous pouvons dire que le discours publicitaire engage les individus-citoyens à avoir un certain comportement sur la route sous peine de sanction et par la peur de la mort/accident.

Toutefois bien que ce type d'engagement soit présent, dans le cas de cette recherche, le discours publicitaire de la SR nous apparaît aussi comme un engagement conjoint ou ce que Mead (1934) appelle une *action conjointe*. Les messages viennent éveiller la conscience sociale de tous vis-à-vis des comportements à adopter sur la route, car comme le dit si bien le slogan de la SR, nous sommes tous responsables. Pour cela, les publicités certes jouent sur le lexique de l'interdiction et de la sanction, mais aussi de la vigilance, de la maîtrise, et de la responsabilité de chacun de se comporter de manière citoyenne pour le bien de tous.

Ainsi, le locuteur et le destinataire sont mutuellement engagés pour permettre la réussite et donc la performativité de l'acte de langage. Pour Mead (1934) l'interprétation et la force que le récepteur donne à la légitimité du locuteur permettent son engagement. Or comme nous l'avons vu, la SR bénéficie, en tant que porte-parole du Gouvernement et sa capacité d'émettre des réglementations, « normes » routières au nom de l'État, d'une légitimité qui lui permet d'engendrer l'engagement de la population vis-à-vis de son discours.

Conclusion

Les publicités de la SR ont pour but de modifier les comportements des individus qui composent notre société. À travers ses énoncés, elles cherchent à changer les attitudes et les comportements des citoyens, en d'autres termes elles essayent par l'acte de langage à faire faire quelque chose aux individus. Nous parlons ici d'actes illocutoires dits directifs tels que nommés par Searle (1979). Ce type d'acte a pour but illocutoire de faire faire quelque chose au destinataire. De cette manière, les directifs expriment le désir, la volonté et l'intention du locuteur à convaincre, persuader l'interlocuteur. Nous retrouvons donc dans les publicités de la SR des énoncés ayant la valeur illocutoire des directifs puisque celles-ci ont pour rôle de modifier les attitudes des destinataires du message et donc de les convaincre d'adopter un nouveau comportement. Dans ce sens, nous pourrions presque parler de « normes » quand vient le temps de définir le discours publicitaire sociétal. Cette qualification confirme les caractéristiques que nous avons données précédemment aux messages publicitaires de la SR car selon Cooren (2004) en s'appuyant sur la terminologie de Searle (1982) affirme que la norme est assertive, engageante et directive.

Enfin, il est clair que la légitimité de l'énonciateur permet l'engagement du récepteur. Car comme le disait Pierre Bourdieu, la performativité d'un acte n'est pas dû à la linguistique, mais bien à la légitimité sociale et institutionnelle du locuteur.

Dans la même veine, Boutet (2010), en se basant sur le cas des rites incantatoires par exemple, insiste sur l'importance d'être le bon énonciateur :

« Aussi ne suffit-il pas de connaître le texte exact de formules de désenvoûtement, de savoir quels mots employer, encore faut-il être la bonne personne pour le faire⁶⁹, dans les bonnes situations sociales ; être placé en position de « sujet supposé pouvoir », dans les termes de Jeanne Favret-Saada. » (p. 45).

Ainsi, cette légitimité que possède la SR grâce à l'aura de l'État aux yeux des citoyens est le vecteur de l'engagement du récepteur dans le cas des publicités sociétales étudiées dans cette recherche.

Pour finir, cet engagement du public devrait aussi être étudié en tenant compte de la notion de peur, et l'influence que cette dernière peut avoir sur la légitimité de l'énonciateur et par la suite sur l'engagement des citoyens.

Bibliographie

- AMBROISE, B. (2008). *Qu'est-ce qu'un acte de parole?* Paris : Vrin.
- AUSTIN, J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Paris : Éditions du Seuil.
- Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale*, t. I, Paris : Gallimard.
- EVERAERT-DESMEDT, N. (1984). *La communication publicitaire. Étude de sémiopragmatique*, Louvain-la Neuve : Cabay.
- GRICE, H. P. (1975). « Logic and Conversation ». COLE, P. & MORGAN, J. L. (eds.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, 41-58. New York: Academic Press.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (2005). *Les actes de langage dans le discours – Théories et fonctionnements*. Paris : Armand Colin.
- MEAD, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- RECANATI, F. (1981). *Les énoncés performatifs*, Paris : Minuit.
- SEARLE, J. R. (1982). *Sens et expression : Études de théorie des actes de langage*, Paris : Les Éditions de Minuit.

⁶⁹ Ce que nous soulignons

Reconnaissance et mise en mots des compétences : approche réflexive

Yanita Andonova
LABSIC
yanita.andonova@gmail.com

Résumé

La présente contribution propose une approche réflexive des processus mis en œuvre dans l'acte écrit. Comment les individus explicitent leur expérience, mettent en mots leurs compétences afin d'obtenir une reconnaissance professionnelle? Nous proposons d'interroger cette problématique à travers une analyse de corpus de dossiers de validation des acquis de l'expérience (VAE), déposés par les candidats au sein d'un grand établissement d'enseignement supérieur. Il ne s'agit que d'une étude en cours qui ne saura répondre à toutes les questions qu'elle puisse soulever, mais qui ouvre des pistes de réflexion dans une approche communicationnelle. L'hypothèse formulée est que la constitution du dossier VAE est un acte écrit organisant et valorisant pour le candidat, qui doit être analysé en lien avec le processus de reconnaissance de l'individu.

Mots-clés : acte écrit, récit de l'expérience, compétences, reconnaissance, justification, VAE

Introduction

Peut-on prétendre saisir la construction des compétences à travers les écrits individuels? Telle est la question à l'origine de la présente contribution. Les savoirs d'action (Barbier, 1996; Pastré, 2006), la compétence (Le Boterf, 1997 ; Zarifian, 2001), la cognition distribuée (Hutchins, 1995, Conein&Jacopin, 1994), l'action située (Suchman, 1987), l'agir communicationnel (Habermas, 1981) sont depuis plusieurs années au centre des préoccupations de nombreux chercheurs en sciences humaines et sociales. La conception « agissante » du discours, la pragmatique (dans la lignée des travaux de Wittgenstein, Austin, Searle); les énoncés performatifs (Recanati, 1982) et les actes de langage y sont devenus des objets d'analyse courants. Les sciences de la communication s'y sont également intéressées en dégagant des perspectives fécondes autour des actes de communication (Gramaccia, 2001; Cooren, 2010). Les interrelations entre langage et action ont été questionnées à la lumière de nombreuses études heuristiques. Ce regain d'intérêt pour le langage et l'action a entre autres pour effet de rediscuter les notions et de préciser la terminologie (la distinction entre acte/action/activité d'une part, entre langue/langage/discours d'autre part). La nécessité de mener des réflexions conjointes sur l'analyse de l'activité et l'analyse du langage (Grosjean&Lacoste 1999 ; Lacoste, 2000), sur la place de la parole dans le travail (Borzeix, Fraenkel, 2001 ; Pène, Borzeix, Fraenkel, 2001) est devenue de nos jours une certitude. Cependant parmi la multitude des travaux sur ces thèmes la plupart d'entre eux s'intéressent aux interactions en présentiel, au discours oral produit en contexte. Quand on s'exprime, débat, communique en face-à-face on agit (quand dire, c'est faire). En revanche en rédigeant un document seul dans son bureau, devant l'écran d'ordinateur, en essayant de recoller les morceaux d'un patchwork

professionnel tout en faisant face à ses vieux démons souvent douloureux (licenciement, départ précipité) l'individu agit, mais sur quoi et comment? La démarche solitaire de production d'écrits en lien avec le travail est bien une activité cognitive. Quelle est sa force performative? Ces écrits, constituant des corpus riches à explorer, peuvent être dotés d'un certain pouvoir agissant que nous tenterons ici de mettre en évidence à travers un corpus spécifique.

Nous interrogeons les actes de langage écrits dans la démarche de constitution de dossiers de demande de validation des acquis de l'expérience (VAE) à travers une étude en cours. Nous allons nous intéresser non pas aux écrits de travail, mais à une forme particulière d'écrits sur le travail. Comment expliciter « les faire » à travers l'acte écrit que constitue un dossier de VAE? Nous faisons l'hypothèse que la constitution de ce type de dossier est un acte organisant et valorisant pour l'individu. Décrire son parcours à la fois professionnel et personnel, revenir sur son expérience, l'analyser et lui donner forme agit sur la réalité (donne confiance à l'individu, améliore l'estime de soi, lui apporte de nouvelles compétences). Nous nous intéressons donc au travail de mise en visibilité des compétences et de sa composante langagière particulièrement ici sous sa forme écrite. Comment se fabrique la mise en mots des compétences dans la constitution de dossier de VAE? Quels sont les processus mobilisés (mise en scène, estime de soi, valorisation, reconnaissance)? Dans une société où il est de plus en plus souvent question d'itinéraires atypiques et de parcours plus ou moins chaotiques, comment la VAE participe-t-elle à la construction identitaire des individus? Nous proposons d'analyser ce processus sous l'angle des récits d'expérience en lien avec le parcours de reconnaissance. Notre approche se veut exploratoire et n'empiète en rien sur les territoires des sciences de l'éducation, sur le champ de l'évaluation, ni sur celui de la formation des adultes. Elle constitue l'ébauche d'un questionnement, le début d'une recherche en cours.

Nous présenterons dans un premier temps le cadre théorique et méthodologique mobilisé, les premiers éléments d'analyse de corpus dans un second temps et conclurons cette contribution par des pistes de réflexions et d'approfondissement.

Cadre théorique et méthodologique

La performativité suscite depuis plusieurs années un vaste débat au sein des sciences humaines et sociales, au-delà de la linguistique et mobilise de nouveaux objets (actes de calculs, rôle performatif des objets dans la conception publicitaire, études des séances d'audience et des pratiques juridiques, notamment des huissiers de justice). Les critiques initialement adressées du « tout linguistique »⁷⁰ et du « culturalisme »⁷¹ sont désormais prises en compte dans les analyses actuelles. Jérôme Denis (2006, p.11) témoigne des nouveaux cheminements dans lesquels sont engagées les analyses sur la performativité :

« La nécessité de repenser en profondeur la performativité est inextricable d'une certaine posture ethnographique qui transforme radicalement

⁷⁰ P. Bourdieu (*Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard, 1982) critique Austin en insistant sur la nécessité de prendre en compte dans l'analyse des performatifs la position des énonciateurs dans l'espace social et le type de pouvoir dont ils disposent.

⁷¹ Voir notamment les travaux de J. Butler (*Le pouvoir des mots*, Paris, Éditions Amsterdam, 2004) dans le champ des *gender studies*, travaux qui ont fait l'objet de nombreuses discussions et critiques.

l'analyse des « conditions de félicité ». Saisies sur le vif, celles-ci ne sont plus figées sous la forme de procédures et de principes conventionnels stabilisés qu'il suffirait de respecter pour réussir. Elles sont appréhendées en tant que situations concrètes d'accomplissement des énonciations performatives. Désormais situées, les « conditions de félicité » sont affaire de circulation dans un espace et surtout un temps qui débordent largement l'ici et maintenant de la parole. Ce n'est qu'une fois ce profond déplacement mis en lumière qu'il est possible de rendre compte des dimensions qui composent une nouvelle définition de la performativité ».

Sans revenir sur les nombreux usages de la notion de performativité à partir de l'héritage d'Austin (1970), nous insisterons ici sur ce qui semble pertinent pour l'analyse des actes de langage écrits, qui constituent notre objet d'étude.

La performativité des actes écrits

Les textes, les écrits, les documents ont une capacité d'agir. Pour notre part nous proposons de questionner non pas le passage du texte à l'action (Ricoeur, 1998), mais la mise en mots des compétences produites dans l'action et leur explicitation, c'est-à-dire comment se construit le processus de formalisation par l'écrit des compétences, des savoirs en action à travers l'acte écrit.

Dans le champ des SIC les travaux de J. R. Taylor et de son équipe (Taylor & Van Every 2000, Cooren et al. 2006) ont montré que les conversations et les textes produits et mobilisés par les organisations constituent un ensemble dynamique, une communication organisante (*organizing*). Les recherches sur les actes de langage dans les organisations (Gramaccia, 2001), les actes de calculs (Fauré, Gramaccia, 2006) ont également démontré que les entreprises sont « performées » par les échanges quotidiens. La notion de *textual agency* y est mobilisée pour questionner la capacité des textes d'agir, pour analyser les modes de normalisation écrites des pratiques organisationnelles (Fauré, 2010).

Parmi la multitude des travaux sur la performativité nous nous appuyons ici sur les recherches de Béatrice Fraenkel qui semblent particulièrement pertinentes pour analyser le pouvoir agissant des actes écrits. L'auteur insiste sur le fait que chez Austin il y a une mise en équivalence implicite des actes de langages oraux et écrits et critique son refus de considérer l'écriture et la lecture comme relevant d'une forme spécifique de performativité. Elle analyse à travers plusieurs monographies l'acte d'écriture comme acte de langage, par exemple dans le cas des actes de graffiti (Fraenkel, 2007, p.106) :

« Le débat entre Austin, Benveniste et Searle ne tient aucun compte du fait que les énoncés analysés sont écrits et figurent sur des écriteaux posés en certains lieux. Si l'acte de langage est au centre des analyses, il n'est jamais pensé comme acte d'écriture. Or, la signification des énoncés dépend étroitement de la « mise en place » de l'énoncé, de l'objet sur lequel il est écrit, du lieu où il est posé. L'acte de langage, l'avertissement, est aussi acte d'écriture : il faut distinguer ces deux actes et insister sur le fait que le lieu qui reçoit l'écriteau est transformé ».

En étudiant les distinctions entre les actes de langages oraux et écrits, B. Fraenkel démontre que l'énonciation performative est distribuée. Elle donne l'exemple de la signature dans les pratiques professionnelles des huissiers de justice, acte performatif qui n'est pas seulement individuel, mais implique plusieurs acteurs qui y sont engagés dans des degrés divers (Fraenkel, 2006).

Questionner le dispositif

Dans des recherches précédentes (Andonova, 2004) nous avons analysé les liens complexes qui se tissent entre les techniques, discours et pratiques dans des interactions avec ce qu'on appelle communément les TIC (technologies de l'information et de la communication). Nous avons proposé dans ce cadre de mobiliser la notion de dispositif (plutôt que celle d'outils ou de techniques) pour interroger le repositionnement des nouveaux et des anciens médias dans le cadre professionnel. Le dispositif (cahier de texte, ordinateur, iPad, carte) impose à l'individu-utilisateur un cadre technique avec des contraintes particulières (écran, feuille de papier, tablette), exige des compétences adéquates (savoir écrire, pouvoir taper sur le clavier, organiser la mise en page, mettre en oeuvre une « raison graphique » au sens de Goody, savoir lire une carte). Au-delà de ces dimensions contraignantes le dispositif propose une certaine liberté à l'utilisateur (certes dont il ne profite pas toujours) pour se l'approprier selon ses compétences techniques, l'adapter à ses objectifs et dans le temps qui lui est imparti (en présentiel, à distance, etc.). Il devient ainsi un dispositif organisationnel et organisant, un lieu de contrainte et de liberté, un espace de médiation où interviennent des individus, des supports techniques, des aptitudes et des compétences, des ressources humaines et non-humaines. Le dispositif s'inscrit dans un ensemble plus vaste d'interactions, de processus info-communicationnels, des espaces socio-organisationnels. Nous allons nous attacher à étudier ci-après un type particulier de dispositifs organisationnels qu'est la VAE. Celui-ci implique à la fois un processus organisationnel (circonscrit par des étapes bien définies par la loi), un exercice de rédaction (un acte écrit) sur un support imposé (le dossier papier) et une démarche de validation (par le jury plénier de délivrance, composé de professionnels et d'enseignants nommés par le chef d'établissement). Ce dispositif distribué (voir les travaux sur la cognition distribuée, l'action située, etc.) est aussi un dispositif organisant. Dans cette continuité le débat sur l'équipement technologique de la performativité (Latour, 2006; Callon, MacKenzie et al. 2007, Licoppe, 2007, 2010) est intéressant à plus d'un titre, car il insiste sur le rôle des dispositifs techniques et leur force performative notamment dans l'économie (à travers les théories et les formules), mais également sur l'importance de penser le rôle des supports, des formes et des matières (la dimension matérielle de la performativité).

La VAE : un dispositif spécifique français de délivrance de titres, diplômes ou certifications professionnelles

La validation des acquis de l'expérience (VAE) est une voie inédite de certification, par la reconnaissance des compétences et savoirs associés acquis par l'expérience⁷². Dispositif mis en place en France dans le cadre de la loi du 17 janvier 2002 de

⁷² La VAE est devenue la quatrième voie de certification, la première étant la formation initiale, la deuxième étant la formation continue, la troisième étant l'apprentissage.

modernisation sociale (La loi n° 2002-72), la VAE permet d'obtenir (en totalité ou en partie) un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sans avoir à suivre des unités d'enseignement (Merle, 2007). La procédure implique plusieurs étapes qui varient selon les organismes certificateurs (Education Nationale, Ministère de l'Agriculture, Jeunesse et Sports, Santé et Social, Universités, grandes écoles, Cnam, etc.), allant de la demande de faisabilité, l'accompagnement, la rédaction d'un dossier à la validation individualisée et le passage devant un jury (chaque candidat est accompagné par un conseiller agréé VAE à l'aide de qui il construit, analyse et rédige un dossier, soumis ensuite à un jury compétent). Prônée comme un dispositif « révolutionnaire » par les pouvoirs publics (rapport Besson et rapport Merle, 2008) avec une incitation forte à augmenter considérablement le nombre de diplômes obtenus par cette voie (les statistiques de la VAE sont floues et n'indiquent pas avec précision de quel type de validation il s'agit⁷³) le dispositif rencontre depuis sa création, il y a 10 ans maintenant, certains freins et résistances chez les enseignants (quelle est la valeur d'un diplôme obtenu par la voie de la VAE? pourquoi industrialiser ces procédures?). Ces questionnements tout à fait légitimes du monde éducatif témoignent entre autres du poids culturel français d'obtention de diplôme et leur place dans la société française actuelle, questions débattues notamment dans les travaux de Philippe d'Iribarne sur l'étrangeté française (2006). Sans négliger la nécessité d'un vrai débat de fond sur la mise en place des référentiels de compétences, encore trop peu nombreux dans le système universitaire français, notre propos ici concerne davantage les processus mis en œuvre dans ce cadre. Il s'appuie sur une première analyse de corpus, constitué de 54 dossiers VAE, rédigés par des candidats et soumis aux jurys VAE d'un grand établissement d'enseignement supérieur francilien. Ces dossiers, déposés et évalués au cours de la période allant de février 2009 à juin 2010 concernent des certifications de niveau III à I.

Premiers éléments d'analyse

Dans la multiplicité des questions fondamentales posées par la VAE, toutes plus impératives les unes que les autres, dans le cadre de la présente contribution nous avons choisi de n'aborder que trois. Elles seront discutées successivement et sont en continuité avec nos précédents travaux sur l'usage des dispositifs communicationnels (Andonova, 2009; 2011) et sur la problématique de la reconnaissance (Andonova, Vacher, 2009; Vacher, Andonova, 2011). Il s'agit de l'analyse du dispositif VAE; la question de la preuve et la problématique de la justification et enfin, le processus de reconnaissance de l'individu à travers la mise en scène de soi.

Analyse du dispositif VAE : pratiques d'écriture et démarche réflexive

Étudier le processus d'écriture d'un dossier VAE laisse entrevoir une activité singulière de mise en mots, pas forcément linéaire, souvent fragmentée, souvent interrompue par des imprévus. C'est une activité longue et laborieuse (comparée souvent par les candidats à un « accouchement » difficile) qui aboutit à un « texte » (un écrit) stabilisé, personnalisé, inhérent au processus qui l'a engendré. S'ensuit une période longue et

⁷³ Sur la procédures et les chiffres, consulter le Portail de la VAE : <http://www.vae.gouv.fr>

laborieuse, parsemée de doutes, entre la rédaction du dossier par le candidat et son dépôt, et le passage devant le jury. Plusieurs questions se posent dès à présent, à commencer par les conditions de production de ces écrits. Qui écrit? Dans quelle position? Avec quel statut? Sur quel support? Sans détailler les profils spécifiques des candidats⁷⁴, nous insistons sur leur position dans le dispositif général de la VAE. Les individus impliqués dans cette démarche sont bien en position de « candidats », ce qui est particulièrement significatif : ils ne sont pas des « acteurs » (malgré le rapprochement qui est parfois fait avec la mise en scène dramaturgique de leur parcours), mais des « postulants ». Ils sont en attente du verdict du jury (experts professionnels et scientifiques reconnus) afin d'obtenir une reconnaissance de leurs compétences à travers une certification. Ce statut particulier de « candidat » à la VAE implique à la fois les démarches de description des activités de l'individu à travers son parcours professionnel, d'auto-analyse (exercice cognitif) de cette expérience en termes de compétences et enfin de justification. Cette justification s'exprime non seulement en terme de preuve (nous y reviendrons), mais aussi en termes de choix qui ont été faits par l'individu (dans le processus de travail, parmi les outils et applications utilisés, selon le type de management mis en place, dans le choix de changement de jobs, etc.).

D'un point de vue méthodologique cette pratique de certification repose sur des énoncés déclaratifs (même si des « preuves » tangibles sont demandées). L'entretien avec le jury⁷⁵ organisé devant un comité restreint (et qui ne doit pas être confondu avec le jury plénier de délivrance) reste sur le même registre du déclaratif (pas d'observation in situ), et peut être interprétée selon la posture de Goffman (1973) comme une représentation théâtrale, une mise en scène de la vie professionnelle du candidat selon des principes dramaturgiques. Le public (le jury) écoute l'acteur (le candidat) qui en un temps limité met en lumière certains éléments de son parcours (en masquant d'autres), met en scène son parcours et ses compétences (présentation de soi). N'oublions pas toutefois que ce travail sur soi se fait tout au long de l'élaboration du dossier VAE et avec un accompagnateur⁷⁶, dont le rôle est essentiel : il guide le candidat et l'aide à regarder son parcours professionnel avec les yeux d'un autre (lui apporte les règles d'objectivation).

Le dossier VAE et la notion de « preuve » de l'expérience et de ses acquis

Le dossier VAE, clé de voûte du processus VAE est composé de plusieurs dizaines de pages (de 60 à 150 pages pour le corpus ici étudié). Il n'est pas un simple curriculum vitae mis en adéquation avec un référentiel de la certification demandée, mais comporte, comme nous l'avons déjà évoqué, une analyse réflexive du parcours du candidat. Le dossier est constitué de plusieurs parties. La première est strictement descriptive

⁷⁴ Les profils des candidats à la VAE sont bien évidemment multiples, cependant plusieurs points communs peuvent être retenus. Il s'agit souvent d'individus expérimentés, souvent autodidactes, bénéficiant de responsabilité, d'une certaine marge d'autonomie et de prise de décision dans leur quotidien. Ils font preuve dans la majorité des cas de réflexivité sur leurs activités et les compétences acquises au cours de leurs expériences professionnelles.

⁷⁵ A ne pas confondre jury d'entretien et jury plénier de délivrance. Le premier, mis en place pour tous les candidats est composé de trois membres (deux enseignants-chercheurs et un professionnel) et a pour objet de rencontrer le candidat et échanger avec lui sur les éléments de son dossier, tandis que le second statue sur la délivrance du diplôme en s'appuyant sur le compte-rendu d'entretien.

⁷⁶ L'accompagnement n'est pas obligatoire par la loi, mais s'avère essentiel. Dans l'établissement au sein duquel nous avons travaillé il est pratiqué d'une manière systématique.

(locutoire au sens d'Austin) et comporte des informations générales sur le candidat : âge, sexe, date de naissance, formation, expériences professionnelles. La seconde partie est celle qui nous préoccupe. Elle comporte le récit de l'expérience du candidat et sa mise en lien avec le référentiel de compétence⁷⁷.

Le dossier VAE est donc *un espace de liberté* où le candidat est relativement affranchi dans sa démarche de présentation de ses activités professionnelles ou bénévoles. L'analyse réflexive est poussée et ne se cantonne pas dans l'identification des compétences (comme c'est le cas du bilan de compétences) ni dans leur renfermement dans un cadre restreint (le référentiel de formation). Cet espace de liberté reste toutefois réduit. Le candidat est limité dans sa démonstration par les contraintes du dispositif, qu'il doit surmonter et intégrer (*un espace de contraintes* donc). Celles-ci peuvent être de différents ordres : contraintes juridiques (conditions d'admissibilité, étapes définies par la loi, délais d'élaboration du dossier), contraintes organisationnelles (procédures administratives propres à chaque certificateur, usage ou non de plate-forme d'inscription à distance, durée de l'entretien avec le jury); contraintes techniques liées au support (papier et non multimédia, impossibilité d'y rajouter des images, longueur du dossier qui selon le certificateur ne doit pas dépasser un certain nombre de pages, etc.). Le support papier prédispose à un certain type d'écriture (Goody, 1979) et il est un médiateur (au sens de Latour, Akrich et Callon). La question du support, imposé par la loi, n'est pas anodine et appelle une réflexion sur la notion de « preuve » de l'expérience et de ses acquis.

L'article L.613-3 du Code de l'éducation⁷⁸ stipule que « *le jury se prononce au vu d'un dossier constitué par le candidat, à l'issue d'un entretien avec ce dernier et, le cas échéant, d'une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée, lorsque cette procédure est prévue par l'autorité qui délivre la certification* ». Dans la réalité, la mise en situation n'est appliquée que très rarement⁷⁹. C'est bien le dossier qui constitue la preuve qui doit convaincre le jury de la pertinence de la demande. Il incombe au candidat de démontrer ses compétences par les moyens de son choix et les éléments qui lui semblent les plus pertinents. Ainsi en annexes de chaque dossier VAE on retrouve un certain nombre de preuves écrites réunies par le candidat (contrats de travail, attestations d'employeur, copies de diplômes, attestations de réussite, certificats de formation, relevés de notes, derniers bulletins de salaire, mais aussi des logiciels conçus, des outils de simulation, des productions des candidats, tableaux, plans d'action, articles publiés en anglais, etc.). Néanmoins parfois les compétences acquises datent de plusieurs années et certains candidats ne peuvent pas fournir de preuves matérielles. Dans ce cas il n'y donc plus que l'acte écrit qui compte, l'argumentation qui peut rendre possible la

⁷⁷ Au niveau du contenu plusieurs questions, très contextualisées, sont abordées par le candidat : Quelles était la demande de l'employeur ? Quelles étaient les tâches que je devais réaliser ? Qu'ai-je fait et comment ? Quels problèmes ai-je eu à résoudre ? Quelles ont été les procédures que j'ai mises en place ? Comment me suis-je approprié les connaissances nécessaires ? Vers qui me suis-je tourné, auprès de qui ai-je trouvé des informations, quels étaient mes interlocuteurs ? Quels en sont mes acquis en termes de compétences ?

⁷⁸ On peut consulter le Code de l'éducation sur le site legifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr>

⁷⁹ Dans les démarches de VAE ici étudiées la mise en situation n'a jamais été mise en place.

démonstration de la preuve⁸⁰. Les acquis sont de nature difficilement observables, les compétences vérifiables dans l'action et impliquant différentes façons de faire et des savoir-être. Il se pose dès lors pour le jury de validation la question de la preuve afin de vérifier que le candidat possède bien les compétences qu'il affiche dans son dossier? Intervient ici un aspect fondamental du processus VAE : c'est le passage de la justification (rendre compte de son action) à la valorisation de l'individu et par là même de la reconnaissance de ses compétences. Comme le souligne Bernard Prot le passage devant le jury VAE n'est pas une fin en soi, la validation des acquis n'est pas le terminus d'une expérience, mais l'engagement vers le renouvellement de l'action professionnelle (2007, p.120) :

« L'évaluation en validation des acquis n'est pas la ligne d'arrivée d'une expérience qui recevrait les félicitations d'un jury. Elle n'est pas non plus une extraction experte de connaissances qui finiraient épinglées dans un portefeuille de compétences. Le référentiel devient un moyen, pour le candidat lui-même, d'abstraire certaines connaissances du tout de son expérience. Mais ces connaissances sont aussitôt tournées vers l'action en cours et susceptibles d'être investies dans de nouvelles activités, dans un retour vers des apprentissages ou dans le milieu de travail. La validation des acquis favoriserait donc la « migration » des connaissances développées au travail. C'est une activité prospective, tournée vers l'avenir. »

Il s'agit donc pour le candidat de consolider son passé professionnel et de regarder autrement l'avenir en valorisant les acquis de son expérience.

Du récit de vie au récit de l'expérience : l'individu en quête de reconnaissance

Dans la démarche VAE se joue la construction identitaire à travers l'accomplissement de soi. Le diplôme a une valeur sociale forte et constitue un des attributs de la construction identitaire dans la société actuelle (d'Iribarne, 2006). L'identité individuelle se forge à travers de multiples interactions « positives » (Honneth, 2000) dont la validation des acquis de l'expérience fait partie. Elles sont liées aux trois formes fondamentales de reconnaissance, qui sont la confiance en soi (dans la sphère de l'intime), le respect de soi (dans la sphère du droit et du politique) et l'estime de soi (dans la sphère de la coopération sociale). Pour l'individu au travail le sentiment d'injustice est souvent lié à un manque de reconnaissance et de visibilité (Andonova&Vacher, 2009).

La VAE est une pratique sociale de redécouverte de soi, qui nécessite une posture d'altérité (« soi-même comme un autre » pour reprendre le titre de l'ouvrage de Paul Ricoeur, 1990). L'affirmation de soi se retrouve dans les termes utilisés indiquant l'autonomie, le développement personnel, l'estime de soi (le « je » prédomine d'une manière écrasante dans l'analyse de corpus, mais se construit aussi à travers le « nous »). L'individu dans la démarche réflexive d'auto-évaluation de son parcours, de son projet et

⁸⁰ A la fin du dossier il y a toutefois un engagement sur l'honneur du candidat concernant l'exactitude des informations, complété par l'attestation du conseiller VAE qui atteste avoir vérifié les originaux des documents fournis par le candidat.

de ses compétences aboutit à une valorisation de soi (même dans le cas de validation partielle). C'est bien un travail sur soi qui tout au long de la démarche réflexive qu'est l'acte écrit (le dossier VAE) aboutit à une transformation de soi. Au-delà de la traçabilité de l'action, c'est un travail invisible pour mettre l'activité en mots, fournir des preuves et finalement se justifier afin de rendre visible son action, mettre en valeur ses compétences et obtenir reconnaissance. Ce sont des verbes d'action qui le décrivent et qui priment⁸¹. Sur le plan communicationnel, les individus engagés dans la démarche VAE mettent en place des récits organisationnels (des actes écrits) tout en produisant de justifications, qui redonnent du sens à l'activité et légitiment leur expérience.

Conclusion : De la valorisation à la reconnaissance

L'objet de cette contribution était d'interroger les actes de langages écrits que sont les dossiers de validation des acquis de l'expérience (VAE). Nous avons ainsi étudié la manière dont l'individu met en scène son activité professionnelle, analyse son parcours, valorise ses compétences, afin d'obtenir une reconnaissance. Les premiers éléments d'analyse du corpus nous laissent penser que l'acte de langage écrit (le dossier produit) agit sur le candidat en le valorisant à ses propres yeux. Cette valorisation reste toutefois fragile tant qu'elle n'est pas « validée » par le jury VAE. La validation de la certification demandée par le jury de délivrance légitime ce processus : la valorisation devient alors de la reconnaissance. Le processus impliquant la démarche réflexive effectuée par le candidat, s'appuyant sur la synthèse de son expérience professionnelle, la prise de distance par rapport à son parcours, l'explicitation de ses compétences produit sur celui-ci un effet, une action. L'acte de langage écrit a par conséquent un effet performatif, car il agit sur la réalité et la transforme. Les premiers éléments de cette analyse seront développés par la suite dans l'étude du corpus déjà établi, afin de compléter et d'approfondir la présente réflexion.

Bibliographie

- ANDONOVA Y. (2011). « L'atelier, l'opérateur et les TIC. De la justification aux figures de compromis », *Questions de communication*, n°19, pp.253-268.
- ANDONOVA Y. (2009). « Usage, mésusage et non-utilisation des TIC : repenser la fracture numérique en entreprise », in Kiyindou A. (sous la dir.) *Fractures, mutations, fragmentations : de la diversité des cultures numériques*, Éditions Lavoisier, CNRS Éditions, pp.95-111.
- ANDONOVA Y., VACHER B. (2009). « Visibilité et reconnaissance de l'individu au travail », *Communication & Organisation*, n°36, pp.136-147.
- AUSTIN J.L. (1970). *Quand dire c'est faire*, Paris, Le Seuil.
- BARBIER J.M. (1996). *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF.
- BORZEIX, A., FRAENKEL, B. (2001). *Langage et travail*, Paris, CNRS Éditions.

⁸¹ En ce qui concerne le champ sémantique de la VAE, Jean-Pierre Boutinet et ses collègues proposent un index thématique composé de plus de 400 termes jugés significatifs, un tel index champ sémantique exhaustif de la VAE est considéré comme un vaste espace sémantique à l'intérieur duquel se déploient les langages utilisés pour parler de la VAE. Voir Boutinet Jean-Pierre (sous la dir.), *L'ABC de la VAE*, ERES, 2009.

- CONEIN B., JACOPIN E. (1994), « Action située et cognition : le savoir en place », *Sociologie du travail*, vol.36, n°4, numéro spécial « Travail et cognition », pp. 475-500.
- COOREN F. (2010). « Ventriloquie, performativité et communication, ou comment fait-on parler les choses? », *Réseaux*, pp.33-54.
- COOREN, F., J. R. TAYLOR, E. J. VAN EVERY (2006). « Communication as organizing: Empirical and Theoretical Explorations », *the dynamic of text and conversation*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- DENIS J. (2006). « Préface : Les nouveaux visages de la performativité », *Études de communication* [En ligne], 29 | 2006, mis en ligne le 29 octobre 2011. URL : <http://edc.revues.org/index344.html>
- FAURE B., (2010). « L'agentivité textuelle entre metatextualité et performativité : le cas des Operguid dans l'industrie pétrochimique », *Etudes de Communication*, n°34, p. 61-74.
- FAURE B., GRAMACCIA G. (2006). « La pragmatique des chiffres dans les organisations : de l'acte de langage à l'acte de calcul », *Etudes de Communication*, n°29, p. 25-38.
- FRAENKEL B. (2006). « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », *Études de communication*, n°29, pp.69-93.
- FRAENKEL B. (2007). « Actes d'écriture : quand écrire c'est faire », *Langage et société*, 2007/3, n°121-122, pp.101-112.
- GOFFMAN E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Tome 1 : *La présentation de soi*, Paris, Minuit.
- GOODY J. (1979). *La Raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Collection « Le sens commun », Les Editions de minuit.
- GRAMACCIA, G. (2001). *Les actes de langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan.
- GROSJEAN M., LACOSTE M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, PUF.
- HONNETH A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Éd. du Cerf
- HUTCHINS E. (1995), *Cognition in the Wild*, Cambridge, MA, MIT Press.
- IRIBARNE (d') Ph. (2006). *L'étrangeté française*, Paris, Éditions du Seuil.
- LACOSTE M., (2000). « L'espace du langage : de l'accomplissement du travail à son organisation », *Sciences de la Société*, n° 50-51, pp. 197-217.
- LATOUR B., (1989). *La science en action*, Paris, La Découverte.
- LE BOTERF G. (1997). *L'ingénierie et l'évaluation des compétences*, Paris, Edition d'Organisation.
- LICOPPE C. (coordination dossier), (2010). « Un tournant performatif? Retour sur ce que font les mots et les choses », *Réseaux*, aout-sept. 2010, vol. 28, n°63.

- LICOPPE, C., DUMOULIN, L. (2007). « L'ouverture des procès à distance par visioconférence, Activité, performativité, technologie », *Réseaux*, n°144, 2007/5.
- MACKENZIE D., MUNIESA F., SIU L. (2007). *Do Economists Make Markets? On the Performativity of Economics*, Princeton University Press, Princeton.
- MERLE V. (2007). « Genèse de la loi de janvier 2002 sur la validation des acquis de l'expérience. Témoignage d'un acteur », *La Revue de l'IREs*, n°55, 2007/3, numéro spécial, pp.43-71.
- PASTRÉ P. (2006). « Apprendre à faire », BOURGEOIS & CHAPELLE (dir), *Apprendre et faire apprendre*, Paris, Puf, pp.109-121.
- PÈNE S., BORZEIX A., FRAENKEL B. (2001). *Le langage dans les organisations : une nouvelle donne*, Paris, L'Harmattan.
- PINTE G. (2011). *L'expérience et ses acquis. Bilan et perspectives pour la formation*, Paris, L'Harmattan.
- PROT B. (2007). « Pour sortir des idées fixes sur l'évaluation », *Revue de l'IREs*, n°55, 2007/3, pp.101-122.
- RECANATI F. (1982). *Les Énoncés performatifs. Contribution à la pragmatique*, Paris, Les Editions de minuit.
- RICOEUR P. (1986). *Du texte à l'action*, Paris, Seuil.
- RICOEUR P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Gallimard.
- SEARLE, J. R., (1972). *Les actes de langage*, Paris, Hermann.
- SUCHMAN L. (1987). *Plans and Situated Actions : The Problem of Human Machine Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- TAYLOR, J. R. & E. J. VAN EVERY (2000). *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- VACHER B., ANDONOVA Y. (2011). « Reconnaissance dans les organisations. Précisions terminologiques », *Communication*, vol.28/2 (Laval, Québec).
- ZARIFIAN Ph. (2001). *Le modèle de la compétence*, Paris, Ed. Liaisons.

La « vie privée », de l'encadrement légal à l'engagement des firmes dans la différenciation de services

Pauline Barraud de Lagerie
Orange Labs - SENSE
Pauline.barrauddelagerie@orange.com

Emmanuel Kessous
Orange Labs - SENSE
Emmanuel.Kessous@orange.com

Résumé

Cette communication s'intéresse à la transformation du « marché » des données personnelles, dans le contexte de la révision en cours de la directive européenne de 1995. Le règlement en préparation privilégierait l'autorégulation en instaurant une obligation de communication des pertes de données sur le marché. Cette mesure pourrait avoir une portée performative en contribuant à inciter les firmes à se différencier sur le marché de manière à apparaître plus vertueuses que leurs concurrents. Pour traiter cette question, les auteurs ont mené l'enquête dans une grande entreprise de télécommunication produisant une panoplie de services où sont impliquées des données personnelles. Deux critères (sécurité versus confiance, mesures à destination des régulateurs ou des clients) permettent de différencier les acceptions de la privacy dans l'entreprise. C'est au croisement de ces différents critères que pourrait aboutir la nouvelle politique européenne.

Mots-clés : *données personnelles, Privacy (vie privée), responsabilité sociale des entreprises, réglementation/régulation, communication/pratiques*

Introduction

Depuis le tournant du XXI^e siècle, la question de la protection de la vie privée a pris une importance croissante avec le développement de l'économie numérique, dont les modèles d'affaires s'appuient sur une exploitation des données personnelles (Tabatoni 2000 ; Kessous et Rey 2009). Car si les partisans de la libre exploitation des données personnelles louent les bienfaits de modèles économiques fondés une personnalisation de l'offre (Rochelandet 2010), un mouvement s'est développé pour dénoncer les risques associés d'atteinte aux libertés individuelles : c'est ce que l'on entend par mouvement pour la *privacy* (Solove 2008).

Au-delà de cette expression diffuse d'un mécontentement, l'exploitation des données personnelles ne se situe pas dans un vide juridique, (Kessous 2009 ; Rey 2009 ; Dumont 2011). Au niveau européen, les directives se sont succédées (1995, 1997, 2002) pour en encadrer les modalités. Nous sommes aujourd'hui à un tournant. La Commission européenne a en effet entamé une révision de sa directive cadre de 1995, et les travaux préparatoires semblent aller dans le sens d'une incitation à l'autorégulation des

entreprises, adossée à une obligation de transparence vis-à-vis des consommateurs (c'est le cas par exemple de l'obligation faite aux opérateurs de communiquer sur les pertes de données). Dans cette perspective, la réglementation européenne semble contribuer à la constitution d'un « marché de la vertu » (Vogel 2005) concernant les données personnelles, où les gages de meilleure protection seraient un élément central de différenciation sur le marché des services numériques.

L'objet de cette communication est de mettre en évidence la façon dont le mouvement pour la *privacy*, les débats en cours à la Commission européenne et les innovations sociotechniques sur Internet performent les pratiques des entreprises, qu'il s'agisse de leur communication publique ou de leur usage/protection des données personnelles. Pour cela, nous avons mené une série d'entretiens dans une grande entreprise proposant une panoplie de services de communication (accès à Internet et téléphonie, stockage de contenus personnels, services de *microblogging*, etc.)⁸². On y repère différentes représentations des frontières du public et du privé, de l'intimité ou du type de données qualifiées de personnelles qu'il s'agirait de protéger.

Les catégories « données personnelles » ou « *privacy* » agissent ainsi comme des artefacts qui mettent en équivalence des chaînes assez distinctes d'organisation et de production de la preuve de la conformité (à la règle ou au « bon usage »). C'est un monde en pleine évolution que nous observons dans lequel les chefs de produits, juristes, ingénieurs interrogés doivent à la fois faire face à des contraintes légales et, dans le même temps, créer et promouvoir des services qualitatifs de données personnelles. Nous montrerons ainsi que la définition de l'usage « légitime » des données personnelles est indissociable de la construction de représentations indigènes (plurielles et situées) des données personnelles d'une part, et de la *privacy* d'autre part.

Deux principales figures de la *privacy* se dégagent des différents modèles de service étudiés, la plupart d'entre eux constituant des agencements divers entre de ces deux formes, ce qui contribue à obscurcir les débats concernant la définition de la *privacy*. Ces figures sont certes décrites à partir des discours des acteurs de l'offre, mais ceux-ci les supposent par ailleurs partagées par les utilisateurs des services ; ces agencements constituent autant de manière de s'inscrire dans l'économie numérique.

La première figure qualifie la *privacy* (ou les données personnelles) comme un bien (à protéger). Dans la seconde, la *privacy* est une ressource. Le sacrifice de la *privacy* peut alors être considéré comme le prix à payer pour atteindre d'autres grandeurs. Cette tension entre ces deux facettes de la *privacy* est au cœur de l'économie de l'attention (Kessous, 2011). Nous verrons, en présentant les deux figures, qu'elles se distinguent par deux manières de concevoir la menace pesant sur les acteurs et qu'elles s'agencent très distinctement à la relation de confiance envers l'opérateur de service. En décrivant ces deux figures de la sécurité et leurs interférences (via notamment les relations de confiance

⁸² L'enquête empirique, réalisée entre octobre 2011 et février 2012 au sein d'une grande entreprise de télécommunications, a consisté en une campagne d'entretiens semi-directifs (d'environ 1h30) auprès de quinze salariés dont l'activité était « en lien » avec la problématique des données personnelles et de la *privacy*. Ce « lien » pouvait prendre des formes diverses. Certains professionnels ont, en effet, pour tâche explicite la construction de l'articulation entre exploitation des données personnelles et respect de la vie privée, tandis que d'autres prennent en compte la *privacy* en tant qu'élément exogène en fonction duquel ils doivent adapter leur activité (qu'il s'agisse pour eux d'une contrainte ou d'une opportunité). Ainsi, nous avons rencontré aussi bien les spécialistes de la réglementation, juristes et élaborateurs des politiques de R.S.E. que les développeurs de nouveaux services.

envers l'opérateur), il deviendra possible de comprendre comment des entités de natures diverses (évolution du cadre légal, affaires médiatiques, évolution des usages...) ont des effets sur les pratiques de protection des personnes.

La *privacy* comme un bien « en soi »

La première acception de la *privacy* considère les données personnelles comme un bien à protéger. Dans cette perspective, la défense de la *privacy* ne fait nullement débat (c'est en ce sens que l'on peut parler de « bien en soi »⁸³); elle se traduit alors dans des termes d'obligations légales et réglementaires pour l'entreprise. Il s'agit avant tout de mettre les moyens (techniques et organisationnels) adéquats pour répondre à une menace sécuritaire (exogène, mais aussi qualitative). Dans cette acception la menace est exogène et la prise en compte de la *privacy* s'effectue en continuité avec l'économie traditionnelle des services : ce n'est que parce que les services deviennent de plus en plus complexes (par exemple adjonction de services de contenus : messagerie, portage de photo, ... à des outils de communication) que la gestion de la *privacy* se complique. Les opérateurs doivent avec la multiplication des services et des usages intégrer de plus en plus de données et parfois celles d'entreprises tiers.

Ce modèle, très en phase avec les missions socio-historiques de l'opérateur de service public, est aujourd'hui confronté à un environnement de plus en plus concurrentiel dans lequel le consommateur est aguerri aux comparaisons entre les différentes offres marchandes. Dans ce contexte, les services connexes au service traditionnel de communication (par exemple, la messagerie vocale ou électronique, la liste des contacts, les possibilités de stocker des photos en ligne...) permettent à l'opérateur de créer de l'attachement. Cette stratégie est aujourd'hui remise en cause par la politique de la Commission européenne qui demande que le consommateur puisse changer de fournisseur en gardant avec lui ce capital de données. Une autre limite technique cette fois est le SI qui n'a pas été pensé pour prendre l'individu comme brique de base (et donc son identité à laquelle est rattachée une multitude de services). Le SI garde en lui les traces du modèle ancien de service public qui ne comptabilisait pas des clients multi-usages, mais répertoriait un ensemble de contrats correspondant à autant de lignes téléphoniques ouvertes. Le passage d'une logique de contrat de ligne à une logique client crée de nouvelles difficultés de gestion des données personnelles.

Regardons, comment les acteurs justifient leurs obligations dans ce modèle. Deux cas de figure sont à distinguer selon que les données sont confiées à l'entreprise pour être stockées, ou qu'elles sont collectées par l'entreprise pour permettre la fourniture d'un service.

La sécurité matérielle et la continuité de service comme garantie

Dans le premier, l'entreprise est dépositaire d'un certain nombre de données sur la personne. C'est le cas, par exemple, lorsque l'entreprise offre un service de stockage de

⁸³ On emprunte ici la notion de « biens en soi » à Nicolas Dodier (2003), qui l'a forgée pour évoquer certains objectifs auxquels les acteurs confèrent une dignité particulière et sur lesquels ils cristallisent leurs positions ; ce type de « biens » dont les personnes considèrent qu'ils valent « en tant que tels » et auxquels elles estiment que le collectif « se doit » de réserver une certaine place (Dodier 2005, p. 22).

contenus (hébergement, de photos, musique, etc., dans une logique de *cloud computing*). La mission de l'entreprise est dans ce contexte d'assurer la « protection » des données qui lui sont confiées, contre les menaces externes, mais aussi contre l'altération du support physique de stockage (duplication sécurisée des données). L'entreprise s'engage donc à protéger ses clients contre la perte/destruction des données, le vol des données, la fermeture de l'accès aux données, et leur confidentialité, à l'instar de ce que ferait un établissement bancaire (logique de coffre-fort).

Dans le cadre de la fourniture de services de *cloud computing*, ce qui est en jeu c'est la construction d'une sécurité dans la sauvegarde des données des usagers. Cela renvoie à des problématiques matérielles particulièrement élémentaires. Ainsi, avant d'externaliser un service de stockage chez un prestataire externe, l'entreprise avait fait un audit de sécurité :

« le seul truc qui a été identifié alors, ça a donné lieu à un débat qui était assez rigolo, c'est que le site d'hébergement était proche de la Seine et que les gens commençaient à délirer sur le fait qu'il y avait des gens qui avaient dit que tous les soixante, soixante-dix ans, y avait [la grande crue]. » (Porteur du projet MesDonnées⁸⁴)

Éviter que les données ne prennent l'eau, c'est un problème qui n'est nullement propre aux données électroniques. Comme le souligne un article de Rue89 en 2011 : « *Les institutions les plus prestigieuses de Paris, situées, pour la plupart, en zone inondable, prennent ce risque très au sérieux. Depuis 2003, chacune d'elles a élaboré un plan de protection, avec comme référence, la crue de 1910.* »⁸⁵ Pour n'évoquer que l'univers bancaire, la Société générale est un exemple d'institution qui avait subi de très importants dommages lors de la grande crue de 1910⁸⁶. Aujourd'hui, suivant les « plans de protection » mis en place, la Banque de France mettrait son or à l'abri en murant ses soupiraux et en pompant l'eau infiltrée ; au restaurant la Tour d'Argent, six pompes installées dans la cave marcheraient à plein régime pour protéger 450 000 grands crus etc. Dans le cas des données électroniques, la protection contre la menace de l'inondation passerait par un tout autre type de solution technique : la réplication des données.

« si la Seine avait une crue, de toute façon, c'est pas un problème parce que même si le truc est noyé, chez Tartempion ils ont la réplication en temps réel ». (Porteur du projet MesDonnées)

Surtout, la réplication doit permettre à l'entreprise de se prémunir contre tous les risques de pertes de données (notamment les risques plus probables comme ceux liés à des erreurs de manipulations etc.).

Un second risque est souvent évoqué dans l'enquête, à la fois comme paramètre à prendre en compte dans la conception de service et comme élément différenciant pour un opérateur « de confiance » comme l'entreprise étudiée prétend l'être. Il s'agit du risque

⁸⁴ MesDonnées (nom fictif) est un service de stockage de données (photos, musique etc.).

⁸⁵ <http://www.rue89.com/paris-sous-terre/2011/06/03/scenario-catastrophe-si-la-seine-est-en-crue-paris-coule-t-il-206105>

⁸⁶ <http://www.societegenerale.com/coulisses/les-pieds-dans-leau-societe-generale-et-la-grande-crue-de-1910>

de fermeture de l'établissement auquel les données sont confiées. Dans ce cas, les configurations sont légèrement différentes, mais elles demeurent largement comparables : de même que les « petits épargnants » se méfient des risques de faillites de sa banque, l'utilisateur de plateformes de stockage de données peut craindre sa disparition⁸⁷. Comme l'indiquait le responsable du service MesDonnées :

« Dropbox, je pense que c'est leur principal problème. C'est des gens qui existent depuis deux ans et demain, si vous mettez 40 gigas de vos données et que leurs box ils ont plus d'argent pour continuer, soit le truc il ferme et vous ne récupérez pas vos données, soit ils vous avertissent à l'avance et vous récupérez les 40 gigas ailleurs, mais... » (Porteur du projet MesDonnées).

La prévention s'étend à deux risques connexes dans le cadre du stockage de données : leur vol, et la consultation par des personnes non autorisées. Bien sûr, ces risques sont fonction de l'intérêt que des tiers peuvent porter aux données, qu'il s'agisse d'un intérêt direct (récupération d'informations) ou d'un intérêt indirect (mettre en avant les failles de sécurité de l'hébergeur). Dans le cas de MesDonnées, l'intérêt direct porté aux photos et autres vidéos des clients est probablement moindre que celui que l'on pourrait porter à des données bancaires. Le risque de vol de données représente donc probablement une préoccupation moindre que les craintes de pertes de données. Pour autant, l'entreprise peut décider de protéger ces données en procédant, par exemple, à de l'encrytpeage.

Protéger les données de service

D'autres données sont confiées par les utilisateurs pour faire fonctionner les services. Il s'agit des données de facturation (identités, adresse, consommation, coordonnées bancaires...) et des données d'usages (données permettant l'acheminement des messages dans le réseau). La collecte de données d'identités donne lieu à la constitution de bases de clients qui peuvent être importantes (quantitativement et qualitativement). Le vol de données collectées par des *hackers* n'a donc rien d'anodin, comme l'illustre le cas récent du vol de données Sony par les Anonymous (avril-mai 2011). L'ampleur du scandale donne la mesure de l'importance accordée à la sécurisation des bases de données.

Un autre cas évoqué concerne le mélange de données appartenant à des clients différents. Ces mélanges peuvent être de différentes formes. Il s'agit le plus souvent du résultat d'une erreur de frappe, de la part de l'individu collecteur ou collecté. Souvent, cette erreur a pour unique conséquence la perturbation du service rendu et ne pose pas de réel problème de « *privacy* » (si les données mélangées ne sont pas réellement accessibles à la « mauvaise » personne) :

« L'adresse que tu nous as fournie, on a fait une erreur en la tapant ou tu as fait une erreur en la donnant. On envoie donc le mail de confirmation de facture à la mauvaise adresse électronique. Celui qui le reçoit ne peut pas accéder à la facture à partir de cet e-mail puisque par définition il n'est pas titulaire du mobile concerné, il n'a pas le mobile, il n'a pas le

⁸⁷ Cf. la polémique au sujet de la fermeture du site mégaupload.

code d'accès qui permet d'accéder à l'espace client donc il ne verra jamais la facture. » (Juriste dans l'entreprise).

Quelques rares fois cependant le mélange a des conséquences plus sensibles pour le client :

« Quand on crée un compte [couplé d'Internet et de téléphonie fixe et mobile] dans l'espace client, on fusionne à la main, plus ou moins à la main, un compte internet et un compte mobile. Sauf que parfois on se goure. Parfois au lieu que ton numéro de téléphone finisse par 9, on met 8. Et donc on fusionne le compte de la personne dont le numéro se termine par 8 et pas du tien. Et donc dans ce cas-là, évidemment tu as un mélange de données qui fait que Machin a accès aux données de Bidule et que Bidule a accès aux données de Machin potentiellement. Donc là effectivement, on est sur une vraie faille, sur un vrai problème. » (Juriste dans l'entreprise)

Si cette dernière catégorie de risque peut être considérée comme moins importante tant sur le plan qualitatif que quantitatif, il n'en demeure pas moins que son effet sur l'entreprise (par le biais de médiation des affaires et leurs conséquences négatives en termes d'images de marque) peuvent être désastreux.

La *privacy* comme une formule d'investissement

La seconde manière d'incorporer la *privacy* dans les services est radicalement différente de la précédente. Ici, les données personnelles sont appréhendées comme le moyen d'accéder à un nouvel univers de services (relationnels, mais aussi réflexifs au travers des algorithmes de recommandation). La publication des données (c'est-à-dire le renoncement de leur caractère purement privé) est un sacrifice nécessaire (Thévenot, 1985) pour obtenir un bien encore supérieur et donc augmenter la satisfaction générale. Tout le problème de la *privacy* tient alors à la nécessité, pour l'entreprise, de rester sur le fil du rasoir : exploiter efficacement de ces données tout en neutralisant la crainte des personnes de voir leur vie privée menacée.

L'outillage algorithmique mis en place pour réaliser la performance de personnalisation de services implique de délivrer des gardes fous au consommateur. Cela est d'autant plus important que dans ce modèle, la confiance est un *asset* sur lequel l'entreprise étudiée peut/doit s'appuyer pour développer son approche de connaissance approfondie du client et de personnalisation de services. L'apport de garantie et une communication contrôlée sur un équilibre fin/moyens sont une condition sine qua non de réussite. L'entreprise doit construire son service en suivant un corridor étroit, faute de quoi la communication des agents extérieurs (blogueurs, institutions de régulation, etc.) contribuerait à l'effondrement du capital de confiance nécessaire au déploiement des services. Ce modèle, s'il rend la question de la *privacy* endogène, ne rompt pas totalement avec les logiques traditionnelles de personnalisation (CRM, etc...). Le besoin du client reste considéré comme exogène et a priori fixe. Le problème de l'opérateur est de le découvrir et de s'adapter à des goûts considérés comme donnés et qu'il faut révéler.

Personnaliser le service en partant des données issues du réseau

C'est exactement ce qu'a voulu faire l'entreprise à travers son projet (encore en phase d'expérimentation) PersoPlus (nom fictif). Si l'on suit l'un des porteurs du projet, PersoPlus prend sa source dans une démarche d'enrichissements de bases de clients qui a conduit les professionnels à faire un constat.

« avec leurs noms, prénoms, on était capable de déduire le genre des personnes, la tranche d'âge, on a un certain nombre d'informations socio-démo des clients qui... Donc on est bon là-dedans. Sur les données géographiques, on est bon aussi. Et comme ça en regardant on s'est dit : il y a quand même un endroit où on a un méga trou dans la raquette, c'est la connaissance des usages des clients et donc leurs centres d'intérêt. » (Porteur du projet PersoPlus - 1)

Aux yeux de ces professionnels, il s'agissait là d'une lacune présentée comme un risque majeur de décrochage par rapport aux pratiques en développement sur Internet.

« Aujourd'hui on est convaincu que l'univers de l'Internet va être de plus en plus personnalisé et que (...) pour bien servir vos clients, on va de plus en plus avoir besoin des éléments les concernant. » (Porteur du projet PersoPlus - 1)

Dans cette perspective, l'utilisation croissante des données en vue de la personnalisation des services se présente comme un mouvement auquel l'entreprise ne pouvait échapper sous peine de faillir à son objectif de « bien servir [ses] clients ». Cette idée est même énoncée de façon parfaitement explicite.

« on rentre dans des marchés qui sont beaucoup plus des marchés de fidélisation et, globalement, les clients attendent de nous qu'on personnalise plus la relation qu'on a avec eux. » (Porteur du projet PersoPlus - 1)

Dans le cadre de PersoPlus, cette personnalisation doit prendre la forme : d'une newsletter personnalisée, d'actions commerciales adaptées en diminuant la sur-sollicitation et de publicités ciblées.

Garantir la justesse des moyens

Un projet comme celui-ci est porteur d'un gros risque, pour une entreprise comme celle que nous avons étudiée. Elle peut en effet, en voulant trop faire sur le plan de la personnalisation, perdre la confiance de ses clients. Pour saisir ces risques, il suffit d'observer la controverse qui a entouré le lancement de la phase d'expérimentation⁸⁸. Si l'on consulte les articles des blogueurs Benkor (Benkor.info, 10 octobre 2011) et GreenFee⁸⁹ (Greenfee.info, 11 et 12 octobre 2011, 23 décembre 2011) ainsi que les arguments développés dans certains commentaires adressés à leurs posts, deux arguments

⁸⁸ Nous nous appuyons pour cela sur deux types de sources : les entretiens que nous avons réalisés avec les porteurs du projet, et les articles et commentaires postés sur des blogs (les noms ont été changés).

⁸⁹ Benkor et GreenFee sont des noms fictifs.

de dénonciation de PersoPlus se dégagent. Le premier porte sur les menaces liées au mode de collecte, et de stockage des données (pouvant conduire à un usage dévoyé et dangereux) : le second sur la remise en cause de l'usage des données personnelles dans ce but (ou à minima de l'illégitimité d'une exploitation des données sans rétribution de leurs détenteurs).

Sur le premier argument – les menaces liées à la collecte et au stockage –, ce qui est mis en cause, c'est la puissance de la technologie de collecte, le DPI⁹⁰ (technique permettant de contrôler la qualité du réseau, mais également mobilisée dans les régimes totalitaires pour filtrer et contrôler l'accès à Internet).

« Le fait de proposer de la publicité ciblée n'est pas un crime. En revanche, [l'entreprise] développe ici une technologie qui est dangereuse fondamentalement. Il s'agit pour eux d'être capable de capter et traiter tout le trafic qui passe par les Box de ses clients. L'utilisation qui en est faite pour le moment est anodine et basée sur le contentement initial. Mais une fois que tout est en place et accepté, qui dit que cela va rester gentil et anodin ? Qui empêche un ministre fou de demander (après vote au parlement ?) la conservation de l'ensemble pendant 7 jours avant anonymisation pour le besoin des enquêtes de police ? » (commentaire au texte de Benkor, « le diner de cons », Benkor.info, 10 octobre 2011).

L'article de GreenFee (11 octobre 2011), embrayant le pas sur Benkor, visait à mettre en garde les internautes sur le fait

« que [l'entreprise] est tout simplement en train de mettre en place un dispositif dangereux, le tout en pipeautant ses abonnés sur la finalité de cette nouvelle offre », avant d'ajouter « d'ailleurs, depuis que le service marketing fait la loi chez cet opérateur, il va falloir vous y habituer, vous êtes des consommateurs, et [...] maintenant on fait du gros business, quitte à le faire salement. » (GreenFee, « Deep Packet Inspection [...] », 11 octobre 2011)

On retrouve donc bien les deux mêmes critiques que celles qui étaient avancées par Benkor : les dangers de la collecte et du stockage d'une part, le caractère contestable de la finalité de cette collecte de données personnelles, d'autre part. Et si GreenFee a amendé ses critiques dans un article qu'il a souhaité faire paraître le lendemain, après avoir été contacté par l'entreprise, ce qui demeurerait l'objet de sa dénonciation était le recours à la technologie du DPI :

« certes le Deep Packet Inspection ne sert pas QUE à violer les droits de l'homme... mais il faut bien avouer que c'est encore là qu'il est le plus efficace. (...) Comme son nom l'indique le DPI analyse le contenu de votre communication. L'image la plus répandue est celle du facteur qui lirait le contenu de votre courrier avant de décider de vous l'acheminer ou non, ou d'opérer une autre action. Dans le cas de PersoPlus, votre facteur lirait

⁹⁰ En informatique, le Deep Packet Inspection (DPI) consiste, pour un équipement d'infrastructure de réseau, à analyser le contenu (au-delà de l'en-tête) d'un paquet réseau (paquet IP le plus souvent) de façon à en tirer des statistiques, à filtrer ceux-ci ou à détecter des intrusions, du spam ou tout autre contenu prédéfini.

vosre courrier afin de vous proposer, par courrier ou par téléphone, des offres commerciales correspondant à ce qu'il a déduit de la lecture de vosre courrier. » (GreenFee, « PersoPlus : le Deep Packet Inspection en Opt-In », 12 octobre 2011)

Une analogie que les porteurs du projet PersoPlus auraient certainement contestée dans le détail. Voici en effet la version que l'un d'entre eux nous proposait de l'analogie :

« Je pense que la bonne analogie c'est la lettre. En fait, il y a l'enveloppe et il y a le contenu. Donc nous on est plutôt favorable à regarder l'enveloppe et on considère que, avec l'enveloppe, on a déjà pas mal d'éléments et que le contenu, on ne le regarde pas. » (Porteur du projet PersoPlus - 1)⁹¹

Sur le second argument – le caractère contestable de l'usage des données –, ce qui est mis en cause c'est l'atteinte portée par l'exploitation des données sur l'autonomie, la liberté, et/ou la quiétude individuelles. Si les données sont valorisées, alors l'entreprise doit les acheter (et non les récupérer gratuitement contre la seule promesse d'une personnalisation des services et du partage de ces données avec l'utilisateur lui-même). Toute la question est alors de savoir si l'on considère que la personnalisation des services résultats de l'usage des données est ou n'est pas une juste rétribution de l'utilisateur. En effet, parmi les commentaires, on en trouve certains qui viennent défendre le projet PersoPlus sous l'argument du « win-win ». Mieux vaut une publicité ciblée qu'une publicité qui ne l'est pas :

*« Ce que propose le portail [...] ce n'est ni plus ni moins ce que fait facebook.com. Je n'aime pas la publicité, mais la publicité ciblée est l'avenir de la publicité de masse des années 1960-2000. De la même manière qu'un utilisateur peut consulter son compte en banque ou acheter un réfrigérateur sur une tablette numérique alors qu'avant il fallait attendre au guichet de la banque ou au commerce d'à côté : et bien il y a la publicité ciblée sur sa tablette numérique personnelle alors qu'avant il y avait les tunnels de publicité avant et après la messe du « 20 heures ». ».*⁹² (commentaire au texte de Benkor, « le diner de cons », Benkor.info, 10 octobre 2011)

⁹¹ Notons qu'un commentateur de Benkor ajoutait encore un risque dans le traitement des données personnelles : l'erreur de ciblage (et l'entrave subséquente à la confidentialité de la navigation) : « moi j'imagine bien le truc où Mr traine sur des sites de rencontre pour trouver une maitresse et Mme reçoit la pub pour des rencontres... Ou encore l'ado qui va en douce sur Youporn et c'est les parents qui se tapent les pubs XXX :) »

⁹² Et parmi les arguments minimaux de défense du projet PersoPlus du point de vue de l'usage de données, on soulignera celui qui consiste à dire que toutes les entreprises font cela, et qu'il est à porter au crédit de l'entreprise étudiée de le faire en toute transparence. Cf. un autre commentaire sur le site: « Benkor découvre la publicité ciblée par centre d'intérêt... Il n'y a d'ailleurs rien d'amusant du tout, juste que [cette entreprise] a au moins l'honnêteté de demander le consentement avant, Google lui ne te demande pas ton avis, Critéo non plus et pourtant ils font exactement la même chose [...] ».

Confiance, usages et dynamique des modèles

En confrontant ces deux figures, on voit qu'elles font jouer un rôle sensiblement différent à la relation de confiance entre le client et l'opérateur.

Dans le premier cas, la confiance dans l'opérateur de service est un moyen de valoriser son expertise dans la sécurisation des données : c'est parce que les clients ont confiance dans l'entreprise qu'ils peuvent sans difficulté lui confier leurs données les plus précieuses. Dans le second cas, la confiance permet d'aller un peu plus loin dans l'exploitation des données.

Toute la question est alors de savoir si ces sphères d'usages et les règles (internes ou réglementaires) qui les régulent peuvent vraiment être pensées comme indépendantes l'une de l'autre. On peut faire l'hypothèse qu'un comportement venant affaiblir l'image de l'opérateur dans le domaine de protection de la personne (exploitation excessive dans la seconde figure) pourrait se traduire par une crise de confiance rendant difficile la posture du premier modèle.

Bien qu'il semble à ce stade de l'enquête que les différents services ne soient pas déployés selon un plan stratégique d'ensemble, il semble possible de plaquer la figure de la *privacy* comme « bien » sur le plan d'un calcul coût/avantage, alors que cela semble plus difficile concernant l'acceptation de la *privacy* comme « ressource ». Ainsi, l'investissement dans la marque permettrait d'obtenir une différenciation qualitative auprès des clients valorisables sur le marché. Il ressort de certains entretiens que l'entreprise étudiée sait « prendre le risque », dans le premier modèle, d'une qualité moindre lorsque son coût est jugé trop élevé. Par exemple, les données personnelles ne sont pas toujours cryptées (alors que c'est une solution qui correspond à un risque bien identifié) parce que le cryptage est jugé trop coûteux. On a bien perçu également le souci des développeurs de services d'être au plus près de certaines préoccupations qui émergent (ou qu'ils pensent voir émerger) chez les clients : c'est ce qui explique le soin qu'ils mettent à chercher une solution dans le cas de la synchronisation des données entre plusieurs terminaux (et le problème de la confidentialité au sein du foyer). Par ailleurs, on pourra souligner que la Commission européenne agit sur ce volet en imposant la notification systématique des failles de sécurité. Peut-être que ce changement de la réglementation changera les termes du calcul coût/avantage en transformant la prévalence du risque (Teubner, 1994).

Dans la seconde figure, l'incertitude prédomine : les protagonistes savent que leur action, si elle n'est pas contrôlée, peut fortement dégrader l'image de l'entreprise ; ils peuvent difficilement anticiper ce phénomène tout comme le bénéfice que l'entreprise pourra obtenir de ces nouveaux services. Dans le cas de PersoPlus, la phase d'expérimentation est autant un moment d'examen de l'acceptation du dispositif qu'un moment d'évaluation des bénéfices que l'on peut tirer de l'exploitation des données. Le regard extérieur porté par des blogueurs « influents » semble tout aussi déterminant que les contrôles en conformité effectués par l'organe de régulation délivrant l'autorisation de déployer le service. Les promoteurs de PersoPlus auraient aimé aller plus loin. Ils souhaiteraient se voir délivrer un label garantissant au consommateur qu'ils déploient leurs dispositifs techniques de manière raisonnée. L'organe de régulation ne veut pas être entraîné dans cette voie. L'opérateur portera donc seul le risque d'écorner son capital de marque, tant

les technologies DPI ont des connotations médiatiques négatives. En restant dans un étroit corridor, il arrivera sans doute à contenir la critique et cela d'autant plus que le consentement préalable du consommateur réduit fortement le nombre de personnes concernées. Mais la question qui demeure est de savoir s'il est possible, en les développant sur le marché, de se prévaloir des deux figures de la *privacy*, l'ancienne et la nouvelle, si fortement éloignées.

Bibliographie

DODIER, N. (2003). *Leçons politiques de l'épidémie de sida*, Paris : Editions de l'E.H.E.S.S., 360 p.

DODIER, N. (2005). « L'espace et le mouvement du sens critique », *Annales. Histoire et sciences sociales*, n° 1, pp. 7-31.

DUMONT, B. (2011). « La régulation à l'échelle communautaire. Une analyse économique des instruments et institutions de la protection des données au sein de l'UE », *Réseaux*, vol. 167, n° 3, pp. 49-73.

KESSOUS E. (2011). *L'attention au monde. Une sociologie de l'économie des données personnelles*. HDR en sociologie, Tome II, Université Paris-Sorbonne, 295 p.

KESSOUS E. (2009). « Les figures politiques de la Privacy : Quels droits à la vie privée dans l'économie numérique ? », in F. Cantelli, M. Roca i Escoda, J. Stavo-Debaugue et L. Pattaroni (dir.) *Sensibilités pragmatiques: enquêter sur l'action publique*, Bruxelles, Ben, Berlin, Francfort-sur-le-Main, New-york, Oxford, Wien P.I.E. Peter Lang, p. 361-374.

KESSOUS E. & REY, B. (2009). « Économie Numérique et vie privée », *Hermès*, 53 p. 49-54.

REY, B. (2009). *La privacy à l'ère du numérique. Une gestion par les tensions*, thèse de doctorat de sociologie, Université Paris V.

ROCHELANDET, F. (2010). *Economie de la vie privée et des données personnelles*, Paris, La découverte.

SOLOVE, D. J. (2008). *Understanding Privacy*, Harvard University Press.

TEUBNER, G. (1994). *Droit et réflexivité. L'auto-référence en droit et dans l'organisation*, Bruylant, LGDJ, 393 p.

THEVENOT, L. (1985). *Les investissements de forme*, Cahier du CEE, pp 21-71.

TABATONI, P. (2000). « Vie privée et management de l'information », *Revue Française de Gestion*, vol. 26, n°129, pp. 108-116.

VOGEL, D. (2005). *The Market For Virtue : The Potential And Limits Of Corporate Social Responsibility*, Brookings Institution Press.

Performativité des dispositifs organisationnels

La métamorphose du sémaphore, les objets techniques sont-ils capables d'actes de langages?

Jean-Michel Camin
Université Michel de Montaigne – Bordeaux 3
Laboratoire MICA – GREC/O
jean-michel.camin@etu.u-bordeaux3.fr

Résumé

Cette étude de nature exploratoire utilise la notion de signalisation -à travers la métaphore du sémaphore- et s'appuie sur des données empiriques issues de trois situations concrètes (signalisation maritime et projet de mesure de qualité de la voix). Pour sa capacité à déclencher l'action, porter les injonctions, les prescriptions et le discours d'alerte, la signalisation est particulièrement bien adaptée au monde des objets techniques. C'est à cette dimension performative de l'injonction spécifique aux systèmes « sémaphoriques » que nous nous intéresserons tout particulièrement. On interrogera le phénomène de la communication du dispositif technique à la lumière de la théorie de l'acteur-réseau, nous introduisons la notion de traduction analogique-digital pour appréhender les aspects communicationnels du phénomène. Nous verrons comment les biais de la communication introduisent des trahisons de sens entre humains et non-humains et comment le réseau dans lequel s'insèrent les objets techniques renverse les intentions inscrites par leurs concepteurs.

Mots-clés : *performativité, signalisation, sémaphore, traduction analogique-digital, trahison*

La métamorphose du sémaphore, les objets techniques sont-ils capables d'actes de langages?

Sortir d'un plan d'eau pour gagner la haute mer en s'orientant à l'aide d'un phare, naviguer vers le large pour pêcher exactement à l'aplomb d'une épave, parler à un interlocuteur distant de plusieurs centaines de kilomètres au téléphone ou via l'internet, trois situations bien différentes et pourtant impossibles à vivre sans l'existence de dispositifs techniques communicants - entre eux et avec les humains - à l'aide du même procédé : le sémaphore. Signalisation maritime, signalisation sémaphore, canal sémaphore hors bande ou dans la bande en télécommunication, signalisation informatique, ces attributs invisibles rythment le dialogue incessant que nous établissons avec les objets techniques à travers l'échange d'ordres, d'injonctions, de prescriptions et de règles de gestion qui guident nos actions et s'imposent à nous. Dans cette étude, le sémaphore – ce poste de guet maritime – nous permet de partir de ce simple constat : les fonctions de guet, de surveillance, de signalisation ou de régulation déterminent une sphère d'injonctions auxquelles l'utilisateur (pour adapter la célèbre formule de Paul

Watzlawick) ne peut pas ne pas se soumettre. Elles font ce qu'elles signalent – et ceci n'a rien de paradoxal – affirment la certitude qu'il n'y a pas d'incertitude possible dans la sphère contrôlée par le système de signalisation. Viendrait-il à l'idée d'un « contrevenant » de se soustraire à l'injonction qu'au-delà de sa propre mise en danger, il prendrait le risque de devoir assumer le risque d'une grave dérégulation. Ce risque du risque (ou méta-risque) intervient précisément dans l'espace interstitiel défini par l'injonction, celui défini précisément par la contrainte d'obtempérer contenue dans la norme de sécurité. C'est à cette dimension performative de l'injonction spécifique aux systèmes « sémaphoriques » que nous nous intéresserons tout particulièrement.

L'importance de l'intention, inscrite dans l'objet technique, est une constante que nous retrouvons chez plusieurs auteurs. Herbert Simon dans *Les sciences de l'artificiel* souligne le rôle prépondérant de l'intention déléguée aux objets techniques ainsi « ces choses que nous appelons artefacts ne sont pas hors nature. Elles n'ont nulle dispense pour ignorer ou pour violer les lois de la nature. Mais elles s'adaptent aux buts et aux intentions des hommes... Lorsque changent les buts de l'homme, changent aussi ses artefacts...et réciproquement. » (Simon, 2004, p. 28). Dans sa nouvelle approche de la technique et de ses usages, P. Flichy recommande de se concentrer sur l'action technique, sur les intentions des objets techniques et leurs interactions (Flichy, 2003, p. 121). De plus, il y aurait bien « inscription de quelque chose dans la matière de l'objet » qui tirerait ainsi une partie de son sens et de son identité, de ses propriétés, de ce qui est inscrit par les acteurs (Vinck, 2009, p. 56).

Ces objets techniques sont confrontés lors de la conception à toute une série de controverses humaines et techniques dont les inventeurs réussissent à « produire une machine performative, c'est-à-dire qui réalise par son existence le monde dont elle est l'inscription » (in "la construction d'un système socio-technique" Akrich, Callon, et Latour, 2006, p. 120). La réalisation de cette existence se manifeste au sein même de l'artefact, véritable interface et point de rencontre entre un environnement interne et externe (Simon, 2004, p. 33).

Dans cette étude nous nous intéresserons à un type particulier d'énoncés produit par les objets techniques : la signalisation. Pour sa capacité à déclencher l'action, porter les injonctions, les prescriptions et le discours d'alerte, la signalisation est particulièrement bien adaptée au monde des objets techniques dont la signification performative, en participant à « l'instauration d'un réel » (Denis, 2006, p. 7) s'apparente à un acte de langage.

Cette signalisation, que nous nommerons également signalisation-sémaphore dans la suite de cet article, propose également une passerelle commode entre les aspects pragmatiques de la communication humaine et de la communication avec les objets techniques. Un sémaphore ne se borne pas seulement à porter des signaux lumineux car il réussit, comme pour la communication humaine, à « transmettre une information, mais induit en même temps un comportement » (Watzlawick, Beavin, Bavelas, Jackson, et Morche, 1979, p. 49).

Toutefois sur le plan pragmatique, l'apparition d'un décalage entre intention et réalisation voit le jour, « l'objet intermédiaire ne se réduit pas à l'intention de son auteur. La matérialisation introduit quelque chose de nouveau, un glissement, qui n'est pas nécessairement voulu ni contrôlé, voire une trahison. L'objet résultant réalise autre chose que ce qui était voulu. » (Vinck, 2009, p. 57). La signalisation-sémaphore du dispositif axé sur la norme pour laquelle il a été conçu ne manifesterait qu'un registre limité d'injonctions. L'action telle qu'elle est envisagée par les concepteurs « ne peut simplement être rabattue sur une dimension technique...sa signification ne résulte pas d'une simple projection de l'intention du sujet agissant », mais elle se répartit entre l'objet, l'acteur et l'environnement » (Akrich, et al., 2006, p. 191).

Si nous voyons suffisamment distinctement ce que les objets techniques font – utilité, caractéristiques, fonctions- et ce qu'ils nous font faire – agir, contrôler - mais également comment ils s'engagent et nous engagent dans l'action, notre vision se brouille lorsqu'il s'agit de détailler ce que nous inscrivons en eux et comment nous l'inscrivons d'un point de vue communicationnel? Dans l'(inter)action, la richesse du discours humain ne se disperserait-elle pas dans l'insuffisance du discours des dispositifs techniques? La signalisation est-elle trahison?

Les actes de langage, véritables sémaphores d'une pragmatique de la communication?

La théorie des actes de langage montre que la fonction du langage ne consiste pas essentiellement à décrire le monde, mais aussi à accomplir des actions (Austin, 1962, p. 42). Austin s'appuie sur une définition de l'énonciation comme étant « la production (surtout orale) d'un acte de langage. (Le langage est ici considéré comme une activité consciente et spécifiquement humaine) ». Le traducteur précise que J. L. Austin utilise le terme « utterance » qu'il traduit en « énonciation » car il comporte une dimension d'activité (ce qui peut être fait) plus marquée que le terme « énoncé » évoquant un peu trop le contenu (1991, p. 180).

Austin reprendra dans sa onzième conférence la distinction trop sommaire entre les énoncés performatifs et constatifs jugés trop abstraits pour proposer « une typologie des actes de langage établie à partir des contextes dans lesquels ils sont employés, distinguant ainsi l'acte locutoire ou l'acte de dire quelque chose, l'acte perlocutoire qui produit quelque chose par le fait de dire, l'acte illocutoire que l'on accomplit en disant quelque chose » (Fauré et Gramaccia, 2006, p. 25)

La théorie des actes de langage s'est lentement déplacée vers d'autres domaines que la linguistique. Jérôme Denis souligne dans un article l'existence « d'un mouvement plus vaste de réappropriation des premières intuitions de J.-L. Austin » faisant état d'un déplacement de la notion de performativité (Denis, 2006, p. 8). Cette capacité de migration vaudrait pour les objets techniques et souligne leur aptitude à communiquer entre eux et avec les humains. Lorsque les objets techniques dialoguent, ils produisent des énoncés performatifs dont la vocation consiste « à accomplir quelque chose dans le monde, c'est-à-dire à y introduire une modification » (Ambroise, 2009, p. 2).

L'objet technique propose des énoncés (contenus), des énonciations (la façon dont on dit) et engage ou fait engager l'action inscrite en lui lors d'un acte de communication. Sur ce

point, certains principes de la pragmatique de la communication identifiés par Watzlawick (1979, p. 45) peuvent être utilement convoqués, notamment les notions de communication analogique et digitale, de contenu-relation et de ponctuation de séquence des faits. Rappelons en quelques lignes ces principes.

Dans *Une logique de communication*, Watzlawick (Watzlawick, et al., 1979, p. 57) aborde la question de la communication digitale et analogique. Après une rapide mise en perspective du système nerveux transmetteur d'information digitale binaire (excitation ou non des neurones) avec le système neurovégétatif communiquant par envoi de quantités discrètes proportionnelles à l'excitation, l'auteur conclut à la complémentarité des deux formes de communication et étend son propos aux machines. Des machines « qui utilisent des grandeurs discrètes et positives – analogues des données – et qui pour cette raison sont appelées analogiques » et des machines, calculateurs digitaux ou « données et instructions sont traduites par des nombres, si bien que, pour les instructions surtout, la correspondance n'est souvent qu'arbitraire ». Dans la communication humaine l'auteur caractérise donc la communication digitale par la présence d'une « relation arbitraire » entre les représentations (un mot pour nommer une chose) et la communication analogique par un rapport « plus direct avec ce qu'elle représente » (ibid., p. 59).

Watzlawick formule un autre axiome, « toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation tels que le second englobe le premier et par suite est une métacommunication » (ibid., p. 52). Il emprunte en cela la proposition de Bateson en distinguant deux opérations, l'aspect « indice » synonyme de contenu du message et l'aspect « ordre » qui désigne la manière dont on doit entendre le message, synonyme de relation entre les partenaires. Ainsi la communication analogique recouvrera pratiquement toute communication non verbale touchant à la relation (posture, gestuelle, mimique, inflexions de la voix, rythme, intonation, etc.) alors que la communication digitale sera particulièrement bien adaptée à l'échange des informations et la transmission du savoir. « Selon toute probabilité, le contenu sera transmis sur le mode digital, alors que la relation sera essentiellement de nature analogique » (ibid., p. 61).

Le dernier axiome que nous souhaitons citer concerne la notion de ponctuation de la séquence des faits qui structure des séries d'actes de comportement, « la nature d'une relation dépend de la ponctuation des séquences de communication entre les partenaires » (ibid., p. 57). Nous retrouvons par analogie la même axiomatique dans la communication avec les objets techniques. Le signal lumineux du sémaphore envoyé au marin présente les deux aspects analogique (intensité proportionnelle à la distance) et digital (durée de l'occultation codifiée sur une carte marine), les deux aspects indice-contenu (la côte est proche) et ordre-relation (le danger est imminent), le même découpage des faits (interaction pragmatique dans l'approche de la cote, « nous sommes en vue, nous pouvons réduire l'allure, nous le perdons de vue, nous changeons de cap »).

L'objet technique qui réalise par son existence le monde dont il est l'inscription, établit dans le cadre socio-technique (de fonctionnement et d'usage) un dialogue avec les humains (Flichy, 2003, p. 122). Nous soutenons l'hypothèse que la manifestation de cette existence dans le monde emprunte une interface, un point de rencontre pour dialoguer. Cette interface c'est la communication par signalisation-sémaphore qui épouse les traits et les biais de la pragmatique de la communication (analogique/digital, contenu/relation, ponctuation) dans le triptyque signalisation, traduction, trahison.

Cette étude est de nature exploratoire, elle s'appuie sur des données empiriques extraites de trois cas concrets dont la notion de signalisation -à travers la métaphore du sémaphore - est le fil d'Ariane. Deux cas sont basés sur des expériences maritimes d'ordre personnel, un cas est d'ordre professionnel et s'apparente à une recherche action (la conduite et réalisation d'un projet de métrologie par l'auteur chez un opérateur en télécommunication).

On interrogera le phénomène de la communication du dispositif dans l'action à la lumière de la théorie de l'acteur-réseau développée par Akrich, Callon et Latour, dont les notions de réseau, de traduction, de controverse, d'actants (humains et non-humains), de médiateur/intermédiaire, de constructions des objets techniques et de performativité développées dans la littérature présentent des similarités avec notre objet. De plus comme le souligne Monique Aubry, sa proximité avec les projets fait que cette théorie permet une meilleure compréhension des systèmes d'actions organisées (Aubry, 2011). En nous appuyant sur une analogie issue du monde de l'électronique (la numérisation de la voix en électronique permettant de passer de la représentation analogique à digitale) nous compléterons l'approche de l'acteur-réseau par la notion de traduction analogique-digital indispensable pour appréhender les aspects communicationnels du phénomène.

Théorie de l'acteur-réseau ou sociologie de la traduction

La théorie de l'acteur-réseau (ou sociologie de la traduction) offre une grille d'analyse des innovations technologiques, l'innovation est le fruit d'un construit social qui apparaît comme le résultat, toujours provisoire, de l'interaction entre les partenaires d'un réseau. Michel Callon concède (2006, p. 41) que « la théorie de l'acteur-réseau a commencé avec la notion de traduction empruntée à Michel Serres, au milieu des années 70. Il s'agissait de comprendre comment des connaissances scientifiques circulaient, en partant de l'idée très simple que c'est au moment de la formulation des problèmes, quels que soient leurs contenus, que se dessinent les espaces de circulation ». Cette notion d'acteur-réseau a été utilisée dans un premier travail consacré au véhicule électrique (dans 'Le grand Léviathan s'apprivoise-t'il?' Akrich, et al., 2006, p. 9).

La sociologie de la traduction utilise la métaphore du réseau hétérogène – « la société, les organisations, les agents et les machines sont tous les effets générés dans des réseaux modelés de matériaux divers » (Blackburn, 2002, p. 199) et suggère que ces réseaux ne sont pas des structures ou des réalisations, mais plutôt un processus voire un script (Law, 1997). Bruno Latour (2007, p. 103) affirme que « toute chose qui vient modifier une situation donnée en y introduisant une différence devient un acteur – ou si elle n'a pas encore reçu de figuration, un actant ». Il précise également le terme de traduction comme « cette chose qui n'est ni un acteur parmi d'autres ni une force qui se tient derrière tous les acteurs...mais une connexion qui véhicule, pour ainsi dire, des transformations » et le terme délicat de réseau « comme ce qui est tracé par ces traductions dans les comptes rendus des chercheurs » (ibid. 2007, p. 157).

Les objets techniques sont vus comme des médiateurs ou des intermédiaires, leur rôle dans le réseau en est affecté. « La situation change du tout au tout selon qu'on considère les moyens de produire le social comme des intermédiaires ou des médiateurs ». Un intermédiaire désigne dans le vocabulaire de Latour « ce qui véhicule du sens ou de la

force sans transformation : définir ses entrées, ses inputs suffit à définir ses sorties, outputs ». Par contre pour un médiateur, « leur input ne permet jamais de prédire vraiment leur output... Les médiateurs transforment, traduisent, distordent, et modifient le sens ou les éléments qu'ils sont censés transporter » (Latour, 2007, p. 58), de plus, ces relations que tissent les médiateurs « font faire aux autres des choses inattendues » (2007, p. 154).

La sociologie de la traduction accueille et utilise la notion de performativité en faisant la part belle aux inscriptions et à l'action (Akrich, et al., 2006, p. 66; Latour, Woolgar, et Biezunski, 2006, p. 42). « Il n'y a aucune raison de dénier aux êtres non humains, aux entités non humaines une capacité de participer à leur manière à l'action. Il n'y a aucune raison de leur retirer cette compétence. Agir, ce n'est pas nécessairement former des intentions et les suivre, agir, c'est fabriquer des différences inattendues » (Michel Callon, 2006, p. 40). Enfin la théorie de l'acteur-réseau consacre le lien qui unit l'acte au dispositif technique : « Comme le dit Latour, on ne peut faire sans faire faire ; et nos délégués sont massivement des non-humains. Ce que l'on imagine pouvoir faire, ce que l'on a envie de faire dépend d'eux, de ce qu'ils proposent et de la manière dont ils disposent de ce que nous leur proposons » (Michel Callon, 2006, p. 41).

Traduction analogique-digital : échantillonner le réel, quantifier la signification

Nous proposons dans cet article d'emprunter à l'électronique la solution technique mise en œuvre lors du traitement du signal de la voix afin de résoudre la question de la traduction analogique vers le monde digital et d'enrichir la théorie de l'acteur-réseau par la notion de traduction analogique-digital. Cette analogie nous sera utile pour appréhender la construction des objets techniques sous l'angle communicationnel.

Techniquement deux étapes sont indispensables à la numérisation du signal : échantillonnage suivi de quantification. L'opération d'échantillonnage consiste à prélever à intervalle régulier des échantillons du signal analogique pour le rendre discret et permettre sa numérisation. Le signal transporté par un support en utilise les capacités et les inconvénients, il faut donc échantillonner à une fréquence au moins double de la bande passante⁹³ afin de pouvoir reconstituer ultérieurement le signal à partir des échantillons (Pujolle, 1992, p. 10; Tanenbaum, Hernandez, et Joly, 1999, pp. 73, 724). Cette contrainte a une conséquence, si la fréquence n'est pas suffisante, la perception de l'événement est incomplète et troublée (effet stroboscopique par exemple), par contre si elle est respectée on peut, à partir de l'échantillon et de façon réversible, reconstituer le signal.

L'opération de quantification consiste à convertir en image binaire le signal analogique échantillonné, on transforme le signal continu en signal discret en utilisant un découpage arbitraire, mais suffisamment précis pour rendre compte du phénomène comme par exemple dans le cas d'une fréquence convertie en chiffre. L'opération de quantification est irréversible car on passe de la représentation d'une courbe à celle, moins précise, de marches d'escaliers. L'erreur introduite par ce nombre fini de niveaux de représentations est appelée bruit de quantification en électronique (Tanenbaum, et al., 1999, p. 724).

⁹³ En traitement du signal, la bande de fréquence haute et basse admissible par un support (mesurée en hertz), par extension en informatique le taux de transfert de données (en bits par seconde).

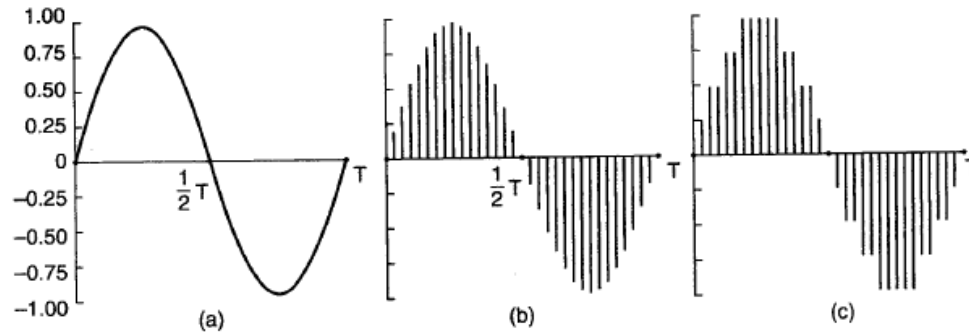


Figure 1 : (a) Signal, (b) Échantillonnage du signal, (c) quantification de l'échantillon sur 3 bits d'après (Tanenbaum, et al., 1999, p. 726)

La métamorphose du sémaphore : signal et signalisation

Les trois situations suivantes sont des expériences personnelles issues soit du cercle privé, soit du cercle professionnel. Elles sont les traces laissées par la construction du réseau, la première trace est une traduction analogique, la seconde trace une traduction digitale, la dernière trace est une traduction digitale en train de se faire (et de nous faire faire). L'action consolide le sens et transforme irréversiblement le médiateur en intermédiaire.

- **CAS n°1 : Le sémaphore du Cap-Ferret. Traduction analogique.**

Perché à 52 m au-dessus du bassin d'Arcachon, le sémaphore indique la position d'entrée et de sortie du bassin, réputées difficiles en raison des forts courants et des bancs de sable qui s'y déplacent. Il a pour objectif de guider les plaisanciers et les pêcheurs, il propose un repère fixe pour se diriger sans avoir recours à un instrument de navigation lorsque la nuit tombe ou pendant la journée. C'est un objet technique du pêcheur de bars et du plaisancier. Il signifie et parle. « Tous les services d'un sémaphore n'ont qu'un seul but et peuvent se résumer d'un mot : faire communiquer la mer avec la terre et réciproquement » (Esnault, 1875).

Lors d'un stage de voile en haute mer entre Arcachon et Royan, nous avons utilisé ce repère ainsi que le balisage des chenaux pour sortir du bassin d'Arcachon. Différents éléments jouent sur la perception du contexte en mer, les conditions météorologiques (brume, crachin, pluie battante, vent...), notre position par rapport à la côte, les courants dus aux marées influent sur la hauteur des vagues et nous dévient de notre trajectoire initiale. Le degré de visibilité est également un élément d'appréciation du contexte permettant au plaisancier d'estimer sa position par rapport à celle du phare. Le sémaphore s'utilise dans un protocole connu du marin (inscrit sur les cartes marines et dans la conception de l'objet), il s'allume et s'éteint à heures fixes, son signal est unique (alternance et durée de son feu) et point capital, il est immobile.

Cet objet technique chargé de transmettre un signal -inscrit dans sa position fixe et dans son éclat singulier- devient signalisation pour son destinataire lorsqu'il est traduit dans le

réseau (au sens de l'acteur-réseau). La signalisation prend alors tout son sens à travers l'existence du réseau. Ainsi face à la lueur mouvante du sémaphore, aux éléments déchainés qui masquent sa visibilité et à la dérive rapide du voilier, l'équipage traduit il par « danger » l'entrée dans les passes du bassin. La traduction est analogique, la perception peu précise du signal bloque l'action et soumet l'équipage à l'attente ou à la recherche d'un nouveau port. Le réseau se comporte comme un médiateur qui modifie le sens de la relation au signal et déclenche l'action. Sa signification performative est de rappeler, dans un contexte à risque, un certain type d'injonction.

Nous proposons d'illustrer cette situation à travers le schéma suivant (figure 2), elle rend compte du réseau de relations entre les actants. Nous avons bien conscience qu'à ce jour il n'existe pas de représentation graphique « officielle » de la théorie de l'acteur-réseau, cette question reste ouverte par les auteurs eux mêmes. Toutefois Bruno Latour dans un article précise « dans sa version graphique, l'acteur-réseau n'est défini que comme un point dénué d'épaisseur défini strictement par la liste de ses liens » (Madeleine Akrich, Y. Barthe, F. Muniesa, et Mustar, 2011, p. 260). Notre représentation se lit sous cette condition.

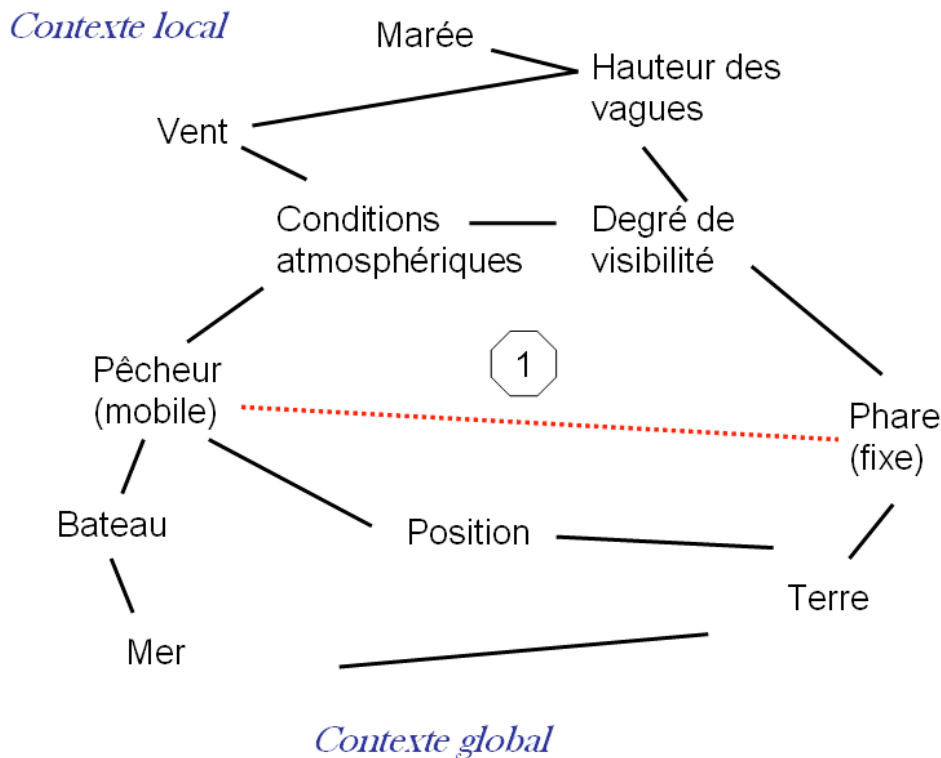


Figure 2 : Cas du sémaphore du Cap-Ferret, traduction analogique du signal (position) en signalisation (danger) pour le plaisancier.

L'objet technique a quelque chose à nous dire, notre façon de le percevoir prend une forme performative et nous pousse à agir.

- **CAS n°2 : le sémaphore vu du Bluefin-Tuna**

Le second cas est également d'aspiration maritime, il concerne une campagne de pêche au large du bassin d'Arcachon. Nous utilisons au début de la pêche les mêmes repères, balisage et sémaphore, mais lorsque nous devons filer à plusieurs kilomètres de la côte le phare devient invisible et ne délivre plus de signal et donc de signalisation. Un nouvel objet technique prend le relais, Il s'agit du GPS (acronyme de Global Positioning System) officiellement reconnu comme un instrument de signalisation maritime radioélectrique. Il précise nos coordonnées sur une carte et notre situation géographique. Ce dispositif technologique présente la particularité de délivrer un signal très précis et de façon instantanée contrairement au sémaphore. Nous apprenons que notre route va croiser celle d'une épave échouée sur le plateau continental à vingt mètres de profondeur, cette épave est la garantie d'un environnement poissonneux.

Le patron du Bluefin-Tuna nous conduit exactement au dessus de l'épave à l'aide du GPS, débraye le moteur maintenu au ralenti et nous demande de lancer rapidement nos lignes plombées jusqu'à sentir le fond. La procédure est simple, remonter la ligne de quelques mètres et agiter le leurre par des à coups successifs. Et ça mords ! Malheureusement le courant à cette heure ci est fort, de même direction que le vent important et les vagues sont très courtes. Il est donc difficile de stabiliser la ligne plus de quelques minutes à la bonne profondeur et au bon endroit. Nous dérivons, la patron nous demande relever rapidement la ligne et se repositionne exactement au même endroit afin de recommencer. Nous effectuerons ce ballet une dizaine de fois avant de revenir au port.

Le phare n'est plus visible depuis maintenant longtemps et le GPS est absolument indispensable pour obtenir cette précision. Sans son assistance il nous aurait fallu des trésors de patience et de rigueur à la planche à tracer pour nous positionner ne serait-ce qu'une fois à la verticale de l'épave. Le GPS délivre un signal intelligible traduisible en coordonnées sur une carte comme le sémaphore délivrait un signal visuel de position sur la cote. Dans le cas du GPS la position s'inscrit sur une carte numérique qui représente le territoire, dans le cas du sémaphore du Cap Ferret, la position est directement tracée devant nos yeux.

Cet objet technique effectue une traduction digitale de notre position, l'action sur le navire est pilotée par le dispositif qui a reçu des consignes du patron de pêche (les coordonnées géographiques) pour nous conduire à l'endroit souhaité. La fonction de transport et d'acheminement est déléguée au dispositif qui, dans cette nouvelle génération, intègre les améliorations demandées au sémaphore (précision, rapidité, zone de couverture). Il délivre le signal-information et la signalisation-relation de début de pêche lorsqu'il bipe en arrivant sur le lieu de pêche. Cette partie du réseau (au sens de l'acteur-réseau) ne transforme plus rien, elle véhicule le signal à peine modifié, dans la conception de l'objet technique on a échangé les médiateurs par des intermédiaires. On a échangé le doute, l'imprécis et l'incertain du sémaphore par de petites boîtes noires loyales, précises et disciplinées. Bien sur, si ces boîtes noires venaient à tomber en panne – comme dans l'exemple de l'ordinateur donné par Latour (2007, p. 59)- on se retrouverait non plus en face d'un intermédiaire, mais face à un médiateur susceptible d'envoyer le navire dans la mauvaise direction. Le réseau basculerait alors dans une traduction analogique des événements tant l'incertitude serait grande et les faits remis en question (les acteurs du bateau pourraient tous donner leur sentiment sur la position du

navire et engager la controverse par exemple). Le sémaphore énonce toujours des injonctions ou des prescriptions à l'humain qui se laisse guider par cet automate auquel il délègue une série de tâches. Mais les injonctions ont pris une autre forme et le réseau n'est plus partie prenante dans leur énonciation, seulement dans leur transport vers son destinataire. La norme d'obligation a évolué.

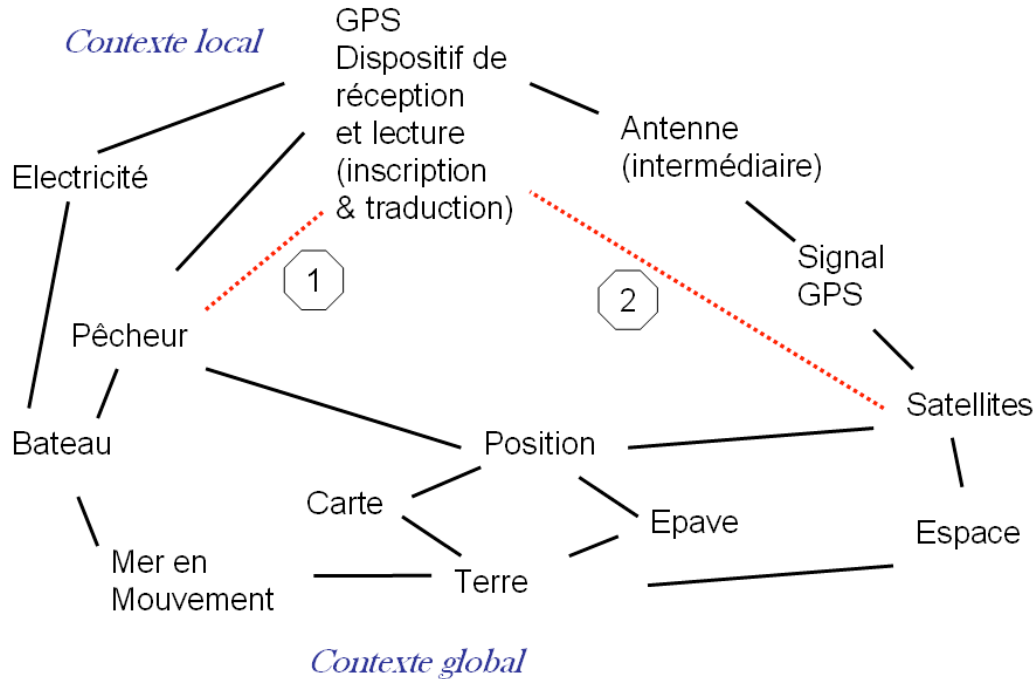


Figure 3 : Cas du sémaphore métamorphosé en GPS, traduction digitale du signal (position) en signalisation (se déplacer) pour le pêcheur.

Le GPS conçu pour pallier les insuffisances du phare, délivre instantanément un signal très précis. En contrepartie le réseau s'est complexifié, fait intervenir un nombre plus important d'actants et convoque tout un environnement sociotechnique pour fonctionner (énergie, infrastructure, etc.). Il devient un dispositif de réception et lecture qui assure inscription et traduction ; traduction d'un signal complexe reçu du satellite en série de chiffres (coordonnées), traduction de ces coordonnées sur une carte marine, inscription du résultat sur une carte interprétable par un humain (à l'aide des coordonnées géographiques, dispositif connu et partagé par les acteurs). Cette nouvelle génération du « sémaphore » est plus précise, mais plus sensible aux « bruit », aux imprévus : le réseau s'est allongé, il incorpore de nouveaux acteurs / actants et donne plus de prise aux aléas. La connexion 1 sur la figure 3 va déclencher l'action du patron pêcheur, elle est équivalente au cas 1 du sémaphore où toute une plage de perceptions vont indiquer un danger ou la trop grande dérive due au fort courant. Ce signal est à l'origine de l'action, il le précède.

- **CAS n°3 : Le canal sémaphore dans le projet ERMES.**

Cette troisième situation concerne la conception et mise en œuvre d'une maquette de mesure de la qualité de service de la voix sur IP (Internet Protocol) à l'aide de sondes pilotée par GPS. Ce projet s'est déroulé dans le cadre d'une étude relative à l'évolution des besoins bureautiques des laboratoires de la R&D d'un opérateur en télécommunication. Il a duré environ trois mois et a mobilisé un consultant - chef de projet (l'auteur), et trois experts intervenants sur plusieurs sites (Caen, Lannion, Issy-les-Moulineaux, Rennes).

Extrait du rapport final concernant la description de la maquette :

L'objectif de cette maquette est de pouvoir offrir des niveaux de services contrôlés et mesurables aux utilisateurs. La maquette est installée à Issy-les-Moulineaux (salle de supervision), son périmètre initial est constitué de la VOIP et de deux serveurs bureautiques.

Trois composants principaux permettent de constituer la maquette :

- *Le serveur X* a pour fonctionnalités la collecte des données.
- *Les sondes Y* pour la voix sur IP ont pour fonctionnalités la mesure des indicateurs réseau liés à des flux.
- Les agents Z pour la surveillance des serveurs.

(Les lettres en majuscules remplacent des noms des marques)

L'objet technique « maquette » que nous concevons et mettons en place est un dispositif entièrement automatisé qui relève plusieurs indicateurs (signaux) en différents points, les agrège et les transforme en signalisation à partir de règles de gestion. Certains indicateurs nécessitent de mesurer très précisément le temps de déplacement des paquets dans le réseau informatique, cette information est obtenue grâce à la synchronisation de sondes sur l'horloge des satellites. Le signal (les mesures) et la signalisation (les alertes, les alarmes) circulent à travers un réseau informatique.

Le réseau sémaphore transporte la signalisation et les éléments de commande d'un réseau informatique (numérique) ou téléphonique (analogique). Dans cette architecture réseau, les données utilisent une bande passante réservée, la signalisation une autre bande passante également réservée. C'est un peu comme si sur une autoroute on réservait la bande d'arrêt d'urgence à un type particulier de véhicules utilisés pour réguler le débit des voies principales. « Le système de signalisation CCITT numéro 7 est mis en œuvre par un réseau spécifique appelé réseau sémaphore. Ce réseau est aujourd'hui utilisé dans certains pays pour supporter la signalisation relative aux services téléphoniques classiques » (Iris, 1989, p. 68). Dans notre cas le réseau informatique est l'un des supports du réseau de traductions (au sens acteur-réseau). Il utilise les mêmes principes de la communication en séparant le signal de la signalisation, le contenu de la relation.

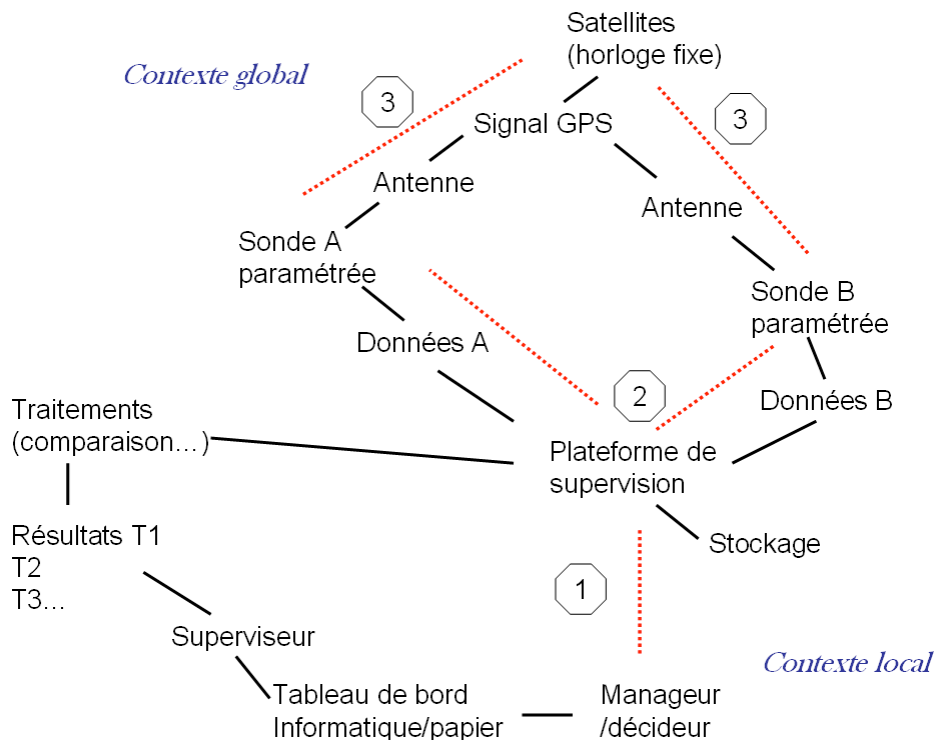


Figure 4 : Cas de la construction d'une signalisation digitale. Traduction digitale du signal (mesures) en signalisation (alarme) pour le décideur.

Comme dans le cas 2, le réseau (au sens de l'acteur-réseau) dans une situation d'usage ne transforme plus rien, il véhicule le signal (les mesures) à peine modifié par les actants du réseau (sous forme de calculs, de tris, etc.). Dans la conception de l'objet technique on a échangé les médiateurs par des intermédiaires jugés plus stables. L'antenne est inscrite dans le réseau (figure 4) car elle joue un rôle capital dans le fonctionnement de l'objet technique « maquette ». Lors de sa mise en œuvre nous avons rencontré une difficulté de taille, les équipements sur lesquels nous devons placer les sondes d'analyse des flux sont dans des bâtiments sécurisés avec peu de fenêtres voire dans des sous-sols. Dans ces conditions impossible de capter « simplement » le signal en provenance de satellites et impossible de capter tous les flux des utilisateurs. Comme le souligne M. Akrich « ce n'est que dans la confrontation entre l'utilisateur réel et l'utilisateur projeté qu'apparaissent les connexions qui donnent une mesure du décalage entre eux » (2006, p. 166). De cette confrontation au réel sont issues « des prescriptions adressées par le concepteur aux utilisateurs et déléguées à l'objet technique », dans notre cas l'antenne nous « dit » que toutes les conversations ne feront pas l'objet d'une mesure...

Signal et traduction-trahison

Si nous nous plaçons du point de vue communicationnel, cet incident est un biais du processus de traduction analogique-digital, c'est un problème d'échantillonnage. Comment passe t'on de l'analogique-continu (« je souhaite mesurer la qualité de la voix de mon laboratoire ») au digital-discret (« voilà comment je mesure la qualité de certaines voix »). Pour une opération de numérisation en traitement du signal on réalise deux

étapes : on échantillonne puis on quantifie. On échantillonne : en prélevant de façon périodique le signal-information pour conserver toute l'information utile, puis on quantifie (pour conserver la signalisation-relation et donc la signification) en faisant le choix d'une règle de codage. La demande initiale consiste à mesurer n'importe quel flux et donc potentiellement tous les flux, le signal-information à recueillir sera : « tous les flux ». La confrontation du projet au réel ne permet pas de collecter suffisamment de flux (le signal), l'échantillonnage ne pourra s'effectuer que sur une partie du signal-information (les voix de monsieur X ou Y mais pas Z) ou de façon apériodique (la perte de synchronisation du GPS entraîne des pertes de mesure de fragments de conversation). La traduction analogique-digital sera imparfaite et le coût d'une solution alternative (déplacer tous les serveurs et les sondes vers les étages) est inenvisageable. La diminution du périmètre de l'action sera notifiée au client.

Signalisation et traduction-trahison

Les mesures effectuées ne sont utiles que si elles sont tracées et lisibles pour le décideur. Les rapports (signalisation-relation) disponibles au niveau des sondes sont nombreux, nous en choisissons un pour étude.

Extrait du rapport final concernant la description des rapports disponibles :

Ipm-site-to-site- :

Présente pour l'ensemble des flux du domaine les informations suivantes, les mesures de délais (maximum, moyen, minimum), de taux perte de paquets, de débits (niveau 3, et 4), la gigue ainsi que la répartition des paquets en fonction des seuils définis par l'utilisateur :

- sur les dernières 24 heures avec une période de résolution de 1 minute.
- sur les 7 derniers jours avec une période de résolution de 5 minutes.
- sur les 30 derniers jours avec une période de résolution de 1 heure.
- sur les 12 derniers mois avec une période de résolution de 12 heures

Si nous regardons l'indicateur « taux de perte de paquets », nous pouvons disposer du taux de perte sur une minute dans les vingt-quatre dernières heures ou bien du taux de perte sur cinq minutes pour les sept derniers jours (le résultat est moyenné, on perd les pics de charge), etc. Conserver la précision coûte cher en stockage c'est pourquoi le concepteur de l'outil fait des choix et décide de perdre le détail de l'information. Le signal analogique (toutes les informations) ne sera restitué que partiellement en digital - mais suffisamment - pour permettre de comprendre le phénomène étudié.

Si nous nous plaçons du point de vue communicationnel cet incident est un autre biais du processus de traduction analogique-digital, cette fois-ci il s'agit d'un problème de quantification. Plus précisément il s'agit du bruit de quantification. On doit quasiment traduire une infinité de positions dans un langage qui ne comporte qu'un nombre fini d'états, il y a donc nécessairement perte du signal-information. Les choix sont irréversibles : une fois que le rapport dépasse la journée on perd la vision détaillée sur la minute pour se contenter de plages de cinq minutes.

La traduction analogique-digital est imparfaite, le signal perd de sa précision irréversiblement, même si elle restitue le phénomène et donc le sens à travers la

traduction, le seuil reste délicat à trouver, il est une source potentielle de difficultés entre humains et non-humains mais également entre humains. De nombreuses controverses voire des conflits et altercations trouvent leur origine dans la recherche d'un seuil de quantification permettant de représenter toute la finesse du phénomène. Doit-on déclencher l'action à tel ou tel niveau? Tel signal d'alarme ne dépend t'il pas également du contexte (on ne surveillera pas la qualité de service du téléphone des vendeurs avec les mêmes exigences que celui des comptables par exemple). À l'universalité de la norme peut répondre une grande diversité d'interprétations. Le bruit de quantification dans la traduction analogique-digital doit s'arrêter au seuil de la signification. « Là où il y a modèle, il y a sens » (Watzlawick, et al., 1979, p. 31) certes, mais là où il y avait l'original, le modèle est perte de sens.

Ponctuation de la séquence de faits

L'incident de l'antenne nous donne l'occasion d'aborder un autre biais de la performativité des objets techniques à travers la pragmatique de la communication. Avec une antenne placée en limite du seuil de réception sur le site de Rennes (un GPS nécessite l'acquisition du signal de quatre satellites pour fonctionner) nous étions susceptibles de perdre le signal aléatoirement et donc le niveau de précision demandé (la nanoseconde) ainsi que la capacité de réaliser des mesures. La recherche et la résolution d'un dysfonctionnement peuvent s'apparenter au phénomène de ponctuation de séquence de fait cité par Watzlawick (1979, p. 92) en terme de communication entre un humain et un objet technique.

Le caractère aléatoire du phénomène est très difficile à cerner, il conduit à un nombre important d'interactions entre les experts, à une remise en cause des outils, des méthodes voire des personnes (contrôle et vérification à posteriori du travail d'un expert, du paramétrage des interfaces, etc.). L'objet technique fait rentrer l'humain dans un dialogue « essais et élimination de l'erreur » ou les conjectures seront éliminées si l'expérimentation les contredit. (Popper, 1989, p. 237). Ce processus peut être long et coûteux, il est source de controverses permettant de stabiliser le dysfonctionnement. Comme le rappelle M. Akrich, « tout dysfonctionnement peut être lu comme l'intervention d'un (f)acteur inattendu » (2006, p. 120). Ce jeu d'interactions est une ponctuation de la séquence des faits, l'observateur externe qui n'en connaît pas les ressorts (essais/erreurs dans notre cas) ne peut en comprendre le sens.

Conclusion

Comme l'accrochage du panneau « chien méchant » fait le lieu protégé (Denis et Pontille, 2010; Fraenkel, 2006), comme le coup de sifflet fait la faute – « tant que je n'ai pas sifflé, la faute n'existe pas » dit l'arbitre - (Vidaillet, 2003, p. 21; Weick, 2000), le sémaphore et la signalisation font l'injonction. Lorsque, transposés dans les objets techniques ils en forment le support, le sémaphore et la signalisation réalisent l'injonction du risque (dans le cas du sémaphore du Cap-Ferret), le commandement de l'automate (dans les cas du Bluefin-Tuna) et la porte ouverte à l'incertain dès que la signalisation n'est plus respectée (dans le cas du projet Ermes avec trois types d'incertitudes communicationnelles). Les biais de la communication introduisent des trahisons de sens : le signal utile n'est pas extrait et reste incompréhensible, le codage de l'action imprécis et

inadapté brouille la signification (bruit de quantification), l'ignorance du déroulement de la séquence des faits rend illisible la nature de la relation.

Les objets techniques portent le monde inscrit en eux, le monde de leur créateur, leurs intentions et leurs buts. Ces artefacts ne sont pas doués d'intentions propres, mais insérés dans un environnement où la norme est devenue idéale (Dujarier et Gaulejac, 2006, p. 3), projetant les fantasmes de perfection de leurs auteurs et mis entre les mains d'utilisateurs revendicatifs, indisciplinés, aux comportements imprécis (Akrich, et al., 2006, pp. 179-199) il se soumettent à l'incertitude du réseau (au sens acteur-réseau) et aux dérèglements des réalisations dont ils portent l'inscription. Leur performativité est affectée. Le réseau dans lequel s'insèrent les objets techniques renverse parfois les choix de leurs concepteurs, le réseau serait alors comme un processus dans lequel « la réalité organisationnelle prend forme ou s'effondre » (Vidaillet, 2003, p. 20). Dans un environnement imaginaire où « les acteurs s'efforcent d'assujettir l'objet à une intention qu'il doit transmettre fidèlement » (Vinck, 2009, p. 59) le sens précède l'action (le sémaphore délivre la signalisation « danger » et pousse le plaisancier à agir). Dans une situation de crise, de dysfonctionnement, de dérégulation souvent imposées par le réseau « le sens est à trouver dans le cours de l'action » (Vidaillet, 2003, p. 27) car les humains comme les non-humains produisent des résultats qui nous aident à découvrir ce qui se passe.

La signalisation est autant ordre (au sens organisation, structure) qu'elle est injonction dans le monde, elle impose un cadre formel sur le fond et la forme des interactions. La signalisation s'apparente à de l'information de commande : « Par analogie on peut dire que dans les modes d'organisation par projet, parce que soumis à des procédures qui s'ajoutent et parfois s'imbriquent les unes aux autres... sont sujets au phénomène d'*overhead* ou d'information de commande liée à l'organisation des choses » (Camin, 2012). Comment se traduit la performativité organisationnelle des objets techniques dans un projet, cette capacité à faire réaliser le monde inscrit en eux ? Par un dialogue organisé et systématique qui s'établit entre les humains et non-humains et dont l'objectif consiste à chasser l'imprévu, l'incertain, le contingent, l'accidentel. Il faut faire passer l'actant - l'objet technique dans notre cas - d'une situation de médiateur (qui transforme, re-donne du sens) à celle d'intermédiaire (qui transmet, transfère sans modifier) le plus rapidement, simplement et de la façon la moins coûteuse possible. Du point de vue humain, le réseau à tout intérêt à se stabiliser et opérer par traduction analogique-digital.

Quand le réseau effectue une traduction analogique-digital de l'information, il stabilise localement l'interaction des objets techniques et enferme une partie de lui-même dans une boîte noire plus certaine. Plus la signalisation est stable, plus elle transforme le réseau d'hier dans l'objet technique d'aujourd'hui (le sémaphore se métamorphose). En contrepartie, le réseau continue de s'allonger (B. Latour in « Avoir ou ne pas avoir de réseau » Madeleine Akrich, et al., 2011, p. 259) et s'ouvre à de nouvelles incertitudes. L'humain plie l'objet technique à ses intentions et l'objet technique plie l'humain à ses contraintes. Le réseau, lui, enrôle de nouveaux acteurs qui tentent de déplier sans relâche ces nouvelles irréversibilités.

Bibliographie

- AKRICH, M., CALLON, M., & LATOUR, B. (2006). *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*, Les presses de l'école des mines.
- AMBROISE, B. (2009). *Performativité et actes de parole*, Working paper. Centre universitaire de recherches sur l'action publique et le politique. Epistémologie et Sciences sociales (CURAPP-ESS). Récupéré de <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00430074/fr/>
- AUBRY, M. (2011). « The social reality of organisational project management at the interface between networks and hierarchy », *International Journal of Managing Projects in Business*, 4(3), 436 - 457.
- AUSTIN, J. L. (1991). *Quand dire, c'est faire*. (Traduit par G. Lane). Éditions du Seuil.
- Blackburn, S. (2002). « The project manager and the project-network », *International Journal of Project Management*, 20(3), 199-204. doi:10.1016/s0263-7863(01)00069-2
- CAMIN, J.-M. (2012). « Management par projet et formes paradoxales d'émancipation. Le cas du management de projet chez un opérateur en télécommunication », *Management par projet (en cours de publication)*. Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- DENIS, J. (2006). « Les nouveaux visages de la performativité », *Études de communication*, 29, 8 - 24.
- DENIS, J., & PONTILLE, D. (2010). « Performativité de l'écrit et travail de maintenance », *Réseaux*, 163, 105-130.
- DUJARIER, M.-A. & GAULEJAC, V. d. (2006). *L'idéal au travail Texte imprimé préface Vincent de Gaulejac*. [Paris]: Presses universitaires de France.
- ESNAULT. (1875). « Étude sur les sémaphores », *La société d'émulation des Côtes-du-Nord*, T12, 49.
- FAURE, B., & GRAMACCIA, G. (2006). « La pragmatique des chiffres dans les organisations : de l'acte de langage à l'acte de calcul », *Études de communication*, 29, 25 - 37.
- FLICHY, P. (2003). *L'innovation technique: récents développements en sciences sociales, vers une nouvelle théorie de l'innovation*. La Découverte.
- FRAENKEL, B. (2006). « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », *Études de communication*, 29, 69-93.
- IRIS, É. (1989). *Le RNIS: présentation et applications pour l'utilisateur*. Bordas.
- LATOUR, B. (2007). *Changer de société, refaire de la sociologie*, (Traduit par N. Guilhot). Editions La Découverte.
- LATOUR, B., WOOLGAR, S., & BIEZUNSKI, M. (2006). *La vie de laboratoire: La production des faits scientifiques*. La Découverte.
- LAW, J. (1997). Traduction/Trahison – Notes on ANT. Récupéré de <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Traduction-Trahison.pdf>

- AKRICH, M., BARTHE, Y., MUNIESA, F. & MUSTAR, P. (2011). *Débordements - Mélanges offerts à Michel Callon*, Presses de l'Ecole des mines.
- CALLON, M. F. (2006). « Les réseaux sociaux à l'aune de la théorie de l'acteur-réseau », *Sociologies pratiques* (n° 13), 2, p. 37-44. . doi:10.3917/sopr.013.0037.
- POPPER, K. R. (1989). *La Quête inachevée: Autobiographie intellectuelle*, Presses Pocket.
- PUJOLLE, G. (1992). *Télécommunications et réseaux*, Eyrolles.
- SIMON, H. A. (2004). *Les sciences de l'artificiel*, (Traduit par J. L. L. Moigne). Gallimard.
- TANENBAUM, A. S., HERNANDEZ, J. A., & JOLY, R. (1999). *Réseaux*. Dunod.
- VIDAILLET, B. (2003). *Le sens de l'action: Karl E. Weick, sociopsychologie de l'organisation*, Vuibert.
- VINCK, D. (2009). « De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière », *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 3, n° 1(p. 51-72.).
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J., BAVELAS, J., JACKSON, D., & MORCHE, J. (1979). *Une logique de la communication*, Éditions du Seuil.
- WEICK, K. E. (2000). *The social psychology of organizing*, McGraw-Hill.

Déconstruction de l'ordre technique et fondation d'une technologie en pratique Discours technologiques en santé et performativité : étude de cas d'un logiciel Hôpital Manager.

Diarra Ndiaye
Laboratoire PREFics EA3207
diarra742000@yahoo.fr

Résumé

Nous présenterons dans le cadre de ce colloque les résultats d'une étude qualitative basée sur une étude de cas de la Clinique La Sagesse de Rennes; étude qui a pour objectif d'interroger le rôle des actes médico-intégratif dans l'accompagnement du changement organisationnel dans le milieu de la santé. Ces actes se fondent aujourd'hui sur des stratégies d'énonciation (Austin, 1970) et de légitimation. Dans ces dernières, la technologie déduit tout son raisonnement à partir d'une seule prémisse, celle de la performativité dans les organisations.

Ce que nous retenons des travaux d'Orlikowski, réside dans le fait que ce qui compte pour évaluer l'efficacité et la performance d'une technologie n'est pas l'artefact technologique, mais c'est la technologie en pratique (Orlikowski, 2000). Ainsi, notre objectif est de montrer que le discours médico-intégratif auquel font référence les acteurs macro, est un énoncé performatif qui repose sur des modalités de communication.

Mots-clés : discours, technologie, santé, performativité, communication, méthode qualitative

Introduction

Le « discours technologique » est langage, mais aussi instrument, stratégie, moyen, il est « *ce par quoi on lutte* »⁹⁴. Si le « discours technologique » intéresse autant les chercheurs en sciences de l'information et de la communication, c'est qu'il est en rupture avec l'ordre d'un déterminisme technologique et d'une utopie politico- économique, qui entraîne une politique restrictive des pratiques de la santé.

Nous avons dans l'utopie, mais aussi dans l'idéologie des éléments décisifs pour la compréhension de la technologie dans les organisations modernes. « *En ce qui concerne ce phénomène complexe, la ligne de partage entre utopie et idéologie tend à disparaître, l'une n'excluant pas l'autre, bien au contraire, cette complémentarité entre idéologie et utopie ne doit pas surprendre* »⁹⁵, elle était déjà soulignée par le philosophe Paul Ricœur pour qui « *le conflit et l'entrecroisement de l'idéologie et de l'utopie (...) donnent à*

⁹⁴ M. Foucault, *L'ordre du discours*, Gallimard, 1971, p. 10.

⁹⁵ Déjà abordé par Mame Penda Bâ « L'islamisme au Sénégal » thèse en science politique 2007. Nous croyons comme cette auteure que les discours technologiques qui reposent sur des stratégies d'énonciations et de légitimation sont comparables aux discours islamiques

chacune d'entre elles tout son sens »⁹⁶. La technologie, à notre sens, offre une parfaite illustration de cette rencontre entre idéologie et utopie : en effet dans ses stratégies d'énonciation et de légitimation (Austin 1970), la technologie déduit tout son raisonnement à partir d'une seule prémisse, celle de la performativité dans les organisations.

C'est en effet par le biais des discours que nous accédons à la vision d'un changement organisationnel et aux enjeux que l'organisation soulève, car « *les croyances, les idéologies qui fondent une position politique s'objectivent dans un langage* »⁹⁷. Dire, en ce qui concerne un changement technologique, c'est d'abord une opération de signification (ou du sens), consiste à impliquer les gens pour aller vers le savoir et l'action.

Notre question est : *s'agit-il d'un discours qui s'engage à l'action, notamment l'action individuelle et collective, l'action vers un changement organisationnel, qui est déjà en lui-même une action puissante qui mène vers une performance?* Cette interrogation nous amène à éclairer sur la question de l'engagement et de la question de la liberté d'action. Il convient alors d'interroger les interactions afin de comprendre comment les acteurs co-construisent en situation. Ainsi, il s'agit d'interroger les dynamiques émergentes de la notion d'engagement qui conduiraient vers une performance.

Partant de ces interrogations, nous soulignons que le discours médico-intégratif puise ces références dans l'action collective pour disqualifier le discours technique (Bonneville, Grosjean 2007). Mais avant d'aller plus loin dans l'analyse de nouveaux discours qui occupent de plus en plus le milieu médical en ce qui concerne le domaine des technologies, il est impératif d'éclaircir au préalable quelques éléments qui fondent cette production : qu'entend - t- on exactement par discours médico-intégratif?

Dans ce travail, nous entendons par discours médico-intégratif, l'ensemble des énoncés et écrits produits par les professionnels de santé en tant que porteur de pratiques en tant qu'il fait référence à : « *un modèle intégratif qui permet d'aller à la rencontre de « l'utilisateur réel » et qui ne se limite pas à penser un « utilisateur modèle* »⁹⁸ et qui obéit à des modes de diffusion spécifiques : discours éthiques ou déontologiques (Loneux, 2008). Il est aussi important de s'interroger sur la forme que prend cette production discursive. Sommes-nous en face d'un ensemble d'idées qui fonde « *un modèle organisationnel de collaboration entre des sujets aux domaines d'expertise complémentaires (professionnels de la santé, gestionnaires, administrateurs, promoteurs de nouvelles technologies, ingénieurs et informaticiens)* »⁹⁹ ?

Ainsi, nous suggérons dans notre introduction une hypothèse centrale : que la technologie offre un nouvel ordre médical performant uniquement sur des critères d'échange, de conversation, de dialogue et de négociation, qui permettent un choix technologique réfléchi et adapté aux pratiques (Orlikowski, 2000). La technologie est en même temps

⁹⁶ P. RICŒUR, Idéologie et utopie, p 24.

⁹⁷ C. LE BART, Le discours politique, PUF, 1998, 131.

⁹⁸ S. GROSJEAN et L. BONNEVILLE « Les défis que soulève l'informatisation de la pratique médicale sur le plan de l'innovation technologique » in, Canadian Journal of Communication Corporation, Vol 32 (2007) 435-456.

⁹⁹ Idem.

rupture et fondation. Ainsi, si nous nous concentrons sur la notion de fondation, nous mettons en lumière sur le fait que cette notion repose sur des critères de communication.

Notre argumentation sera structurée en deux parties. La première qui va éclairer la notion de performance technologique et la deuxième partie est une étude de cas d'un logiciel : Hôpital Manager. Ce logiciel a comme slogan : « Hôpital Manager la performance pour de la santé ». Ainsi, c'est cette notion de performance qui occupe de plus en plus le milieu de la santé qui motive notre étude.

Qu'est-ce que la performance?

La performance est une injonction de plus en plus présente dans notre société. Elle est comprise entre deux choses : l'action en cours de réalisation et l'action réalisée. L'idée fondamentale de la performance c'est aller de l'avant. Dans cette perspective, une question principale mériterait d'être posée : doit-on se dépasser pour avancer?

En effet, nous avons plus haut évoqué la notion d'énonciation qui selon Austin (1970) est « *acte de discours produit dans la situation totale où se trouvent les interlocuteurs* ». Il considère que si « les énonciations sont des actes, alors elles doivent en tant que tels, viser à accomplir quelque chose ». Dans ce sens Austin évoque deux dimensions qui caractérisent l'énonciation : l'énonciation constative et l'énonciation performative.

L'énonciation constative décrit le constat d'une réalité alors que l'énonciation performative est le fait de faire quelque chose à quelqu'un, c'est-à-dire accomplir une action qui va aboutir à une satisfaction. La notion d'action est très centrale dans ce sens et vient appuyer ce que nous avons tantôt évoqué sur la notion de performance : comprise entre l'action en cours de réalisation et l'action réalisée. Nous pensons comme Austin que la première étape c'est-à-dire l'action en cours de réalisation se fait perpétuellement dans ce que l'auteur appelle le « langage ordinaire » (p.12).

Par ailleurs, nous avons suggéré tantôt la logique idéologique et utopique qui permet la compréhension de la technologie. Cependant cette logique qui domine la technologie est-elle source de performance?

La performativité en santé : idéologie ou utopie

Nous utilisons le concept de performativité de la technologie, qui fait de celle-ci un système qui assure la sécurité des soins, comme indicateur essentiel pour le changement des pratiques médicales : « *Rien n'est jamais figé en médecine. La seule règle qui reste immuable ici, c'est la sécurité* ». En effet, cette étape de stratégie d'énonciation performative repose sur un diagnostic de toutes les situations d'un problème quelconque. Elle repose sur un élément fondamental qui est le contexte (Austin 1970). Dès lors, la sécurité devient inséparable de la performance du système technologique. La technologie peut ainsi se légitimer comme porteur d'une sécurité de haute performance et légitimer toutes ses actions comme étant des jalons dans la réalisation et l'incarnation d'une organisation qui repose sur des nouvelles techniques et méthodes de travail.

On constate que toute la logique de la technologie découle d'une idéologie dominante, celle de la performativité des organisations de santé. Ce point de vue est largement partagé dans les milieux académiques, et d'une manière générale, on peut dire que les

spécialistes en communication semblent majoritairement pencher vers cette lecture de la technologie comme idéologie (Bouillon, Delcambre, Mayère, Durampart, Cooren et autres). Pourtant, malgré toute leur légitimité en termes de recherches sur ces questions, qui conçoivent la technologie comme un mouvement idéologique, leur approche peine à contenir toute la complexité de ce phénomène. En effet, la technologie renferme des éléments qui dépassent le seul cadre idéologique.

Il est un autre élément de la technologie dont ne rend pas compte l'interprétation idéologique et que l'on retrouve dans la pensée utopique. Celle-ci lie les idées, les symboles et les sentiments des décideurs et leur permet d'ordonner cet ensemble vers la réalisation de l'idéal. En ce sens, nous pouvons considérer la mentalité des acteurs macro comme utopique ou révolutionnaire, car : L'utopie est ainsi une manière d'interpréter le monde et de le transformer, de le révolutionner, de changer l'ordre des choses, c'est pour reprendre Paul Ricoeur, « *un rêve qui veut se réaliser* »¹⁰⁰. L'utopie revendique la rupture, elle se veut une alternative à la réalité et par conséquent se fonde sur des énoncés constatifs (Austin 1970).

En résumé, si pour Paul Ricoeur l'enjeu majeur d'une logique utopiste est la capacité modernisatrice qui est un outil normal de performance, il convient alors de repenser celle-ci.

Retour sur un concept : celui de la performativité de la technologie

On entend souvent dire que la complexité de la technologie dans le milieu de la santé vient essentiellement de ce qu'elle confond la logique technico-économique et la logique médico-intégrative. L'introduction de la technologie dans le milieu de la santé crée de plus en plus de nouvelles méthodes de travail. Mais qu'en est-il dans la réalité? Quels sont les rapports que doivent entretenir en technologie, les médecins, les patients et les décideurs? Il faut avouer que la question est d'autant plus difficile qu'il n'y a pas en la technologie elle-même un mythe qui déterminerait les relations entre les professionnels de santé et les patients.

Ce retour conceptuel est nécessaire à plus d'un titre : nous pensons qu'il est impossible de comprendre la technologie si l'on ne comprend pas sur quoi doit reposer la performance d'une organisation. Pour Taylor : « *Une organisation existe à partir du moment où il y a reconnaissance des engagements mutuels. Être organisé veut dire être en relation. C'est la relation qui est la matière première de l'organisation* » (Taylor, 1993b). Si l'on ne maîtrise pas les éléments fondamentaux de l'organisation, on ne saisira pas grand-chose les tensions et contradictions qui agitent les décideurs sur des questions aussi essentielles que la performativité. On ne peut non seulement pas comprendre d'où ils ancrent leurs résultats attendus sur les technologies, mais plus important encore, on ne peut saisir toutes les divergences et contradictions qui les séparent des professionnels santé.

Prenons par exemple, le changement organisationnel portant sur « Dossier Médical Patient » difficile à faire accepter. Une pratique annoncée en France début 2005, mais sa mise en place reste très problématique dans les pratiques médicales. Cet outil divise les autorités et les professionnels santé, les médecins spécialistes et libéraux. La notion

¹⁰⁰ Idem, p 36.

retenue est celle du principe de « retour d'expérience » adoptée dans certaines régions qui ont adoptées le dispositif et veulent montrer l'exemple aux autres régions qui résistent à cette pratique.

Il s'agit d'une stratégie « *d'enrôlement* » (Callon & Latour, 2006). Une méthode d'inclusion que les directeurs d'hôpitaux utilisent pour mieux organiser les soins.

Une redéfinition de la performance technologique: l'apport de l'approche « technologie en pratique » d'Orlikowski

La réflexion sur le phénomène technologique dans les organisations a connu un renouveau remarqué dans les dix dernières années à la suite de la contribution des auteurs en communication. Orlikowski fut à cet égard, l'une des plus fécondes analystes de ces nouvelles formes d'organisations qui se définissent autour de la technologie. Partons donc de ses éléments, de ses définitions pour voir s'ils éclairent notre compréhension de la technologie dans les organisations.

Ce que nous retenons des travaux d'Orlikowski, réside dans le fait que ce qui compte pour évaluer l'efficacité et la performance d'une technologie n'est pas l'artefact technologique, mais c'est la technologie en pratique (Orlikowski, 2000). De plus, les conséquences pratiques que l'on pourrait retenir des travaux d'Orlikowski, reposent sur le fait que, dès le début il faut travailler ensemble avec les gens qui utilisent la technologie, les impliquer, les associer à la conception du système, les observer dans leur milieu naturel de travail. La technologie en pratique repose sur l'idéologie des utilisateurs.

Si l'on applique cette grille de lecture « technologie en pratique », on constate effectivement que toute la logique de ce phénomène repose sur une dimension communicationnelle et donc sociale qui découle d'une prémisse fondamentale, celle de la *performativité*. La performativité, idée qui sert à justifier la légitimité d'une implantation technologique dans une organisation et à régir l'ensemble de la vie individuelle et collective de celle-ci.

L'idée que la performance technologique repose sur la technologie elle-même. Cette conception de performativité réifie la technologie qui devient alors : « artefact technologique » (Orlikowski, 2000).

(Orlikowski, 1992) avait défini la technologie comme une construction sociale : objet social et artefact matériel. Une pensée qui accepte la dimension sociale de la technologie qui est indissociable de la dimension technique. Ainsi pour les auteurs en communication, ce dualisme devrait être dépassé. En ce sens, nous suggérons que l'idée de « dépasser » est très proche de celle de « performer ».

Ainsi, pour mieux appréhender les processus d'émergence des propriétés structurelles¹⁰¹, (Orlikowski, 2000) tente de dépasser la phase de l'appropriation de la technologie afin d'étudier la mise en action de la technologie dans les pratiques : c'est ce qu'elle nomme la phase d'énaction. Celle-ci est définie comme étant quelque chose qui va émerger de l'usage.

¹⁰¹ Des règles qui constituent des schémas interprétatifs partagés qui permettent aux acteurs de communiquer : elles reposent sur des règles en mesure de construire du sens

Dans cette phase d'énaction, Orlikowski décrit trois formes d'énaction

- L'« inertie » : Les outils existants ne bouleversent pas les pratiques de travail quotidien. Il n'y a pas d'usage particulier mis en avant.
- L'« application » c'est le début de reconfiguration, une volonté d'améliorer les pratiques courantes.
- Le « changement » implique une évolution des pratiques de travail.

Nous nous inspirons de ces trois formes d'énaction comme (Godé-Sanchez, 2007).

L'apport de ces trois formes en ce qui concerne notre étude sur la notion de performance dans les soins est qu'elles mettent un avant un concept central qui est l'action. C'est l'acteur qui contrôle et oriente ces actions. Ainsi, nous repérons un processus de changement organisationnel qui éclaire sur l'idée de dépasser d'une situation pour mettre en place un système performant. Ces trois formes d'énactions nous les confrontons à une question que nous nous sommes déjà posée : doit-on se dépasser pour avancer?

Pour poursuivre notre réflexion relative à la question de la performance technologique, nous croisons la pensée d'Orlikowski avec le volet sociolinguistique.

Hôpital Manager : les trois formes d'énaction d'Orlikowski

La seconde partie repose sur une recherche empirique qui devrait permettre de mettre en pratique notre approche théorique. Notre étude est de clarifier notre grille d'analyse « technologie en pratique » et performativité. Le cas d'application concerne Hôpital Manager.

HM est un logiciel qui est fait par la société Softway Médical. Un logiciel qui permet de prendre en charge le patient dès qu'il arrive à la clinique. C'est-à-dire quand le patient arrive au bureau d'accueil, il va se présenter avec sa carte vitale et on va créer son dossier administratif, celui-ci va partir informatiquement parlant vers les médecins et les soignants qui vont l'alimenter jusqu'à la sortie du patient. Côté administratif, il va être alimenté par les prestations hôtelières, lits, télévisions. Il va se représenter au bureau des sorties pour la facturation de son dossier en fonction de tout ce qui s'est passé, il va payer une partie et son dossier est envoyé à la sécurité sociale. C'est donc un logiciel qui concerne désormais à la fois la facturation, l'administratif et le médical.

Depuis 2007, ce logiciel ne concernait que la partie administrative et une partie des soins des infirmières. C'est le 29 août 2011 qu'a eu l'élargissement d'HM dans les prescriptions chirurgicales et anesthésistes. Un changement qui va dans le sens de la rationalisation des soins cliniques et administratifs.

Méthodologie

Nous menons une recherche qualitative dans la Clinique La Sagesse de Rennes. Elle cherche à faire comprendre le processus de mise en place du logiciel et son évolution dans les pratiques et l'appropriation de ce logiciel. Il s'agit donc de centrer les étapes en amont de l'implantation du logiciel et les actions menées par les acteurs. C'est une étude longitudinale. Cette posture nous permettra de suivre l'évolution du logiciel dans les pratiques.

Les méthodes de collecte de données utilisées sont celle de l'analyse documentaire et des entretiens auprès des acteurs clés. S'agissant de l'analyse documentaire, nous avons mobilisé les travaux qui portent sur la modernisation de la santé.

Concernant les entretiens, nous avons mené vingt entretiens qui se sont déroulés sous forme d'entretiens semi-directif, directif de durée variable entre 20 minutes et 30 minutes pour les professionnels de santé¹⁰² et 1 h 45 pour les acteurs macro. Les entretiens étaient enregistrés et transcrits.

Par ailleurs, nous pensons qu'il est important de souligner la faiblesse de notre cadre méthodologique du fait que nous avons privilégié une étude de cas. En effet nous admettons que dans une recherche scientifique, les éléments du cadre méthodologique doivent être cohérents avec les fondements théoriques et l'objectif de recherche. Concernant l'objectif de recherche nous avons noté cette cohérence, cependant l'approche d'Orlikowski même si elle constitue un apport crucial de notre recherche, donne une faiblesse à notre méthodologie. Car, les entrevues que nous menons dans ce travail ne sont pas adaptées à la pensée d'Orlikowski qui privilégie dans ses travaux des analyses conversationnelles afin de mieux étudier les interactions.

Nous reconnaissons cette faiblesse qui est due à notre posture de doctorante, mais également à notre terrain. En effet, nous faisons notre étude dans un milieu qui incarne des principes d'éthiques, de déontologies et de confidentialités, ainsi donc par respect à ces règles et pour faciliter l'accès à l'information auprès des acteurs, nous pensons que les entrevues sont plus appropriées à l'état actuel ou la confiance entre les acteurs de la santé et moi n'est pas encore établie.

Le but de cette méthodologie enfin est d'arriver à mettre en pratique à travers HM les trois formes d'énaction qu'évoque Orlikowski (2000), mais également de ressortir la dimension actionnelle du discours médico-intégratif (Bonneville, Grosjean 2007) qui émerge des interactions favorisant ainsi l'implication des acteurs Orlikowski (2000). Il s'agira enfin de confronter ces trois formes d'énaction aux trois actes de discours évoqués par Austin.

HM : une inertie

Nous avons déjà évoqué que HM a été mis en place depuis 2007 pour la partie administrative. Le côté clinique était tracé dans le logiciel Actipidos qui avait été mis en place en 2003/2004. Le fait d'être sur un logiciel informatique depuis plusieurs années a permis un passage dans HM plus facile. Cette situation n'a pas eu de bouleversements des pratiques car ces activités ont été toujours réalisées sur Actipidos. HM n'est qu'un prolongement de ce système déjà existant dans ces activités. L'inertie face à cet outil s'explique par le fait que les acteurs maintiennent les mêmes mécanismes de coordination avant et après la mise en action de l'outil (Godé-Sanchez, 2007).

¹⁰² Je voudrais préciser le temps accordé les professionnels de santé était plus court que les acteurs macro (gestionnaire, directeur d'hôpital, ou responsable des systèmes d'information). Les médecins et les infirmières me donnent des rendez-vous pendant les heures de consultation.

Voici l'avis d'une infirmière :

« Je pense qu'on est passé sur HM sur tout ce qui est système d'entrées et de sorties, les régulations des lits, des mouvements des lits, et du coup pour un seul système ils sont partis sur HM. Ce n'est pas encore rationalisé ici dans les services parce qu'on a plusieurs supports, les dossiers papiers, l'informatique alors que je pense que pour une prise en charge plus efficace du patient la rationalisation est indispensable ».

Ce témoignage nous éclaire sur la signification ou le sens de la technologie perçu comme une vérité dans le phénomène de rationalisation. Nous soulignons également un énoncé qui est un constat à une réalité. Cette phase d'implantation d'HM, repose sur des énoncés constatifs qui expliquent les motivations des acteurs envers la rationalisation. En effet, dire que la « rationalisation est indispensable » est un acte locutoire qui veut répondre à des conditions de vérité de ce phénomène.

Nous avons tantôt évoqué que la notion de performance est souvent une injonction qui se fait dans les organisations. Nous ne pouvons pas parlé dans cette situation d'inertie d'une performance technologique, car jusqu'à présent il existe l'utilisation de plusieurs supports. En ce sens peut-on percevoir la performance technologique comme une injonction?

La mise en application d'HM : d'une injonction à une performance

Nous venons de montrer dans les lignes précédentes que l'injonction technologique sur l'outil HM, traduit une situation d'inertie. Allons voir maintenant la deuxième phase qui porte sur l'élargissement d'HM dans les prescriptions des soins médicaux de la clinique. En effet, depuis août 2011 il y'a eu la mise en place de ce logiciel dans les prescriptions des médecins anesthésistes et chirurgiens qui faisaient les prescriptions soit par voie orale ou téléphonique, soit sur papier. Cette démarche était très contestée par les infirmières qui pour des raisons de protections de leur travail et des mesures de traçabilité, demandent la mise en place d'un logiciel de prescriptions de soins.

C'est ce que nous confirme une infirmière :

« Les prescriptions avant étaient écrites sur un papier, ils nous l'écrivaient devant nous, soit ils nous le disent par oral là vous faites tel soin à telle personne soit il écrit L'oral on n'est pas couvert. Dans la prescription orale il y'a pas de preuves. Et nous nous voulons que ça soit tracé. Maintenant ça devient plus systématique qu'avant. Ce qui est amené maintenant à être fait c'est que l'infirmière n'est pas obligée de retranscrire les prescriptions des médecins. L'anesthésiste prescrivait sur une feuille, le traitement administré nous on recopie à côté. Nous on faisait la transcription sur un autre papier et à partir du moment où y'avait plusieurs transcriptions c'était une source d'erreurs ».

Les infirmières soutenues par la tutelle ont obtenu satisfaction à leur revendication. C'est ainsi, l'application d'HM dans les prescriptions médicales s'est faite malgré la réticence de certains médecins et anesthésistes, qui s'opposent à ce qu'ils nomment : « le systématique ». Dans cette situation d'application (Orlikowski 2000, Godé-Sanchez

2007), nous constatons une reconfiguration du logiciel HM afin d'améliorer la performance des soins.

À travers ce témoignage nous soulignons deux choses, l'engagement et l'action des infirmières pour la traçabilité des prescriptions. De fait, nous apportons des éclaircissements sur le deuxième acte que nous décrit Austin qui est l'acte illocutoire. Dans notre travail, l'acte illocutoire n'est pas une conséquence de l'acte locutoire, mais nous le considérons comme un acte qui émerge du discours médico-intégratif c'est-à-dire l'action des infirmières. Elle se justifie sur un contexte qui est « une formule performative » (Austin 1970, p115). Cette notion de contexte est reprise par Orlikowski (1995) qui suggère que « *the use of computer-mediated communication technologies in organizations can be facilitated by explicit contextualization of those technologies and their use patterns to particular and changing organizational circumstances over time* » (p 423).

Ainsi, prendre en compte le contexte dans les discours qui concernent la technologie s'avère primordial dans l'action des utilisateurs. Ces discours sont des énoncés qui servent à accomplir une action. Nous voyons bien que la valeur du discours médico-intégratif (acte illocutoire) qui suscite l'engagement des acteurs vers la performance des prescriptions médicales. Ces discours répondent à des conditions de satisfaction des utilisateurs. Pour cela il s'agit d'un « usage conventionnel » (Austin 1970, p115). C'est ce que notre terrain nous révèle :

« Le réglementaire fait qu'on a plus droit aux prescriptions orales. La législation nous force à utiliser en fait un outil de prescription pour répondre à un cahier des charges qui est très lourd et du coup on est obligé quelque part de l'accepter ». (propos recueillis auprès d'un médecin anesthésiste)

L'évolution d'HM : un engagement vers le changement?

Cette partie nous permet d'aborder la troisième forme d'énaction développée par Orlikowski concernant la technologie qui est celle du changement. Cette situation de changement est définie par l'auteur comme étant la phase d'évolution de la technologie dans les pratiques. Pour l'auteur cette phase ne doit pas concerner uniquement la technologie elle-même car, dit-elle la productivité n'est pas dans la technologie, mais elle est dans la façon dont on a implanté cette technologie.

Partant de ce constat, nous voulons apporter un éclairage sur l'apport de la théorie des actes de langage sur la performativité. En effet, nous mettons l'accent sur le troisième acte qui concerne l'acte perlocutoire : « *causer quelque chose du fait qu'on agit en disant quelque chose* » autrement dit l'effet qu'un discours a sur quelque chose. Ici, il s'agit de prendre en compte la dimension non verbale, c'est-à-dire les émotions des individus, leurs réactions pour mieux comprendre le changement ; car nous considérons que cette dimension non verbale est également constitutive de l'action. L'acte perlocutoire nous l'avons surtout noté dans les discours que nous avons appelés plus haut : discours médico-intégratifs, c'est-à-dire les discours qui émergent des pratiques et de l'interaction entre les professionnels de santé. Ces discours sont devenus des outils de performance dans le cadre des mutations des pratiques médicales, car ils puisent leurs sources dans les

pratiques des utilisateurs et s'adaptent à la réalité culturelle et organisationnelle de l'organisation. La mise en pratique de cet acte perlocutoire nous le comparons comme une forme de médiation entre actants (Latour 2006) : C'est le premier acte qui démontre en effet l'engagement des acteurs face au logiciel HM.

C'est exactement ce que confirme une infirmière référente :

« C'est l'utilisation de l'outil qui apporte de la performance en l'outil lui-même. Cette utilisation de l'outil se fait par l'engagement des personnes. L'outil a sûrement ces performances, mais nous à notre niveau, on les voit pas trop en fait c'est nous qui nous adaptons à lui. Ils ont commencé des développements qui n'ont pas été fini à notre sens c'est-à-dire dire dans le sens d'utilisation. Les raccourcis il y'en a qui existe, mais les raccourcis qu'on a besoin tous les jours n'existent pas. Par exemple nous ce qu'on fait c'est prescrire des soins (une toilette, une pose de perfusion). On est obligé de faire quatre clics pour arriver à cela. Tous les jours quatre clics multipliés par le nombre de patients qu'on a. Eux ça ne semble pas important alors que pour nous c'est vraiment important. Actuellement ce qu'on fait c'est qu'on crée un profil par soignant, infirmier, aide soignant, on lui attribue des droits. Par exemple au moment de l'utilisation, les infirmiers ont le droit de valider des médicaments alors que les aides soignants n'ont pas le droit, les administratifs non plus. Les médecins c'est pareil, ils ont des droits, s'ils sont anesthésistes, gynécologues. Pour que chacun n'aille pas au-delà de ses droits et nous ça nous donne une sécurité aussi ».

Nous soulignons qu'il existe deux points derrière la performance technologique : fiabilité, et temps de réponse. Ce qui explique que la technique est indissociable de la fonctionnalité.

Nous voyons bien comment les personnes identifient la discontinuité du logiciel et tentent de contourner les difficultés à leurs manières pour renforcer la performance du logiciel. C'est la mise en situation du logiciel par les acteurs. Le changement identifié, va être énoncé dans les interactions qui vont donner sens au logiciel et permettent d'opérer certaines manières de travailler qui vont se révéler efficaces.

Dans cette perspective interactionniste, nous nous inspirons des travaux de Weick, 1988, afin de mieux compléter la notion d'énonciation développée précédemment. Il considère que tout changement écologique identifié va être « énoncer ». Nous pouvons appliquer cette pensée à notre cas d'étude : en effet la gestion du logiciel HM soulève une problématique de gestion et de communication organisationnelle que les acteurs ont très tôt compris

Toujours dans cette logique de changement qui repose sur des pratiques discursives, nous pensons également aux apports des auteurs en communication qui se sont intéressés aux formes de l'organisation et de l'activité conversationnelle. Ce nouvel élan ne repose pas uniquement sur les discours, mais également sur des textes tacites qui jouent sur le bon déroulement d'un changement organisationnel. Des textes qui émergent des membres de l'organisation qui, dans l'interaction, définissent leurs conditions de travail dans des situations spécifiques. Il convient alors, d'asseoir le changement sur deux modalités : texte et conversation faisant ainsi de l'organisation une communauté discursive. Ainsi,

Taylor précise : « *Une organisation est une communauté discursive créée par ses membres et opérant selon deux modalités : La conversation et le texte* » (Taylor, Van Every, 2000).

Ce que nous confirme la responsable du système d'information

« Travailler avec ce groupe avant de mettre en place l'outil c'est ce qu'on appelle définir un cahier des charges et donc avec le groupe en fait on définit les besoins fonctionnels de cet outil. Est-ce que c'est un remplacement, est ce que c'est un nouveau outil, qu'est ce qu'on attend de cet outil? Quelles sont les contraintes autour de cet outil? Est-ce qu'on a des minimums requis? »

« Donc c'est une façon d'établir la conversation avec eux. Dés fois c'est complètement informel dans le sens où, on se croise à la cafétéria, ou mon bureau est ouvert, ou s'il y'a un médecin qui passe, il va s'arrêter, on va discuter sur un sujet, puis au final je retiens les idées ».

Un choix du logiciel qui repose sur deux éléments fondamentaux : le cahier des charges et l'analyse fonctionnelle. Nous soulignons des formes de médiations entre les humains et les non-humains. Il s'agit ainsi d'un changement technologique qui porte sur un sens naît de l'interaction c'est-à-dire relation et contexte (Giordano, 1994).

Nous avons noté deux intersections (Vasquez, Marroquin, 2008) : cahier des charges (texte) et analyse fonctionnelle (conversation). La conversation est décrite comme un lieu de parole où se construisent en même temps l'organisation et le changement. Elle fait appel à l'action qui remodèle le logiciel dans les interactions (Taylor, 2009).

Dans le changement organisationnel qui concerne HM, nous relevons une dimension dialogique qui repose sur des modalités de communication qui, pour certains auteurs est au cœur des organisations car elle coordonne les actions, les points de vue et les connaissances (Taylor & Van Every 2000). Dans notre étude, les médecins anesthésistes et chirurgiens redeviennent des interlocuteurs légitimes, ils font tous devoir d'engagement et de co-responsabilité face à un discours de réalité qui pour eux semble absolument justifié.

Conclusion

Pour conclure, nous nous sommes interrogés sur la manière dont les organisations de santé performant leur travail à travers la technologie. Nous avons proposé dans notre hypothèse que la technologie offre un nouvel ordre médical performant uniquement sur des modalités de communication : conversation, dialogue et négociation.

Notre étude de cas vient de confirmer l'idée selon laquelle agir en action collective nécessite une déconstruction des différentes conceptions que les individus ont en situation de travail ou sur un objet particulier. Nous avons mobilisé les trois formes d'énaction développement par Orlikowski 2000. Ces situations ont été mises en pratique avec les trois actes du langage décrits par Austin 1970, afin de ressortir la dimension actionnelle du discours qui émerge des interactions entre les utilisateurs de la technologie. Celle-ci devient une utopie positive dans les soins médicaux.

Il s'agit dans les cas qui concernent les domaines des technologies de s'éloigner un peu d'une vision techniciste de l'objet pour le voir dans sa dimension sociale. Ce qui consiste forcément pour les membres de rentrer en interaction afin de déconstruire la perception des choses et de l'adaptée à une dimension technico-sociale.

De plus, nous avons privilégié l'entrevue qui paraît être indispensable pour l'étude des processus qui est notre principale préoccupation dans ce travail de recherche, nous suggérons un prolongement de cette étude sur une méthodologie plus appropriée à savoir l'analyse conversationnelle. Car nous constatons que dans bien des cas, ces aspects scientifiques restent plutôt à la marge, pour ne pas dire qu'ils sont totalement absents de la démarche de plusieurs projets technologiques dans le domaine de la santé.

Bibliographie

- AUSTIN, J.L. (1970). *Quand dire c'est faire*, Paris : Éditions du Seuil.
- CALLON, M. (2006). « Sociologie de l'acteur réseau », AKRICH, M., CALLON, M. & LATOUR, B. *Sociologie de la traduction*, Textes fondateurs, p. 267-276.
- CECILE, G-S. (2007). « TIC et évolution des mécanismes de coordination dans les organisations : une analyse du cas des Armées américaines à partir de l'approche structurationniste ». *AIMS XVIème Conférence Internationale de Management Stratégique*, Montréal.
- FOUCAULT, M. (1971). *L'ordre du discours*, Gallimard, p 10.
- GIDDENS, A. (1987). *La constitution de la société*, Paris : Presse universitaire de France.
- GROSJEAN, S., & BONNEVILLE, L. (2007). *Logiques d'implantation des TIC dans le secteur de la santé*, Paris : Lavoisier
- ORLIKOWSKI, W. J. (2000). « Using Technology and constituting Structures: A Practice Lens For Studying Technology in Organizations », *Organization Science*, Informs, pp 404- 428.
- RICOEUR, P. (1997). *L'Idéologie et l'Utopie*, Editions du Seuil
- TAYLOR, J.R. & VAN EVERY, E. J. (2000). *The emergent organisation: Communication as site and surface*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- TAYLOR, J. R. (2009). « Organizing From The Bottom Up: Reflections on the Constitution of Organization in Communication », *Building Theories of Organization: The constitutive Role of Communication*.p 153- 186.
- VASQUEZ, C. & Marroquin, L. (2008). « Á l'intersection du texte et de la conversation : comment jongler avec l'effet et le processus? », *Sciences De La Société* n° 74. p 27-41.
- WEICK, K.E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- WEICK, K.E. (1988). « Enacted Sensemaking in Crisis Situations », *Journal of Management Studies*, vol.25, n° 4, p. 305- 317.

Le performatif à l'épreuve des collectifs socio-techniques

Sylvie Bourdin
Université de Toulouse
sylvie.bourdin@iut-tlse3.fr

Résumé

La notion de performatif a connu, depuis sa première élaboration par Austin, un succès qui a conduit à un usage extensif d'une catégorie d'analyse initialement énoncée dans le cadre de la linguistique et des actes de langage. La question posée par cette heureuse destinée touche aux limites de validité dans l'utilisation de la notion de performatif. Ne se délite t-il pas lorsqu'on le mobilise pour l'analyse de collectifs socio-technique dont l'agency excède justement et intrinsèquement l'énonciation? Je propose de montrer, à partir de l'étude d'un changement organisationnel puissant (Initiatives d'Excellence Université française, 2011 et 2012), comment le passage du dire au faire, relève d'une construction complexe largement hétérogène qui prépare et conduit les acteurs humains à se conformer à un énoncé qui n'est finalement qu'une strate supplémentaire, ultérieure, d'un dispositif d'engagement fortement contraint.

Engagements de la communication publique

Étude des conditions d'émergence d'un discours environnemental performatif suite aux pressions portées par la société civile

Céline Pascual-Espuny
Université Aix-Marseille
GSCM Groupe Sup de Co Montpellier Business School
celine.pascual@univ-amu.fr

Résumé

Notre objectif est, au travers du prisme des discours et des prises de positions environnementales des organisations qui ont été confrontées à la pression d'ONG et qui se sont engagées à changer de pratiques ou de comportement publiquement (via communiqués de presse ou tweets), d'analyser la nature collective et performative du discours environnemental, en regardant plus précisément les chaînes de traduction, les processus dans lesquels s'inscrivent les actes de langages des entreprises suite à une exposition médiatique récente face à des crises ayant nécessité de leur part une prise de parole engageante.

Mots-clés : *performativité, discours environnemental, pressions, organisations*

Introduction

Après plusieurs années de discours souvent corporate sur l'engagement pris en terme de développement durable, l'heure est aujourd'hui à l'intégration de ces positions dans la chaîne industrielle, dans la refonte organisationnelle, dans les choix stratégiques des entreprises, dans la déclinaison interne. L'heure est également, pour beaucoup d'entreprises, à la confrontation avec les discours et actes des concurrents sur les mêmes thématiques, et parallèlement, au jugement de la société civile sur les actions menées (d'Almeida N., 2007). Longtemps, l'opinion a évolué et noué des liens de plus en plus forts entre le profit des entreprises et leur engagement en termes de RSE, tout en leur dénigrant une quelconque confiance sur ce sujet (Etudes Ethicity, 2004-2012).

Toute notre problématique se focalise sur le potentiel performatif de cette émergence et sur les conditions mêmes de cette émergence : nul doute qu'un parler vert est apparu, qui engage les organisations dans leur communication externe aussi bien qu'interne, souvent régi par des chartes ou des déclarations telles que les Communications sur le Progrès (Loneux C. 2010). Mais nous proposons de nous intéresser à ce qui nous paraît être une modulation des conditions de félicité de la performativité, notamment suite à des situations de crise que beaucoup d'organisations connaissent aujourd'hui.

En effet, notre objectif est, au travers du prisme de cette thématique verte de plus en plus présente, d'analyser la nature collective et performative du discours environnemental, en regardant plus précisément les chaînes de traduction, les processus dans lesquels s'inscrivent les actes de langages des entreprises suite à une exposition médiatique récente face à des crises ayant nécessité prise de parole engageante de leur part.

Notre terrain de recherche s'appuie sur des exemples relativement récents où de grandes multinationales, engagées depuis quelque temps dans une démarche de développement durable, ont été confrontées à la vindicte d'ONG, qui ont réussi à mobiliser les internautes, voire les autorités pour enfin les faire fléchir. Il s'agit d'entreprises telles que Nestlé, Dove, Mattel, Taco Bell..., celles-ci devant alors s'engager à changer de pratiques ou de comportement publiquement, via communiqués de presse, ce dont la société civile prend acte.

Un terrain très précis

Le cadre de notre recherche est bien précis: il concerne donc ces récentes crises essuyées par de grands groupes multinationaux et généralement emblématiques sur leur marché. Qu'il s'agisse de Nestlé, de Dove, de Mattel, de Lego, de Disney, de Danone ou de Xerox, la plupart de ces groupes se sont investis depuis longtemps dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale, et se sont engagés dans des démarches relevant du développement durable, aussi bien à l'externe qu'à l'interne. Ils sont, pour certains, reconnus à ce sujet et la question de l'éthique, du contrôle et de l'alerte a pu être largement abordée en interne (Stansbury, Barry, 2007, Thompson, 2005)

Avant d'établir une trame générale de la crise et de voir les réponses distinctes et successives qui ont été faites par les entreprises, situons l'origine des crises: elles ont toutes été déclenchées par des organisations non gouvernementales. L'émetteur de la crise, le lanceur d'alerte, est la plupart de temps Greenpeace. Ceci-dit, ce serait bien mal connaître ce milieu que de réduire l'émetteur à la seule ONG: des scientifiques, d'autres ONG ont porté également les alertes: le discours émis était cohérent, homogène, porteur et porté par de multiples signataires (Greenberger, Miceli, Cohen, 1987)

Dans un premier temps, l'alerte concernait l'usage de l'huile de palme dans les produits, puis c'est rapidement l'utilisation de pâte à papier qui a focalisé les critiques des associations: le lien a été fait entre leur usage de la pulpe de papier et la déforestation de forêts primaires en Asie et Océanie, ainsi que celui de la menace d'extinction d'espèces protégées (orangs-outans, tigres).

Pour toutes ces alertes, qui se transformeront en crises pour les entreprises interpellées, la construction de la stratégie de communication s'appuie dans un premier temps sur un rapport commandé par le monde associatif, et qui fait état d'un travail scientifique croisé parfois à un véritable travail d'enquête comptable et financière voire un audit des sous-traitants. C'est à partir de ce rapport souvent accablant que l'entreprise est sommée de réagir.

C'est ici que les scénarios divergent, car c'est en fonction des stratégies de réponses des interpellés, de leurs feed-backs, que l'histoire va s'écrire différemment. Les entreprises sont peu armées par rapport à ces crises particulièrement véloces, et d'une ampleur parfois inégalées (Libaert 2006, 2008, 2010, Lagadec 1991). En évoluant ainsi dans un

environnement à risque (Beck, 1992, Godard, Henry, Lagadec, Michel Kerzan, 2002), de nombreuses questions se posent en terme de posture, de réponses, et biensûr de communication (Fischer & alii, 1999, Douglas, Widalski, 1983, Boltanski & alii, 2007, Perlow & Williams, 2003). Comment réagir (Coombs & Holladay, 2007, Putman, Nicotera, 2009)? Quel impact, quelle performativité?

Il y a ceux qui vont immédiatement faire amende honorable via communiqué de presse internet¹⁰³ (considéré comme une réponse officielle)¹⁰⁴. Il y a ceux qui tardent à émettre une réponse¹⁰⁵, et qui peuvent voir très vite se développer des ripostes virales, des parodies de publicité, des pétitions lancées à grandes échelles. Ils ont tous fini par présenter des engagements par communiqués de presse également. Il y a ceux qui ripostent¹⁰⁶, notamment par Tweets interposés, et qui vont enflammer les Internauts, très réactifs, à leur encontre. Ceux-là se sont engagés dans un rapport de force plus spectaculaire et ont fini également par capituler, après avoir mesuré l'embrasement des réseaux sociaux, la mobilisation d'Internauts signataires de pétitions, la sollicitation des pouvoirs publics et des médias, des opérations coup de poing largement relayées devant le siège de leur société¹⁰⁷. Ces derniers ont aussi fini par plier, encore une fois via Internet, et par le biais d'un communiqué de presse signé par un membre de la Direction, si ce n'est le président lui-même. Enfin, il y a ceux ayant pratiqué une stratégie du silence¹⁰⁸, laissant aux autres entreprises visées par la même alerte de soin de répondre. Cette stratégie n'a été possible que pour ceux qui figuraient dans un « paquet d'interpellés ».

La volonté des émetteurs est clairement l'alerte et la mobilisation de la société via Internet et notamment les réseaux sociaux pour faire pression sur l'entreprise, sur le mode d'un fonctionnement en deux temps. Les dernières crises en date, celle de Danone et de Xerox montrent le professionnalisme atteint par les ONG sur ces médias. In fine, c'est bien l'engagement à un changement des entreprises qui est visé.

Le communiqué de presse qui est publié sur Internet par les interpellés est vécu comme la preuve de la victoire pour Greenpeace. Outre la preuve de victoire de l'ONG (qui se définit clairement dans le rôle de David contre Goliath), cette publication agit également comme preuve du bien-fondé de l'action de l'association (Si l'entreprise est conduite à modifier son comportement, c'est bien qu'il y avait problème). Elle constitue aussi en soi un dénouement lorsque l'action et la victoire est relayée dans la presse, et elle a valeur d'exemple pour les prochains interpellés, mais aussi pour montrer aux mobilisés la finalité de leur engagement.

Ces événements médiatiques sont des révélateurs symboliques. L'analyse d'événements médiatiques tels que ces crises nous permet d'accéder à l'appropriation de la logique et

¹⁰³ On remarquera à ce propos que le chercheur doit être particulièrement attentif car ces documents sont très vite disparus d'Internet, le lien ayant été interrompu. La moitié de notre corpus n'est plus aujourd'hui accessible sur Internet.

¹⁰⁴ Lego, Danone, Xerox

¹⁰⁵ Mattel, Dove

¹⁰⁶ Nestlé

¹⁰⁷ Pour Nestlé, Greenpeace est entré en campagne avec mini-sites dédiés à l'appui, sur lesquels on trouve vidéo parodique, "kit de campagne" (avec logos détournés), information de référence, fil twitter en temps réel, connection avec Facebook, Twitter et YouTube, e-cards de Pâques, email à envoyer au Président de Nestlé, etc

¹⁰⁸ Disney

de la sémantique qui se construit par miroir chez le destinataire des messages, au travers de l'analyse des communiqués de presse mis en ligne sur Internet et des tweets postés, que nous considérons également comme objets langagiers.

Cadre théorique : entre espace public, actes écrits et miroir social.

Notre problématique nous place clairement dans le champ de la communication des organisations, et nous nous interrogeons sur les questions de sens (Weick, 2005, Berger, Luckman, 1989) posées et sur la question de la performativité des actes écrits publiés dans ces crises.

Dans cette interrelation ainsi créée entre interpellations de la société civile et réponses via communiqué de presse et Tweets sur l'espace Internet corporate de l'entreprise, se joue donc la construction d'un miroir social (P. Chareaudeau, 1997). L'espace d'interactions est bien entendu médiatique, c'est une « *la machine médiatique* », comme le désigne l'auteur. L'angle choisi pour aborder cette question est directement inspirée de Michel Foucault et de Jürgen Habermas, mais l'intention est bien d'analyser les phénomènes langagiers dans leurs conditions de production, d'interprétation et le lieu d'élaboration de ces discours. Ceux-ci doivent s'entendre, s'agissant de notre corpus, comme lieux de rapports de force langagiers, permettant de voir émerger les mécanismes de construction du sens social. (Pineira Tresmontant, 2003).

L'un des éléments essentiels de notre corpus est qu'il s'agit d'actes écrits, soulevant la question de la littéracie et posant celle de la performativité de l'écrit. Béatrice Fraenkel (2006) souligne parfaitement le statut paradoxal de l'acte écrit chez Austin tout comme chez Benveniste. Elle démontre que c'est l'acte locutoire, qui peut être conçu comme un acte phonétique, qui a fait l'objet de toutes les analyses. L'acte écrit a même un statut paradoxal chez Austin. L'auteur souligne qu'Austin, dans le texte, examine avant tout les situations de face à face. Or à l'écrit « le présent n'a plus le même caractère d'évidence, les auteurs perdent leurs voix. » les principes d'équivalence mis en place par Austin et Benveniste (équivalence de l'auteur, équivalence de la dimension temporelle et spatiale, équivalence de matérialité) ne parviennent pas à rendre l'épaisseur performative de l'écrit, notamment, note-t-elle, parce que « *l'énonciation écrite peut toujours être divisée en deux: un acte d'écriture et un acte de lecture* ». Un acte écrit peut donc être conservé et le moment de son énonciation ne correspond pas à celui de son exécution, ce qui est parfaitement vérifié dans notre corpus.

L'acte écrit, contrairement à l'acte oral, est inséré dans une chaîne d'écriture, où les nombreux auteurs sont habilités et apposent leur signe de validation. Pour aller plus loin, nous considérons que la question du sceau, du graphisme qui existe dans l'acte écrit est essentielle, car elle engage la crédibilité et la légitimité de chaque acteur. Elle entretient par la suite une hybridation des messages, de force illocutoire ou perlocutoire, où la question de l'émetteur/récepteur et des places et de positions qui leur sont attribués/qu'ils s'attribuent (Goffman, 1987) est fondamentale dans la compréhension des interactions et de l'hypertexte ainsi construit.

La question du support, qui avait interpellé dans un premier temps Benveniste est également essentielle dans notre approche théorique: en effet il s'agit ici de documents publiés sur Internet, insérés dans des chaînes d'écriture, et dont la permanence induit un

nouveau rapport au performatif: en effet Internet est une mémoire partagée, fragmentée, autorisant un « *mode de présence à éclipse* » et une « *force d'opposition mobilisable à tout moment* » (Fraenkel, op cit).

La notion d'acte social, développé par Reinach (1989) suite à l'analyse de « *l'acte de promettre* » nous semble également essentielle dans notre avancée théorique : en effet, selon l'auteur, l'acte social a un effet sur celui qui le profère, il entraîne une création d'obligation et a un effet sur le destinataire.

Selon Fauré et Grammacia (2006) l'acte de langage « *aurait pour propriété d'être organisant* ». Pour les auteurs, « *ce lien organisationnel est un lien illocutoire* ». Ils soulignent « *la propriété pragmatique évidente selon laquelle la valeur illocutoire des actes de langage serait porteuse de certaines virtualités d'enchaînements.* » Notre corpus présente certains traits qui nous permettent de chercher et de développer cette idée de parole organisante (James R. Taylor, 1993), cette idée de cadre d'interprétation représentatif d'un ordre social à définir.

Enfin, la question des liens entre performativité et normativité posée par Lenglet (2006) nous paraît particulièrement pertinente concernant notre corpus: l'acte est-il conforme ou non aux engagements qui ont été pris, aux règles et aux normes constituées?

Méthodologie

Notre corpus est constitué par les rapports des ONG, les communiqués qu'elles font paraître sur leur site et par ceux que les entreprises vont faire paraître en réponse sur Internet, soit une quarantaine de documents. Nous avons également analysé les tweets et messages postés sur les pages Facebook des entreprises, soit également plusieurs centaines de messages pour la plupart très courts. Tous ces « actes écrits » ont fait l'objet d'analyses de contenu.

Pour analyser la nature collective et performative du discours environnemental, nous nous appuyons sur différentes recherches issues des sciences de l'information et de la communication organisationnelle (Grammacia, 2001, 2006, Weick, 1995, Libaert & alii, 2006) , mais aussi sur des recherches portant sur des considérations autour de la circulation des idées (Latour, 1989, Callon, 1998a, MacKenzie, 2003), les dimensions matérielle, temporelle et collective de la performativité. Nous cherchons également à bien mettre en lumière le jeu d'équilibre entre langage, action et situation (Denis, 2006).

Bien entendu, nous nous intéressons aux conditions de félicité de la performativité, dans ces situations de crise. Il s'agit pour nous d'observer et d'analyser les modalités d'accomplissement des performatifs au travers, d'une part, de la nature collective du travail nécessaire à l'élaboration des exposés performatifs, mais aussi d'autre part à la matérialité des éléments sur lesquels s'appuient ce travail. (Denis, 2006, Latour, 2006). Nous souhaitons également considérer la nature de l'activité performative avant, pendant et après l'énoncé lui-même, comme proposé par C. Licoppe (2006).

Nous regardons également les chaînes de traduction telles qu'elles ont été énoncées par Latour (1989), Callon (1998), MacKenzie (2003). Nous recherchons les « matters of fact » soulignés par les auteurs ainsi que les processus dans lesquels s'inscrivent les actes de langage de ces entreprises suite à l'exposition médiatique récente auxquelles elles ont

été soumises et qui a nécessité prise de parole engageante de leur part. La dimension temporelle, la capacité à durer, prend alors toute sa mesure et permet «la lente stabilisation des énoncés mis à l'épreuve des situations réelles (Mackenzie, Callon, op cit).

La performativité dans les actes de langages déclenchés

Concernant notre corpus, les conditions de production sont donc bien particulières: il s'agit d'une réponse forcée, mais émise dans un contexte corporate classique et dans un lieu d'élaboration du discours qui répond parfaitement aux stratégies communicatives de l'émetteur premier. En effet, pour les ONG, tous les communiqués de presse se trouvent tous sur Internet, soit sur l'onglet Actualités, soit dans la newsletter, soit accessible en hyperlien sur l'onglet « campagnes ». Pour les entreprises interpellées, tous les communiqués ont été publiés sur Internet dans les onglets institutionnels et développement durable des sites internet du Groupe. Ces réponses utilisent le même média, mais elles se réapproprient l'univers sémantique, elle replace le discours dans un construit familier et parvient ainsi à basculer d'une interpellation dans l'espace médiatique des réseaux sociaux à celui de l'hébergement d'une réponse sur un lieu « sanctuarisé », dans une réponse univoque qui ne permet pas le feed-back sur le même espace (pas de blog). Pas de pièce jointe, pas de pdf, mais du texte écrit, inséré dans les couleurs et le visuel corporates. C'est ce glissement, cette réappropriation de la part de l'émetteur qui est en soi significative.

Pour la grande majorité des multinationales, la réinscription dans des engagements pris est privilégiée : il s'agit de « reaffirming commitments » et de mettre en perspective les nouveaux engagements qui vont être pris par rapport à la lignée et à la démarche déjà existantes. C'est ainsi que Danone, Xerox, Dove, Nestlé vont replacer immédiatement leurs discours au regard de leurs actes déjà éprouvés et parfois même audités par les ONG. Ce traitement discursif est pour nous performatif. Il est également engageant et énoncé comme tel par les grands groupes : ceux-ci annoncent pour la plupart la mise en œuvre de changements organisationnels à effet immédiat, et fixent une date butoir où les preuves de leur bonne foi pourront être constatées par leurs critiques, se plaçant ainsi sous le joug des lanceurs d'alerte, déplaçant peut-être à plus tard la crise, mais stoppant net toute velléité de poursuite d'action immédiate de la part des ONG.

Si les messages des entreprises postés sur Facebook peuvent avoir fait l'objet d'une initiative institutionnelle, mais peut-être individuelle (le webmaster ou le responsable des réseaux sociaux à la communication ayant pu de sa propre initiative essayer d'éteindre la crise émergente), il est clair que les communiqués de presse sont éminemment de nature collective, ayant demandé un travail d'élaboration commun, ce qui constitue une des conditions de félicité de l'acte performatif selon Austin.

Nous relevons également les différents niveaux de circulation de ces écrits, et la nature de la performance du monde qu'ils décrivent: ces messages vont circuler dans des chaînes de traduction d'abord internes, propres aux différents services et départements concernés avant de circuler dans des chaînes de traduction semi-externes, puis externes.

La question de travail du corps, posées par Latour et Callon nous semble ici illustrée par les changements parfois profonds, tels que le changement complet d'une chaîne de production ou l'abandon de sous-traitants, dans lesquels s'engagent les entreprises.

Enfin, l'une des conditions de félicité de la performativité soulignée par les auteurs se retrouve également dans notre corpus: celle de la capacité à durer, à s'inscrire dans le temps, notamment au travers de la promesse publique de produire des énoncés à une date déjà fixée par l'entreprise, sous le regard de ses contradicteurs, où elle confrontera ses promesses à la situation réelle et mesurée de ses activités: il s'agit plus concrètement, dans notre corpus, de tous les passages où les entreprises s'engagent à rendre compte, à date fixe. Il peut s'agir également des passages où les entreprises ont immédiatement conclu un partenariat avec un tiers devenu caution à la fois de la réalisation de leurs engagements, mais aussi acteur de ce changement. Ce tiers a été choisi parmi la société civile locale (des associations à but non lucratifs présent en Malaisie par exemple.)

Conclusion

Nous souhaitons souligner à la fois le côté restreint de notre analyse, qui s'est focalisée uniquement sur des documents écrits et principalement institutionnels dans un contexte crisogène complexe et les champs de recherche particulièrement larges ainsi ouverts, qui pourraient, par exemple, mesurer le potentiel performatif de ces engagements sur les employés et sur les parties-prenantes des entreprises. Ces recherches pourraient alors faire le pont entre les recherches en communication des organisations, les recherches en communication de crise et les recherches en communication environnementale.

Nous soulignons également que la compréhension constructiviste des approches et celle du contexte méritent, à notre sens, d'être approfondies et croisées, afin d'analyser dans leur complexité ces nouvelles émergences, rapides, épaisses qui se construisent aujourd'hui sur les réseaux sociaux.

Bibliographie

- AUSTIN, J.L. (1970). *Quand dire c'est faire*, Paris, Le Seuil
- ALMEIDA N. D' (2007). *La société du jugement : Essai sur les nouveaux pouvoirs de l'opinion*, Paris: Armand Colin, 252 p. (Collection universitaire).
- BECK, U. (1992). *Risk Society: Towards a new Modernity*, sage Publication, London
- BERGER P., LUCKMAN T. (1989). *La construction sociale de la réalité*, Paris, Méridiens, Klincksieck
- BOLTANSKI L., CLAVERIE E., OFFENSTAD N. VAN DAMME S. (2007). *Affaires, scandales, grandes causes. de Socarte à Pinochet*, Paris, Stock
- CALLON, M. (1998). « An essay on framing and overflowing : economic externalities revisited by sociology », *Callon M. (dir), The laws of the market*, Oxford, Blackwell publishers
- CALLON M., LASCOUMES P., BARTHE Y. (2001). *Agir dans un monde incertain*, Paris, Seuil,

CHARAUDEAU, P. (1993). « L'analyse de discours de situation d'interlocution à propos de débats médiatiques », *Revue de Psychologie Française*, tome 38-2, Dunod, Paris.

COOMBS W.T., HOLLADAY S.J. (2007). « The negative communication dynamic: exploring the impact of stakeholder affect on behavioural intentions », *Journal of Communication Management*.

DENIS J. (2006). « Les nouveaux visages de la performativité », *Études de communication* n°29, p. 8-24.

DOUGLAS M., WIDALSKY A. (1983). *Risk Culture. An essay on the selection of technological and environmental dangers*, Berkeley, University of California Press

DOUGLAS M. (1985). *Risk acceptability according to the social sciences*, London, Routledge & Kegan Paul.

ETHICITY, *Typologie 2009 des consommateurs*, <http://www.ethicity.org>

FAURÉ B, & GRAMMACCIA G. (2006). « La pragmatique des chiffres dans les organisations : de l'acte de langage à l'acte de calcul », *Études de Communication* 29, p.25-37.

FAENKEL B (2006). « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », *Études de communication* n°29, p. 69-93.

GODARD O., HENRY C., LAGADEC P., MICHEL-KERJAN E. (2002). *Traité des nouveaux risques*, Gallimard, Paris.

GRAMMACCIA G. (2001). *Les actes de langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan.

HABERMAS J. (1992). *L'espace public*, Paris, Payot.

LAGADEC P. (1991). *La gestion des risques*, Mc Graw Hill.

LENGLET M. (2006). « Des paroles aux actes : usages contemporains de la performativité dans le champ financier », *Études de communication* n°29, p. 39-51.

LIBAERT, T., BOURG D., GRANJEAN A., HULOT N. (2006). *Environnement et Entreprises : En finir avec les discours*, Paris : Village Mondial, 250 p. (Développement Durable).

LIBAERT T. (2008). *Communiquer dans un monde incertain*, Pearson.

LIBAERT T., (2010) *La communication de crise*, Dunod.

LATOUR B. (1989). *La science en action*, Paris, La Découverte.

LONEUX C. (2010). « Enjeux de gouvernance à l'épreuve des discours de la RSE », *Communication et Organisation* n°37, p. 53-63.

MACKENZIE D., MUNIESA F., SIU L (dir) (2006). *Performing Economics: How markets are constructed*, New York, Princetown University Press.

MUCCHIELLI A, (2001). *La communication interne, les clés d'un renouvellement*, Paris: Armand Colin.

- PERLOW L. WILLIAM S. (2003). *Is silence killing your company?* Harvard Business Review, may, 15-21.
- PINEIRA-TRESMONTANT C. (2003). *Patrick Chareaudeau, le discours d'information médiatiques. La construction du miroir social, Mots, les langages du politique*, 72, p 181-183.
- PUTNAM L.L, NICOTERA A.M (2009). *Building theories of organization: the constitutive rôle of communication*, New York: Routledge.
- QUÉRÉ L. (2006). « Entre fait et sens, la dualité de l'évènement », *Réseaux*, Vol. 24, n°139, 183-218
- QUÉRÉ L. (2005). « Les dispositif de confiance dans l'espace public », *Réseaux*, vol. 23, n°132, 185-217
- REINACH A. (1989). *Les apriori du droit*, Paris, Vrin
- STANSBURY J.M, Barry B (2007). *Ethics Program and the paradox of Control, Business Ethics Quaterly*, 17:2, 239-261.
- TAYLOR J.R. (1993). « Le paradigme actionnel en philosophie du langage », *Communication et organisation* n°3.
- THOMPSON, D.F (2005). *Restoring responsibility*, Cambridge, University Press.
- WEICK K, SUTCLIFFE OBSTFELD (2005). « Organizing and process of sensemaking, Organization », *Science Vol 16*, n°4, p. 409-421.
- WEICK K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*, Sage Publications, 235p. Thousand Oaks.

Vers une casuistique de la mobilisation citoyenne : l'exemple du Plan climat de la Communauté urbaine de Bordeaux

Marième Pollèle Ndiaye
Université Michel de Montaigne (Bordeaux III)
Laboratoire MICA EA 4426
marieme-pollele.ndiaye@etu.u-bordeaux3.fr

Résumé

L'injonction écologique incite les autorités publiques à promouvoir des actions favorables à l'environnement juxtaposant « responsabilisation collective et implication individualisée » (Salles, 2006). Pourtant, la crise écologique annoncée et ses conséquences sur les conditions de vie quotidienne ne semblent pas susciter de fortes mobilisations à l'échelle locale au-delà de l'expression d'une inquiétude amorphe et dispersée. À travers l'exemple de la Communauté Urbaine de Bordeaux, l'article propose une réflexion critique sur les discours mobilisateurs véhiculés par la collectivité autour de son Plan Climat. Il ressort de l'analyse que l'action collective territoriale a cédé la place aux phénomènes de « micro-mobilisations ». Ces derniers prennent forme à partir de cadrages dont ils font l'objet formant ainsi une casuistique.

Mots-clés : Plan climat, communication, casuistique, intercommunalité, mobilisation

Introduction

En 2007, la Communauté Urbaine de Bordeaux (CUB) s'est dotée d'un Plan Climat-Energie Territorial (PCET) conformément aux prescriptions du « Grenelle de l'Environnement », lequel fixe, dans le cadre des compétences des collectivités de plus de 50 000 habitants, les objectifs stratégiques et opérationnels en matière d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques. Entre 2007 et 2010, la collectivité a expérimenté plusieurs dispositifs pour sensibiliser le grand public à la lutte climatique. Nous pouvons citer la concertation publique autour du Plan climat : l'idée était d'inviter tous les acteurs locaux y compris les habitants à identifier des pistes d'actions prioritaires dans la lutte territoriale contre le désordre climatique. À la suite de la consultation, la thématique de l'habitat est apparu comme prioritaire et partant de là, l'opération « *thermographie aérienne* » a été amorcée. Grâce à un système de géolocalisation disponible en ligne, les habitants ont pu décrypter la consommation énergétique de leurs logements. Ainsi donc, la finalité était de sensibiliser aux économies d'énergie dans l'habitat. Aujourd'hui, la structure intercommunale entame le déploiement de son plan d'actions avec la mobilisation territoriale pour moteur. L'objectif est de passer d'initiatives individuelles dispersées à un mouvement collectif. Dans cette optique, la CUB souhaite mobiliser les habitants et les acteurs du territoire notamment les communes et les associations autour de son Plan climat. Cependant, dans un paysage communicationnel très concurrentiel, les obstacles qui jalonnent le parcours de l'action collective territoriale en faveur du climat sont nombreux.

En Aquitaine, on dénote une douzaine de plans climats déclinés à différentes échelles territoriales au point que même les instances non concernées par la législation ont adopté la démarche. Une redondance de l'action publique qui aboutit à un enchevêtrement des finalités communicationnelles générateur d'« *effets de cannibalisation* » d'une part, avec le chevauchement des concertations lancées par la CUB et le Conseil Général de la Gironde sur leurs plans climats. Sur le site du département, on pouvait lire des commentaires qui laissaient présager la confusion générée entre les deux démarches. D'autre part, on assiste à des « *effets de mise en abyme* ». En effet, la ville de Bordeaux a refusé que des réunions publiques pilotées par la CUB se tiennent sur son territoire étant elle-même, en démarche « Plan climat ». Les collectivités locales font de la lutte climatique une cause unifiée or, à y regarder de plus près, elles cultivent la singularité. On peut alors s'interroger sur les effets de cette concurrence des divisions territoriales sur le « *performatif environnementaliste* » (Gramaccia, 2010) de l'intercommunalité bordelaise. En effet, cette rivalité ne favorise-t-elle pas une remise en cause de la légitimité de la CUB à mener une mobilisation territoriale autour de son Plan Climat? D'ailleurs, l'action collective envisagée par la CUB traduit-elle une réelle volonté politique ou est-elle un élément de langage qui reflète l'ambition de la collectivité à vouloir se démarquer des autres structures territoriales?

Nous présenterons dans un premier temps, les effets de la territorialisation du défi climatique sur le « *performatif environnementaliste* » de la collectivité locale ; ensuite, nous évoquerons l'idée de « *casuistique* » pour indiquer comment au sein de la CUB se développent des registres singuliers d'actions communicationnelles autour des problématiques environnementales ; enfin, nous poursuivrons en proposant, à partir du concept de casuistique, une nouvelle lecture de la mobilisation territoriale favorable au climat. Nous soulignerons l'intérêt heuristique de cette méthode « *attentive aux singularités et aux attachements* » (Gramaglia, 2006).

Les effets de la territorialisation du défi climatique sur le « *performatif environnementaliste* » de la CUB

« *Parce qu'il énonce un engagement au nom d'une collectivité (professionnelle, territoriale, sociale), le performatif environnementaliste crée et fixe des avancées politiques décisives et irrévocables* » (Gramaccia, 2010). Pour l'auteur, le « *performatif environnementaliste* » est « *constitutif du discours politique en raison de la légitimité de ses énonciateurs* ». En ce qui nous concerne, nous mettons un bémol à ces propos, puisque l'intercommunalité n'a pas de légitimité démocratique car n'étant pas soumise au suffrage universel contrairement aux communes qu'elle regroupe. La collectivité doit alors trouver d'autres façons d'asseoir sa légitimité. La communication intercommunale devient, dans ce cadre, « *un mode d'expression symbolique* » qui articule le triptyque territoire/institution/habitants (Fourdin et Poinclou, 2000). La construction de l'énoncé performatif de l'instance s'appuie alors sur un « *engagement de conformité* » pour parler comme Gramaccia, rattaché à une obligation légale (la loi Grenelle de l'environnement). De même, il s'agit pour la CUB d'articuler « *imputation* » et « *députation* » (d'Almeida, 2007). « L'imputation » sous-tend la notion de responsabilité et suppose que la CUB se positionne comme « chef de file » de la mobilisation intercommunale. Quant à la

« députation », elle requiert que l'institution mette en exergue sa compétence à incarner l'intérêt général en dehors de toute obligation légale.

Toutefois, comme le souligne Gramaccia, le « performatif environnementaliste » peut faire l'objet de « *paradoxes* ». La signature de la campagne de communication amorçant le PCET de la CUB en témoigne : « Pour le climat à chacun son action ! ». Cet acte de langage (Austin, 1970) est ambigu et son intention communicative ne traduit pas les revendications de l'instance bordelaise qui promeut le passage d'initiatives individuelles dispersées à l'action collective intercommunale. Cependant, pour Austin, les énoncés performatifs n'ont pas valeur de vérité puisqu'ils peuvent *réussir* ou *échouer*. Une réussite qui dépend des « *conditions de félicités* » principalement de procédures conventionnelles, la légitimité, l'autorité et de la position des locuteurs. Dans cette situation, « *l'acte de discours tire sa force (...) de sa référence à un système de conventions, de règles et de rituels communs aux interlocuteurs* » (Gramaccia, *Ibid*).

Ce détour par la pragmatique, nous éclaire sur le problème du passage à l'action collective territoriale en matière d'environnement. En effet, nous observons que la territorialisation du défi climatique conduit à une « *fragmentation* » de l'espace public (Neveu et François, 1999 ; d'Almeida, 2007 ; Miège, 2010) par les « *discours circulants* » (Charaudeau, 1999). Ces derniers sont assimilés à des représentations sociales par l'auteur : « *Le discours circulant est une somme empirique d'énoncés à visée définitoire sur ce que sont les êtres, les actions, les événements, leurs caractéristiques, leurs comportements et les jugements qui s'y attachent* ». Par la suite, Charaudeau distingue trois fonctions spécifiques du « discours circulant ». Une première fonction « *d'institutionnalisation du pouvoir* » avec des discours porteurs d'une « parole de transcendance », laquelle fait loi et aiguille l'action sociale. C'est le discours du « pouvoir politique » et de ses incarnations. À l'échelle intercommunale, toutes les divisions territoriales peuvent revendiquer ce rôle, ce qui accentue la cacophonie discursive autour des modalités d'actions contre le changement climatique. Ensuite, nous avons la fonction « *de régulation des drames humains* » avec des discours qui relatent la « destinée » humaine face aux forces « du visible et de l'invisible ». Nous pensons au « *grand récit environnemental* » (Jalenques-Vigouroux 2006 ; Bozonnet, 2011) qui encourage un changement de nos modes de vie face aux risques invisibles (Beck, 2001) du phénomène climatique et « *l'émergence d'une société tournée vers l'humain* » (Loneux, 2011). Enfin, le « discours circulant » a une fonction de « *régulation de la quotidienneté sociale* », ce sont les discours « ordinaires » qui traitent « les questions mises sur la place publique par la parole institutionnelle » et forment un « patrimoine discursif témoignant des évaluations éthiques, pragmatiques ou affectives ». Ce sont les discours mobilisateurs et engageants empreints de singularités territoriales, mais aussi ceux que les associations, les habitants, les médias, etc. véhiculent en émettant des « jugements » (d'Almeida, 2007). Le jugement est défini par cette analyste comme le fait « *des acteurs et des spectateurs* », « *Juger, c'est entrer en société* ».

En définitive, en entrant en interférences, les discours circulants donnent à « *l'engagement de conformité* » un caractère impérieux. L'enjeu est important. À l'échelle locale, le plan climat devient un dispositif communicationnel qui répond à une exigence de compétitivité. À ce propos, Oxibar (2009) affirme que « *les organisations agissent selon un contrat social par lequel, elles s'engagent à réaliser des actions*

correspondant à des attentes sociales en échange de l'approbation des objectifs qu'elles poursuivent et de leur survie ». C'est en effet, [et c'est notre principale hypothèse] dans cet intervalle incertain, entre les contraintes du temps présent qui pèsent sur le sujet « au quotidien » et les actions publiques organisationnelles toujours en quête de légitimité, que se construisent les *utopies mobilisatrices*. Ainsi, à certains égards, le « spectre » de la réforme territoriale annoncée par le gouvernement qui prévoit un nouveau cadre institutionnel nommée « la métropole » (laquelle tirera parti des transferts de compétences des départements et des régions) met en rivalité l'agglomération et la ville-centre, Bordeaux, toutes deux à la conquête de ce rôle majeur. Elle met aussi en concurrence, le département et la région qui luttent pour leur maintien. À d'autres égards, l'injonction écologique exhorte les organisations publiques (sans conditions préalables) à promouvoir des actions favorables à l'environnement juxtaposant « *la responsabilisation collective et l'implication individualisée* » (Salles, 2006). Dès lors, adopter un Plan climat est une façon de lutter contre la disqualification (en tant que symbolique de la sportivité) afin de ne pas « être hors-jeu » ou « se mettre hors-jeu » de l'espace public local.

Nous allons maintenant esquisser notre protocole d'enquête avant de présenter les résultats partiels de notre étude du terrain¹⁰⁹. Nous réalisons des entretiens semi-directifs auprès des chargés de mission « Plan climat », « Développement durable » ou « Agenda 21 » des vingt-sept communes de la CUB. Les ressorts de la communication territoriale en faveur du climat sont analysés sur deux plans : 1) les pratiques de communication et les discours véhiculés par les acteurs locaux sur les questions climatiques ; et 2) les effets de ces pratiques sur la communication de la CUB et par extension sur l'action collective territoriale. Pour étudier ces processus, nous nous sommes intéressée à la communication des organisations publiques (Houllier-Guibert, 2009 ; Bessières, 2009 ; Gardère et Lakel, 2009) ; la « *communication engageante* » (Bernard, 2007) ; et aux théories de l'action collective (Céfaï, 2007 ; Traïni, 2008 ; Neveu, 2005).

La mise en scène de la mobilisation territoriale autour du Plan Climat

L'action collective se définit comme toute « *tentative de constitution d'un collectif, plus ou moins formalisé et institutionnalisé, par des individus qui cherchent à atteindre un objectif partagé, dans des contextes de coopération et de compétition avec d'autres collectifs* » (Céfaï, 2007). Elle mobilise des pratiques et des discours qui en appellent à la subjectivité des parties-prenantes. Ainsi, les actions de communication favorables à l'environnement, comme celles initiées par les communes de l'agglomération bordelaise, ont des logiques distinctes qui produisent des effets différents. L'accumulation de ces pratiques, considérées comme des cas particuliers, contribuent à redéfinir l'action collective intercommunale.

En effet, nous observons une *mise en scène de la mobilisation territoriale* autour du Plan climat communautaire en cela qu'il existe des échanges ritualisés entre les acteurs locaux.

¹⁰⁹ Nous menons ces travaux dans le cadre d'une recherche doctorale en cours. Ces entretiens constituent la première étape de notre stratégie de recherche, puisque nous avons opté pour une démarche active avec une recherche en action menée au sein de la Communauté Urbaine de Bordeaux. En effet, nous avons intégré le projet « Plan Climat », l'occasion d'étudier au plus près les phénomènes et les logiques communicationnelles qui se jouent lors de la mise en place d'une action collective intercommunale favorable à la lutte climatique.

Ces échanges s'effectuent pendant les réunions du Club Climat-Energie (CCE)¹¹⁰ pilotées par la Communauté Urbaine de Bordeaux. Pendant ces réunions, les protagonistes « songent » à des actions collectives territoriales coordonnées, mais en réalité, la plupart des communes se détachent de la politique de la structure intercommunale pour affirmer leur spécificité territoriale. L'action collective territoriale semble relever, dès lors, de l'utopie en apparaissant comme un « *effet de langage* ». Et, si nos interlocuteurs reconnaissent l'importance de « *l'intercommunalité de services* » qui répond à une nécessité pratique liée à l'aménagement du territoire (planification urbaine, élaboration d'équipements locaux), dans ce contexte, la réunion des communes permet d'amortir les coûts de manœuvre ; l'extrait d'entretien suivant montre, comment les communes remettent en cause la capacité de la CUB à les fédérer autour de son Plan Climat : « *La CUB ne prend pas en compte le travail des communes dans sa politique environnementale. Depuis la réorganisation des services, je n'ai pas de nouvelles de l'Agenda 21 communautaire. C'est vrai qu'il y a la contrainte des élus, mais vous savez, la CUB ne peut pas tout seul mettre en place son Plan Climat. Le problème qu'il y a : c'est qu'on ne se parle pas* » (Y. Martin¹¹¹, chargé de mission « Agenda 21 »). Ceci nous amène à établir la distinction entre la « *légitimité instituée* » et la « *légitimité de crédibilité* » (Charaudeau, 2006). La Communauté Urbaine de Bordeaux bénéficie d'une « *légitimité instituée* » par les normes gouvernementales qui l'incitent à mettre en œuvre un programme d'actions favorables à la cause climatique. Par contre, sa « *légitimité de crédibilité* » notamment sa propension donner l'impulsion à une dynamique territoriale autour de son Plan climat, n'est pas encore acquise. En conséquence, la mobilisation territoriale en tant que regroupement de communes autour d'une action consensuelle cède la place aux phénomènes de « *micro-mobilisations* ». Ces derniers renvoient aux pratiques soutenues par les communes qui font correspondre leurs exigences territoriales avec leurs logiques communicationnelles. Dans la commune de Floirac, nos interlocuteurs nous ont confié ne plus utiliser le vocable « développement durable » dans leur communication, car « *le développement durable fait peur* ». Il devient un mot tabou au point que la ville ne relaie pas « *La Semaine du développement durable* », initiative nationale déclinée habituellement au niveau local. À la place, des « *Rendez-vous durables* » sont organisés. Sur les supports réalisés à l'occasion, le discours invite au jeu, à la découverte et à l'action sans mentionner ledit vocable. D'autre part, dans la municipalité de Carbon-Blanc, si les acteurs déclinent la « *Semaine du développement durable* », ils insistent sur le fait qu'ils communiquent très peu sur les pratiques écologiques quotidiennes. Ils privilégient d'autres dimensions du développement durable notamment l'économie sociale et solidaire.

Les discours mobilisateurs véhiculés par les communes sur le climat appellent ainsi des représentations symboliques spécifiques. On ne peut manquer, à partir de là, d'y voir le reflet des incertitudes scientifiques sur les risques climatiques qui rendent impossible toute généralisation. En effet, les conséquences du changement climatique sont variables

¹¹⁰ Le CCE désigne l'ensemble des partenaires locaux : institutionnels, collectivités, acteurs économiques, associations, communes membres de l'EPCI et experts (scientifiques, universitaires) qui collaborent à la mise en œuvre de la politique énergie-climat de la CUB. Par ailleurs, le qualificatif de « club » suscite notre attention car il fait écho aux « club d'animateurs » ou « clubs de loisirs ». On peut alors se demander si cette dénomination est un « aveu » inconscient de la faiblesse du performatif environnementaliste de la Communauté Urbaine de Bordeaux ?

¹¹¹ Pour des raisons de confidentialités, les noms ont été tronqués.

d'un territoire à l'autre, ainsi ce qui vaut pour Floirac, ne vaut pas pour Carbon-Blanc. De ce fait, chaque pratique permet de relever les particularités territoriales et s'inscrit dans le cadre large de la mobilisation intercommunale pour le climat. Toutefois, dans leur singularité, les pratiques interfèrent, elles s'influencent mutuellement selon des modalités changeantes. Le club climat en est un premier exemple, l'occasion pour les acteurs locaux de se réunir et d'échanger sur leurs démarches respectives sans tendre vers la coordination. Au cours de notre terrain, nous avons également observé que certains de nos interlocuteurs citaient souvent en référence et valorisaient les actions de communes voisines. Une attitude qui nous a d'abord étonnée, dans un contexte communicationnel très concurrentiel, mais elle s'avère compréhensible dans la mesure où faire référence aux pratiques existantes, permet de contrôler les ressources nécessaires à la réalisation de ses actions (Neveu, 2005). En outre, s'intéresser aux précédents permet d'anticiper les erreurs et stimule la dynamique territoriale en faveur du climat en incitant les communes à être de plus en plus innovantes. Ainsi dans la commune de Villeneuve d'Ornon, les autorités ont développé l'idée d'une transhumance urbaine.

En résumé, les discours mobilisateurs de la CUB ne s'expriment pas seulement dans la communication formelle entre divisions territoriales, ils résonnent et prennent un nouveau sens dans les pratiques conduites par ces différentes structures pour lutter contre le désordre climatique. Chaque pratique est importante, car les préoccupations sont à la fois locales (le périmètre de l'intercommunalité) et singulières (le périmètre de chaque commune). Et, c'est cette interférence entre les discours et les pratiques que nous nommons la *casuistique de la mobilisation territoriale*.

La casuistique de la mobilisation territoriale

La casuistique est une méthode de « *raisonnement par cas qui considère en premier lieu les circonstances et le contexte* » (Gramaglia, 2006) avant de s'interroger sur les actes en cause. Elle trouve ses origines dans la théologie catholique (Jonsen et Toulmin cités par Boarini, 2005 ; Passeron et Revel, 2005) avec « l'analyse des cas de conscience » pendant lesquelles les prêtres et les évêques débattaient de la façon dont ils résolvait, dans le secret du confessionnal, les péchés des fidèles. De ces « transferts d'expérience » découlaient des enseignements pour la résolution de cas similaires. Pour notre part, nous laissons de côté cette dimension de la casuistique qui postule que la morale s'appuie sur des principes universels. Nous l'envisageons plutôt en termes d'outil pour étudier les ressorts de l'action collective communautaire sous le prisme à la fois de la singularité des pratiques et de leurs interrelations. Il s'agit d'avancer que la compréhension du problème de la mobilisation territoriale autour du Plan climat de la CUB exige de se pencher, d'abord, sur les cadres d'actions des entités qui la composent, mais aussi d'avoir un regard réflexif sur l'instance, car l'engagement territorial en faveur du climat a quelque chose de spéculaire. Notre conception de la casuistique est, dès lors, proche de son usage en Droit où casuistique désigne l'accumulation des affaires qui permet de définir un cas, une jurisprudence.

Nous considérons ainsi, les différentes pratiques territoriales telles des cas ou « casus » au sens d'« *échéance* ». Le cas est une « *échéance, comme ce qu'il échoit aux hommes de traiter collectivement, afin d'élaborer une solution autour de laquelle un accord puisse se faire* » (Boarini, 2005), le cas appelle la concertation. Le Plan climat est une « échéance »

qui se présente à la CUB en tant que territoire et en tant qu'instance attendu que les questions climatiques sont devenues consubstantielles des politiques territoriales. En outre, le cas, toujours selon Boarini, se caractérise par sa *motivation* (ici la lutte contre le changement climatique sur le territoire communautaire, mais aussi la quête de la « légitimité de crédibilité »), son *objectif* (donner l'impulsion à une mobilisation territoriale) et son *déroulement* (l'organisation des réunions du CCE et les moyens de communication déployés par l'intercommunalité). Passeron et Revel (2005) se sont demandé comment redonner à la casuistique ses lettres de noblesse en sciences humaines et sociales. Notre interrogation sur les phénomènes de « micro-mobilisations » rejoint leurs préoccupations. Les auteurs soulignent que si dans le langage courant, l'on décrit des situations exceptionnelles comme des cas ; pour autant, un cas n'est pas un fait « *exceptionnel* », « *il fait problème ; il appelle une solution, c'est-à-dire, l'instauration d'un cadre nouveau de raisonnement, où le sens de l'exception puisse être, sinon défini par rapport aux règles établies auxquelles il déroge, du moins mis en relation avec d'autres cas, réels ou fictifs, susceptibles de redéfinir avec lui une autre formulation de la normalité et de ses exceptions* ». On perçoit ici tout l'intérêt heuristique d'envisager les cas dans leurs singularités et dans leurs interrelations. La diversité et la variabilité des circonstances locales dictent au cas les conditions d'émergence des rhétoriques organisationnelles en matière de climat. Nous nous interrogeons au début de l'article sur les raisons intrinsèques de la CUB à vouloir conduire une action collective territoriale ; les premiers résultats de l'analyse de terrain indiquent une « *schizophrénie structurelle* » (Rotillon, 2008) de l'instance partagée entre ses ambitions (devenir une métropole européenne moderne) ; et l'obligation normative, fixée dans ses statuts, de mise en exergue des politiques communales. À cela, s'ajoute une autre difficulté, le territoire intercommunal est une « *vue de l'esprit* » (Sfez, 1977), c'est-à-dire que ce local n'a pas d'existence physique réelle au sens de « *spatium* ». Il est dématérialisé et se définit, selon Sfez, en termes « *de délimitation des activités sociopolitiques* ». L'intercommunalité n'existe que par rapport aux communes qu'elle regroupe. Au final, nous saisissons mieux les enjeux de ce discours, en quête constante de légitimité, qui prend sens en s'insérant dans le contexte du territoire communautaire traversé par de nombreuses mutations sociales.

Conclusion

La question de la mobilisation territoriale autour du Plan climat est complexe et comporte de nombreuses facettes théoriques et empiriques. À travers l'exemple de la Communauté Urbaine de Bordeaux, nous avons montré que la communication intercommunale autour du Plan climat croise les enjeux de légitimation avec l'action collective territoriale. Comme le Droit, la casuistique de la mobilisation territoriale prend en compte la singularité des cas et leur mise en relation. Les pratiques communales bouleversent les conceptions habituelles de l'action collective avec les phénomènes de « micro-mobilisations » qui semblent, de prime abord, résister à toute généralisation. Cependant, une fois rapprochés, ils donnent des indications empiriques pour la problématisation et pour cerner les ressorts de l'action collective territoriale autour du Plan Climat communautaire. D'ailleurs, Douglas (1999) affirme que « *les sociétés [humaines] ne sont pas des collectifs liés de préférences par des affects mais par des cadres de pensée commun* ». L'auteur perçoit l'individu comme « *prisonnier d'un réseau complexe de*

*relations dans lequel il doit placer sa confiance » par manque de choix. Néanmoins, « l'individu dispose d'une certaine marge de manœuvre, mais s'il choisit de ne pas coopérer, il ruinera son groupe dans son entier ». Transposé à notre étude, cet argumentaire fait écho aux paradoxes et à la complexité de l'action collective intercommunale. De quel groupe parle-t-on? Celui délimité par le périmètre communal? Ou celui qui s'inscrit dans le cadre plus large de l'espace virtuel intercommunal? Et puisqu'il s'agit de « mobiliser », qui sont ces autres figures du pouvoir à qui s'adresse ce « pouvoir institutionnel territorial » [la CUB], celui dont la vocation est de décider du bien commun? Quelle est la place effective de la communication intercommunale dans la construction de l'action collective? Ces interrogations nous renvoient à la notion de « coopération » présente dans la dénomination de la structure locale qui, selon ses statuts, est un Etablissement Public de *Coopération* Intercommunal (EPCI). La question est surtout de savoir, comment la Communauté Urbaine de Bordeaux pourrait concilier « coopération » et « coordination » de sorte à fédérer autour de son Plan Climat.*

Bibliographie

BASTIEN F. & NEVEU E. (dir) (1999). *Espaces publics mosaïques. Acteurs, arènes et rhétoriques des débats publics contemporains*, Presses Universitaires de Rennes.

BECK U. (2001). *La société du risque*, Aubiers, Alto.

BERNARD F. (2007). « Communication engageante, environnement et écocitoyenneté : un exemple des « migrations conceptuelles » entre SIC et psychologie sociale », *Communication & Organisation*, n°31, p. 26-41.

BOZONNET J.-P. (2011). « Inégalités environnementales et contre récit climatique en Europe ». 4^{ème} Congrès de l'Association Française de Sociologie, Grenoble : France.

CHARAUDEAU P. (1999). « La médiatisation de l'espace public comme phénomène de fragmentation », *Études de communication*, [Récupéré le 20/02/12] au <http://edc.revues.org/index2346.html>.

CEFAÏ D. (2007). *Pourquoi se mobilise-t-on? Les théories de l'action collective*, La Découverte.

COHEN-BACRIE B. (2008). *La communication publique territoriale : procédures, cibles et objectifs*. Territorial Editions.

D'ALMEIDA N. (2007). *La société du jugement*, Armand Colin.

DOUGLAS M. (1999). *Comment pensent les institutions ?*. Recherches M.A.U.S.S. La Découverte.

FOURDIN M., POINCLOU, J.-B. (2000). « Le local au miroir de la communication intercommunale », *Hermès*, n°26-27, p.283-294.

GARDÈRE E. & LAKEL A. (dir) (2009). « Repenser la communication des organisations publiques », *Communication & organisations*, n°35.

GRAMACCIA G. (2010). « Les stratégies performatives dans le discours environnementaliste », *Recherches en communication*, Bruxelles 18-19 novembre (sous presse).

GRAMAGLIA C. (2006). « La mise en cause environnementale comme principe d'association. Casuistique des affaires de pollution de rivières : L'exemple des actions contentieuses de l'Association nationale de protection des eaux et rivières (ANPER-TOS) », Thèse en « Socio-Economie de l'Innovation ». École des Mines de Paris.

HOULLIER-GUIBERT C.-E. (2009). « Evolution de la communication territoriale : les limites de l'idéologie de la proximité », *Les Enjeux de l'information et de la communication*. [Récupéré le 20/02/12] au http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

LONEUX C. & HUET R. (2011). « Responsabilité sociale des entreprises, éthique et communication », *La communication organisationnelle – Approches, processus et enjeux*. Québec, Chenelière Education.

NEVEU E. (2005). *Sociologie des mouvements sociaux*, Repères, La Découverte.

OXIBAR B. (2009). *Communication sociétale. Théories et pratiques*. L'Harmattan.

PASSERON J.-C. & REVEL J. (dir) (2005). *Penser par cas*, Editions Ecole des Hautes Etudes en Sciences humaines et sociales.

ROTILLON G. (2008). *Faut-il croire au développement durable ?*, Questions contemporaines. L'Harmattan.

SALLES D. (2006). *Les défis de l'environnement. Démocratie et efficacité*, Syllepse.

TRAÏNI C. (2009). *Emotions. Mobilisations !*, SciencesPo Presses.

SFEZ L. (dir) (1977). *L'objet local*, Ed. 1018.

Discours participatif – Combinard-jobard : le double engagement

Annick Monseigne
Université de Bordeaux
annick.monseigne@free.fr

Résumé

Cette proposition vise la dimension actionnelle du discours participatif. La participation en tant que solution à la crise du politique et sa fonction de reliance à visée fonctionnaliste est source de stratégies discursives (élus-communicants) où le citoyen visé par l'unilatéralité du discours est un citoyen à la fois actant et acteur. C'est au sein d'une actance sociale repérée dans un travail de thèse que nous proposons d'interroger l'engagement relié aussi bien aux actes performatifs qu'aux stimuli émotionnels. La communication discursive envisagée ici comme un théâtre rediscute cette notion en partant d'un présupposé accord tacite passé entre deux personnages goffmaniens, le « jobard » qui accepte de « faire comme si... » et le combinard « de maintenir l'illusion que... ». Dans une approche de sémiotique de réception du discours participatif des élus à destination des citoyens, nous proposons d'articuler quatre formes d'engagement, les unes liées à une approche pragmatique, les autres à une approche psychologique.

Mots-clés : engagement, discours, participation, communication des organisations publiques, théâtre, jeu, acte, émotion

Introduction

« Participez ! ... Vous seuls décidez ! ... Nous avons besoin de vous!... Je connais votre implication dans la commune... Nous connaissons la volonté d'agir des habitants de... »¹¹²

Au-delà de la signification du message marqué du sceau linguistique de l'émetteur, c'est à ce qu'il dit ou peut bien dire à son récepteur-interprète que nous allons nous intéresser. Avec nous, pour guide, le sémioticien Umberto Eco pour qui « le fonctionnement d'un texte quelconque, y compris d'un texte non verbal, ne peut s'expliquer que si l'on prend en considération, en plus ou à la place du moment de sa génération, le rôle joué par son destinataire du point de vue de sa compréhension, de son actualisation, de son interprétation, ainsi que la manière dont le texte lui-même prévoit de tels modes de participation »¹¹³.

Du « dire » au « faire » (Austin, 1971) de l'acte énonciatif en passant par l'action persuasive du « vouloir-faire » du récit (Greimas, 1966) sans omettre la connexion psychologique avec l'« être » qui va permettre d'engager et maintenir la communication,

¹¹² Extraits de l'analyse statistique de discours (Alceste) de notre travail de thèse sur lequel nous reviendrons plus tard. Quelques segments de phrases issus du corpus Editos.

¹¹³ Définition de la sémiotique de réception selon Umberto Eco. Voir « Notes sur la sémiotique de la réception » in *Actes sémiotiques*, IX, n° 81, 1987, p 6.

telle est la voie que nous proposons d'emprunter pour saisir toute la dimension actionnelle d'un discours participatif toujours d'actualité dans la communication des organisations publiques.

« La communication est un théâtre permanent de signes » (Boutaud, 2004 : 96)¹¹⁴ ou la mise en scène occupe toute sa place. Dans une scène à trois actants, l'émetteur, la collectivité et le citoyen, c'est à l'actant-citoyen dont il se fait le porte-parole, en parlant en son nom et en traduisant ses propres attentes que le tandem élu-communicant s'intéresse dans le discours politique. Dans une thèse de doctorat intitulée « *La participation et l'Homme politique local. Une approche interactionniste : entre communication digitale et communication analogique* »¹¹⁵, nous avons repéré que la finalité de la manipulation stratégique de la parole pour stimuler les liens relationnels, inscrits dans la notion même de participation¹¹⁶, résultait de la fabrication en coulisses d'un citoyen-actant au rôle d'acteur. Nous entendons par acteur, un citoyen responsable, un sujet porteur de projets, voire producteur d'une société nouvelle (Touraine, 1973, 1984, 1992).

Dans les limites de cette communication, nous voulons revenir sur le sujet dans le cadre d'une approche par les stratégies et les paradoxes du discours de l'engagement. Qu'est-ce qui fait que le destinataire du performatif accepte de jouer le jeu de la performativité? C'est à cette question que nous répondons à l'aide d'un appareil conceptuel proposant un tableau à double entrée. Tandis que l'une par des logiques de pensée fonctionnalistes révèle un système structuré par l'adéquation logique d'un ensemble de statuts à un ensemble de rôles (Weber, 1919), l'autre, par l'approche interactionniste, reste à l'écoute de la complexité de ces rôles et de la distance que l'acteur peut jouer par rapport à ceux-ci (Goffman, 1974).

Participation et discours performatif

Un détour par notre sujet de thèse s'impose. Précisons que cette recherche a pris appui sur un contexte majeur de crise du politique qui concerne les politiques publiques françaises - et plus largement européennes - appelées à rétablir le lien entre la société civile et les élus. Porté par l'Homme politique avec l'aide des communicants, ce lien social aujourd'hui refondé par la proximité alimente un nouveau paradigme : la participation et ses nouvelles procédures de concertation et d'interaction.

¹¹⁴ Cette définition s'inscrit dans la continuité des travaux d'Erving Goffman (La mise en scène de la vie quotidienne) qui place la communication en « situation », les participants en tant qu'« acteurs » dont le « rôle » doit être reconnaissable à partir de signes « visibles ». Cette posture paraît pertinente dans un contexte de communication d'Hommes politiques dont c'est précisément la stratégie.

¹¹⁵ Monseigne Annick, « *La participation et l'Homme politique local. Une approche interactionniste : entre communication digitale et communication analogique* », 2009, Université Bordeaux 3.

¹¹⁶ La participation, en réveillant des concepts de stratégie et de pouvoir, s'est glissée au fil du temps dans de nombreux champs disciplinaires. Instrumentalisée, tour à tour, dans le domaine managérial, politique ou communicationnel, la participation a, de fait, stimulé les préférences axiologiques des disciplines des sciences humaines. Le management participatif ou la communication participative, pour citer des exemples récents, sont peut-être l'illustration d'un concept migrateur qui se loge partout où un besoin de reliance, à visée fonctionnaliste, se fait sentir.

Dans cette étude, l'observation circonscrite aux discours¹¹⁷ est multidimensionnelle et intègre aussi bien le digital que l'analogique, le contenu que les interactions non verbales. Ici, c'est sur le premier versant de la thèse consacré à la communication digitale que nous nous situons. Y est observé le discours, ou *logos*, entendu comme production sociale et production de sens. Corrélé à l'*ethos* et au *pathos* ce matériau a permis de témoigner de la façon dont circule la notion de participation dans le discours écrit et de porter un éclairage particulier sur un espace public médiaté ; un lieu de représentation de la participation et donc des interactions sociales où l'on fait jouer au citoyen le rôle principal.

Notre appareil méthodologique¹¹⁸ mobilise des méthodes qui se positionnent au cœur des méthodologies dites constructivistes et systémiques¹¹⁹. Grâce à l'analyse statistique de discours et à l'utilisation du logiciel Alceste, une analyse de l'univers lexical de l'émetteur¹²⁰ a révélé la capacité de l'Homme politique local à concevoir des stratégies de rapprochement et à fabriquer, à l'aide d'experts¹²¹, une certaine vérité de l'espace social. La médiation politique se présente comme une forme de représentation pour le citoyen (sujet) lui-même de sa propre actance sociale (Lamizet, 1998) et dans le même temps comme l'inscription de cette représentation dont il est porteur dans une dimension citoyenne. Au fond, c'est comme une sorte de retour sur le sujet des représentations dont le citoyen serait porteur.

¹¹⁷ Etymologiquement, le discours s'est détaché du sens physique d'action de parcourir pour désigner un entretien, un récit et un exposé (oral ou écrit) spécialisé dans quelques domaines. Voir *Dictionnaire historique de la langue française*, sous la direction d'Alain Rey, Robert, Paris, 2004. De la sémiotique, du *Dictionnaire de la théorie du langage* de Greimas et Courtès (1979 : 104), nous retenons ce qu'il convient de nommer la mise en discours en tant que manipulation des formes profondes du discours qui fait apparaître « tantôt un seul acteur, sujet de l'énonciation, assumant et projetant hors de lui différents rôles actantiels, tantôt une structure actorielle bipolaire produisant un discours à deux voix, mais situé néanmoins sur une isotopie sémantique homogène et dont les formes syntaxiques sont comparables à celle du dialogue (...) ». C'est ainsi que partant de l'acte dialogal nous nous autorisons un glissement vers le discours conversationnel qui tient compte d'une théorie de l'interaction sociale (Goffman) et de principes d'organisations hiérarchique et fonctionnelle.

¹¹⁸ L'expérience qui fait l'objet de cette communication repose sur l'étude de cas d'une commune de l'agglomération bordelaise, une ville de 23 400 habitants. Globalement, c'est une démarche méthodologique approfondie de type exploratoire et un corpus à la fois restreint et contrasté qui ont été retenus avec : 52 éditoriaux du journal municipal de la ville sur la période 2004-2008, 3 entretiens ethnologiques de type auto-analyse des pratiques du maire, du directeur de communication et du directeur de cabinet (Alceste, analyse statistique de discours), complétés par des notes d'observation participante au service de l'écoute des contextes des interviewés, 2 enquêtes, l'une avec ses 200 questionnaires destinés à la population et traités grâce au logiciel Sphinx, l'autre exclusivement quantitative avec ses 100 questionnaires adressés aux communicants des collectivités territoriales.

¹¹⁹ Au-delà des définitions du constructivisme portées par un courant dogmatique qui interdit de penser la relation entre le donné et le construit et auquel nous nous sommes référée pendant la thèse, nous sommes tentée, aujourd'hui, d'en appeler à la posture critique de Gilles Gauthier qui défend la thèse de l'impossibilité de dissocier le donné et le construit puisque l'auteur pense la dimension référentielle du langage prenant appui sur la réalité des faits et permettant de distinguer le vrai du faux ou de tenir à distance la manipulation. Voir Gilles Gauthier, « Critique du constructivisme en communication », Paris, *Questions de communication*, 3, 2003 et « Le constructivisme, un point de vue intenable en journalisme » Paris, *Questions de communication*, 7, 2005.

¹²⁰ Corpus éditoriaux (52) et entretiens individuels.

¹²¹ L'enquête quantitative administrée auprès de cent services de communication a révélé une diffraction repérée dans le processus de communication à travers le rôle que chaque communicant public et politique joue à l'intérieur de la chaîne discursive.

Dans cette étude, l'Homme politique local y est défini comme :

- un homme rationnel et responsable, adepte de stratégies managériales,
- un homme discursif, manipulateur d'affects et de contenu cognitif des messages, mais aussi producteur de paradoxes,
- un homme habile dans la gestion des interfaces, de l'espace public médiaté et des symboles.

Le directeur de cabinet y est défini comme :

- un communicant au service du maire conscient de sa mission au service du politique,
- un homme pragmatique au rôle performatif,
- un professionnel de la politique porteur de la notion de participation dans un double mouvement paradoxal qui s'impose comme mode de relation entre l'habitant et le politique. Ce double mouvement dévoile le paradoxe d'assignation porteur d'une relation marchande ou l'Homme politique offre à l'actant les moyens de s'exprimer dans un cadre limitant la demande de l'acteur.

Les éditos¹²² sont révélateurs :

- d'une **diffraction du discours** qui est le résultat d'interférences constructives entre deux formes de communication, politique et publique. Autrement dit, une voix d'en haut qui porte la parole citoyenne sur fond de démarche horizontale simulée par une communication de proximité porteuse d'échanges interactionnels.

De manière générale, qu'il s'agisse des discours écrits ou oraux, l'acte de langage se repère ici dans :

- **la dimension autoritaire du discours.** Les verbes modaux comme vouloir ou les marqueurs de la personne comme « je », « sa », « votre » sont nombreux. L'injonction à la rencontre et au partage est également de mise : « venez rencontrer les responsables associatifs ! », « venez nombreux rencontrer les forces vives », « participez ! ». L'injonction participative émanant du maire nous semble paradoxale, compte tenu de l'antinomie qui se dégage de la double action d'imposer (l'injonction) et d'associer (l'échange, la rencontre, la participation).
- **la force performative du discours.** Quand dire, c'est faire, nous conduit tout droit vers la théorie de l'énoncé performatif cher à Austin¹²³ (1970), il suffit alors aux politiques, pourvus d'une autorité légitime, de dire les choses pour les accomplir. Notons que, par-delà les conditions de félicité du performatif chez l'émetteur, pour que ce dernier puisse « faire quand il dit » il faut que les procédures soient socialement acceptées, ce qui est le cas ici puisque les différents

¹²² L'édito ou éditorial est un genre journalistique stratégique partagé entre la séduction et l'argumentation.

¹²³ Comme Austin qui prend des précautions pour se départir d'une tradition classique et scolastique à savoir qu'il est opportun dans le discours de ne pas tomber dans l'illusion de prendre les choses de la logique pour la logique des choses, nous avons choisi de travailler sur les faits d'opérations manipulatoires dans la mesure où ils fournissent des raisons de dire, ou d'avoir dit. Ce qui signifie que ce concept de performativité qui s'inscrit dans le champ de la philosophie du langage est comme intrinsèquement lié aux problématiques des échecs (Austin) mais aussi de la transgression de la personne sociale.

protagonistes respectent des critères d'authenticité : le locuteur est le maire et a l'intention de faire l'acte énoncé, les destinataires, un homme ou une femme, habitent la commune et reconnaissent l'institution communale. Ici la force performative du discours qui est mise en œuvre pour « faire » quelque chose ne tient pas que dans la seule énonciation classique, on la trouve également dans les objets sémantiques qui la façonnent. La construction d'une image forte et stable de la ville pourrait être considérée comme la dimension performative de l'information unilatérale instituée par l'homme politique local. « Ces actes de calcul » pour reprendre Fauré et Gramaccia (2006) émergent dans les extraits suivants : « les changements qu'on opère sur la ville... » ou « le changement d'image de la ville... », « une ville comme X... », et encore « c'est une ville qui a connu... », « c'est une ville qui est traversée... » transpire toute la volonté, toute la force d'associer la ville sorte d'agglomérat d'anonymats, à l'histoire, ici jugée digne de mémoire et donc capable de fédérer les acteurs de la cité. C'est comme si pour gommer cette performativité les politiques se permettaient d'évoquer une instance du discours (la commune) au nom de laquelle ils s'autoriseraient d'agir. On pourrait presque parler d'une sorte de macro-acte de langage au service d'une intention qui peut se résumer ainsi : « mon désir doit devenir ton désir ».

- **la dimension actantielle du discours.** Or si la performativité prend forme en engageant ensemble dans une même histoire le « prédicateur et ses auditeurs », c'est parce qu'est née une nouvelle mythologie où la concertation (vous) au service du devenir de la commune, est devenue le héros de l'histoire. Une concertation représentée par l'Agora (peuple), elle-même venue supplanter Ulysse (chef charismatique), et incarnée par des personnages tout droit sortis d'un monde mythique. Ce sont ces personnages représentés abstraitement par l'ensemble des acteurs de la cité - « vous, les habitants, les gens » - devenus autonomes et responsables - « vous seuls décidez (...), votre rôle est de participer (...), vos actions (...), vos choix (...), je connais votre implication dans la commune (...) » - , qui fournissent à cette performativité son substrat actantiel et narratif.

Le contrat

Compte tenu du fait que l'énonciateur est pris dans l'interdiscours¹²⁴ (Maingueneau 1984), ici, celui d'une formation politique à la mission évangélisatrice, que son discours prend en compte l'énonciataire au point d'être réglé, conditionné par le récit qui le reliera à lui dans toute sa dimension narrative, c'est en toute logique que nous nous autorisons à penser que le contrat entre les deux parties se niche dans ce récit.

Parce qu'il n'y a pas de vue sans point de vue, tout récit est marqué par une tension entre actants¹²⁵ qui donne un mouvement à la narration et un axe directif. Or, c'est précisément

¹²⁴ « Reconnaître (...) la primauté de l'interdiscours, c'est inciter à construire un système dans lequel la définition du réseau sémantique circonscrivant la spécificité d'un discours coïncide avec la définition des relations de ce discours à son Autre ». Voir Maingueneau Dominique, *Genèses du discours*, Liège, Pierre Mardaga, 1984, p 30.

¹²⁵ Au sens greimassien du terme, autrement dit, un actant assimilé à un personnage abstrait assurant la dynamique du discours : « l'actant pouvant se conjoindre à un certain nombre d'états narratifs ou rôles actantiels ». Voir Greimas Algirdas, Julien, Courtès Joseph, *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*, Paris, Hachette supérieur, 1993, p 4.

l'actant¹²⁶ qui permet d'échapper à la littérature puisque, comme l'indique Latour et Woolgar (1996), l'actant se définit de manière très formelle par les actions qu'il assure sur les autres ou qu'il subit de leur part.

À la recherche des structures profondes du discours des Hommes politiques et, compte tenu du comportement manipulateur observé, nous tentons maintenant de comprendre grâce au schéma narratif de Greimas, venu remplacer son modèle actantiel de première génération, ce qui est visé à travers ce processus narratif : à quel rôle est identifié chaque personnage du discours participatif, quelles valeurs lui sont insufflées, de quelle capacité de pouvoir on cherche à l'investir et de quel contrat il est question entre les deux parties (destinateur et destinataire)?

C'est maintenant à un jeu terminologique que nous soumettons notre objet communicationnel circonscrit à la place qu'occupe le destinataire du discours participatif. Dans une première partie, nous choisissons de faire ressortir cette entité communicationnelle en nous appuyant sur une architecture théorique très classique, mais aussi en nous emparant de catégories largement typifiées dans le courant pragmatique et sémiotique et que nous avons souhaité faire dialoguer entre elles. Notre positionnement qui se place ici sur le terrain du sujet dominant et d'une vision mécaniste et réifiée des organisations est claire : révéler la performativité de l'acte de langage dans sa dimension fonctionnaliste aussi bien en terme d'action (pouvoir politique) que de catégorisation (fonction sociale). Le schéma narratif canonique de Greimas nous a permis de mettre à jour la structure narrative d'ensemble d'un récit et les modalités du « faire » du sujet manipulateur, voire du « faire-faire » ou du « faire-croire », en direction du destinataire du récit.

Le programme narratif révélé par ce schéma greimassien débouche sur ce que nous nommons en déduction de l'organisation actionnelle du récit participatif : **l'actant-acteur**. Un rôle fictif contenu dans l'action narrative d'un discours fabriqué par l'Homme politique en direction du citoyen.

Dans la manipulation, l'Homme politique local en définissant l'ordre des valeurs en jeu dans le récit, propose implicitement deux contrats, le vrai et le faux. Le citoyen se prête à penser qu'en retour de son adhésion et de sa projection dans le récit, il recevra comme rétribution positive cognitive le statut mythique d'acteur de la cité, responsable et décideur. Dans ce faux contrat, il sait que la réalité le ramène au rang d'actant, un tiers absent si présent dans le discours, mais il ne résiste pas à cette flatterie qui consiste à lui fait croire qu'il est un héros. Le véritable contrat implicite est le suivant : si le citoyen « joue le jeu », pour ne pas dire signe le contrat, il recevra comme rétribution, sur le mode pragmatique, un statut et un rôle d'acteur appartenant à la structure narrative, et sur le mode cognitif, un statut et un rôle d'actant appartenant à la structure discursive.

¹²⁶ Au sens sociologique du terme, pour Latour, la notion d'actant désigne toute entité dotée de la capacité d'agir, c'est-à-dire la capacité de produire des différences au sein d'une situation donnée, et qui exerce cette capacité. Cette attribution peut être produite, par exemple, par un énoncé, un artefact technique.

Schéma narratif canonique du récit participatif

MANIPULATION (Destinateur-manipulateur) • HPL à (C à C n Action) Ce PN* correspond à : • HPL à C n Vouloir-faire, Devoir-faire (Ethique de responsabilité du politique) Ce PN présuppose : • HPL à C n Possibilité de rétribution positive sur une modalité virtuelle Rétribution (cognitive) du faux contrat • HPL à C n Participation (symbolique)	ACTION (potentielle) HPL* à C* n Récit <i>« je connais votre implication dans la vie de la commune... vous seuls décidez de son avenir »</i> (Destinataire)	SANCTION (Destinateur-judicateur) Jugement épistémique • HPL à Action n Jugement positif (L'action est jugée correctement réalisée) Rétribution Rétribution pragmatique du vrai contrat • HPL à C n Rôle virtuel d'acteur (dépossession) Rétribution cognitive du vrai contrat • HPL à C n Actant
COMPÉTENCE • HPL à C n Faire-faire et/ou Vouloir-faire (action potentiellement réalisée) • C à C n (se) Faire-croire (action potentiellement réalisée)		PERFORMANCE • HPL à C n Faire-être • C à C n Etre citoyen-acteur (action non réalisée)

PN* : programme narratif - HPL* : Homme politique local – C* : Citoyen

« Jouer le jeu »

C'est bien dans cette expression que toute l'ambiguïté des relations élus-citoyens, fabriquées par les Hommes politiques locaux au sein de leurs activités discursives, est contenue. Mais de quel jeu s'agit-il, quelles en sont les règles et qui joue ? Et si, contre toute attente, le jeu proposé dans une intention de séduction par l'émetteur était non plus subi par le destinataire de l'intention, mais accepté non sans une certaine complicité ? Nous avançons l'hypothèse d'un discours ludique aux effets compensatoires pour le destinataire. Un type de discours pariant sur la stimulation du jeu de fiction, basé sur le

« comme si » qui permet d'assimiler le réel au désir et de « compenser des besoins non assouvis » grâce au renversement des rôles (dominant-dominé).

Du jeu symbolique de Jean Piaget (1966), nous retenons l'idée d'une transformation du réel par « assimilation plus ou moins pure aux besoins du moi »¹²⁷ et non d'une imitation à un modèle extérieur. Avec Roger Caillois et les conduites de « mimicry », nous proposons de sortir du monde de l'enfance pour pénétrer celui de l'adulte. « S'évader du monde en se faisant autre », emprunter l'enveloppe d'une personnalité étrangère, c'est ce qui caractérise ce jeu sans règle basé sur « l'acceptation temporaire, sinon d'une illusion, du moins d'un univers clos, conventionnel et, à certains égards, fictif » (Caillois 1958 : 61). Lié à une série de manifestations, ce jeu repose sur le « jouer à croire », à « se faire croire » ou « à faire croire ».

Pour le citoyen, jouer le jeu du discours empruntant à l'imaginaire de la participation dont il pourrait être le héros bénéficiaire, permettrait justement de l'aider à s'émanciper, liquider des conflits intérieurs, procéder à une extension du moi. Bien sûr, cette volonté à « jouer le jeu » est stimulée par le rôle proposé qui est de premier choix : un citoyen acteur et responsable, impliqué, engagé... « héros » du grand livre de l'Agora. Nous présumons que ce personnage virtuel certes, mais secrètement adopté par le destinataire du discours, évolue dans le cadre d'une sorte d'accord tacite institué par l'émetteur dans le contrat de l'actant-acteur. Accord dans lequel le « jobard » pour reprendre Goffman (1989) accepte de « faire comme si... » et le combinard « de maintenir l'illusion que... ». Autrement dit, le politique vous dit ce que vous voulez être et vous l'écoutez en jouant à « croire que » vous êtes cet acteur social sublime et sublimé.

Revenons à notre démarche de sémiotique de réception. Se placer du côté de l'émetteur sans s'interroger sur la réceptivité et sur les conditions de cette réceptivité relèverait d'un schéma communicationnel beaucoup trop restreint. Aussi nous envisageons le destinataire du discours comme « un acteur syncrétique, à la fois énonciateur et énonciataire de son propre discours » (Boutaud, 2004 : 99). C'est l'énonciateur délivreur d'un message, mais aussi l'énonciataire abstrait, consommateur supposé du message et de valeurs partagées, à qui l'on fait dire ce que l'on veut, que nous convoquons. C'est à un double circuit énonciatif du discours et à « son tiers absent si présent dans le discours » à qui l'on fait porter un masque locutif que nous nous intéressons dans cette communication.

Comment capter l'attention dans une interaction discursive qui se situe au-delà du type binaire énonciateur-énonciataire? Telle est la question de fond à laquelle nous répondons par la théorie de l'engagement.

Le double engagement

Nous convoquons, à présent, la théorie de l'engagement sur son versant psychologique pour comprendre les ressorts d'une manipulation qui en appelle, non plus, à une communication persuasive, mais, au contraire, à la liberté des gens pour mieux les soumettre, mais aussi à l'émotion en tant que déclencheur chez l'induit d'un processus inconscient d'échoïsation positive.

¹²⁷ Piaget Jean, Bärbel Inhelder, *La psychologie de l'enfant*, Paris, PUF, Coll. Quadrige, 2011 (1^{ère} édition 1966), p 59.

L'engagement du manipulateur

Dans cette perspective de théorie de l'engagement, les techniques du « pied dans la porte », d'amorçage et de leurre sont ainsi sollicitées au service d'une cause, que nous n'osons pas déclarer « noble » comme le revendiquent, Joule et Beauvois, mais plutôt nécessaire ou d'« utilité sociétale », comme l'indique la « communication engageante » qui permet de « penser la relation entre communication et action, en convoquant des ressources théoriques issues du champ de la psychologie sociale » (Bernard, 2007 : 27).

Nous retenons que pour stimuler le destinataire, l'interaction discursive au-delà du type binaire énonciateur-énonciataire fait intervenir un tiers, « l'actant-acteur », créé par l'énonciateur lui-même. Or, nous présupposons que ce tiers absent-abstrait ne peut trouver son actualité chez le destinataire du discours que par l'engagement.

En retenant l'engagement personnel au sens de valeur morale le « jobard » est envisagé, ici, comme quelqu'un en qui on a « frauduleusement cultivé des espérances éphémères » (Goffman, 1989 : 280) que ces illusions viennent consoler par le biais d'activité subliminale. C'est comme si cette libération des émotions chez le « jobard » avait une fonction cathartique pour ce dernier.

Dans l'étude consacrée, après avoir tenté de déconstruire l'énonciation, c'est une conduite communicationnelle que nous cherchons à dévoiler. L'idée qui sous-tend la théorie de l'engagement (Joule et Beauvois, 1987) dans cette mise en discours est celle d'un citoyen qui choisit de s'engager concrètement dans l'activité ludique contenue dans le contrat discursif parce que l'interaction créée avec le rôle l'engage, une première fois, sur la place publique. C'est le lien entre l'individu et ses actes qui est ici en jeu. Cette technique de « soumission librement consentie » (Joule et Beauvois, 1998) au service d'un engagement vise à entraîner l'adhésion du récepteur et l'implication du destinataire après déclenchement de l'acceptation d'un accord tacite. Du point de vue de l'énoncé, ce récit de l'actant-acteur mobilise fortement la thématique du « vivre ensemble », (Touraine, 1997) en faisant se côtoyer le sujet historique chargé d'une mission universaliste de libération et le sujet personnel libre, acteur, responsable et producteur de sens. Cet acte dialogal engageant, produit par le manipulateur, n'a alors de succès que parce qu'il renvoie à une construction de soi comme acteur qui viendrait en substitution d'un acteur en voie d'extinction, c'est-à-dire l'acteur institutionnel¹²⁸ aux comportements normés et attendus.

Dans une dynamique de communication engageante (Bernard et Joule, 2004, 2005, 2007) et instituante¹²⁹ (Castoriadis, 1975) qui propose un retour sur la notion d'institution, c'est toute la question du changement en acte par l'espace public et les valeurs qui est en jeu au sein du schéma narratif de l'actant-acteur. L'engagement par le contrat est alors pensé comme un levier pour faire évoluer les valeurs et les significations d'un espace public

¹²⁸ L'acteur institutionnel d'inspiration arendtienne est ici le citoyen qui, bien qu'assujéti aux normes et porteur d'un attendu comportemental, agit par amour de la cité en prenant sa part de charge. Il est en quelque sorte le garant de l'engagement dans l'espace public. Voir Arendt Hannah, *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy, 1961.

¹²⁹ Auto-déterminée par ses acteurs, lesquels deviennent les initiateurs, les créateurs d'un imaginaire social incarné où l'Homme fait preuve d'accomplissement total.

contemporain au profit de la réhabilitation des Hommes politiques locaux via les fonctions de reliance (Bolle De Bal, 1996) d'une participation qui « visent à recréer des liens défaits entre élus et société civile » (Monseigne, 2009).

L'engagement du jobard

La métaphore théâtrale et les notions de rôle et de façade chères à Goffman (1973) sont maintenant convoquées. Nous les resituons dans ce que l'auteur nomme conversation comme modalité d'« interactions en public non focalisées ». Dans la conversation goffmanienne, le cas particulier du soliloque est retenu, en tant qu'activité interactionnelle « (...) solitaire au sens d'être hors de vue et d'ouïe de quiconque » (1987 : 86). Au fond, l'éditorial, d'un point de vue journalistique est de ce genre de discours qui permet d'« écrire des histoires », faire de la mise en scène et s'adresser à une assemblée sans pour autant en être vu. C'est comme si l'élue adressait ses remarques à un absent ou « à quelqu'un qui n'est pas là pour l'entendre ». Parler de l'engagement dans le soliloque conversationnel, revient donc à réduire l'investissement personnel des deux interactants à l'« effectif complet des deux rôles de la communication, le locuteur et l'auditeur, en l'absence d'un effectif complet d'acteur pour ces rôles ».

Et si le soliloque, qui ne fait suite à rien, était une manière de régler une situation sociale difficile? L'engagement goffmanien, en tant que manière de « préserver les faces », agirait ici comme un remède au dommage infligé à la représentation de soi par nos structures de vie sociale. L'échec dans un rôle peut exclure un individu de la société. Aussi pour que le citoyen poursuive son chemin sans bruit, le destinataire-manipulateur du récit, inclus dans le discours éditorialiste, interviendrait comme modérateur pour exercer sur lui son art de la consolation. Le récit et le rôle fictif qui lui est proposé pourrait alors se présenter comme une chance supplémentaire de se qualifier pour le rôle qu'il n'a pas su tenir. Ainsi, « lorsque le jobard joue et se prend au jeu » (Goffman 1989 : 279) en prenant part au contrat de l'actant-acteur, il se conforte dans l'idée qu'il est un homme qui sort de l'ordinaire, un homme héroïque. Mais ne nous y trompons pas, il ne s'agit pas du héros homérique, glorieux et courageux, mais plutôt du héros arendtien qui excelle et se distingue des autres dans une autre vie, celle qui appartient au domaine public. Préférant l'ombre à la lumière, le héros auquel nous nous référons s'illustre par la grandeur dans l'action publique et non par ses motivations personnelles ou par ses résultats.

Poursuivons notre opération de déconstruction du processus d'engagement chez le jobard avec l'induction en tant que combinatoire dynamique de la triade identification-projection-transfert et la jonction qui va être tentée avec tout son être émotionnel. De l'approche de l'induction par la scène, nous retenons que l'inducteur en cherchant à déclencher « un mimétisme cognitif de l'induit » (Michel, 1997 : 184) ici, avec le héros du récit, va réveiller en lui un état émotionnel. Bien que se construisant individuellement, les émotions relèvent d'une activité sociale, collective et historique. « Dire de l'émotion qu'elle est culturelle » (Despret 2001 : 38) et qu'elle n'existe pas en soi, mais « uniquement dans la relation à autrui », c'est garder en mémoire l'histoire par laquelle elle s'est constituée pour écarter la composante subjective de l'émotion, celle du sentiment. Une posture, rappelons-le, qui s'inscrit dans le prolongement de l'approche fonctionnaliste du concept participatif. Mais qu'est-ce qui déclenche ce processus de

communication affective (Cosnier, 1994) avec un personnage tout droit sorti de l'imaginaire collectif?

La déconstruction de l'engagement émotionnel passe par l'analyse de la triade signe émis-signe perçu-signe interprété. Plusieurs auteurs peuvent être convoqués à cet effet¹³⁰. Une définition récente de ce qui constitue la condition humaine, l'*Homme-trace*¹³¹ (Galinon-Mélénec, 2011) nous paraît intéressante en ce qu'elle entre dans une pragmatique de la communication. Née de l'émergence d'une problématique récurrente du monde contemporain - la traçabilité - et de la volonté d'établir une rupture épistémologique avec son interprétation par l'homme « ordinaire », cette approche place la question de la traçabilité dans une perspective anthropologique et situe les « signes-traces du corps » en première ligne dans la communication humaine. En explicitant les processus de traces et en les reliant à la notion de signe (les « signes-traces »), cette piste offre de nouvelles possibilités pour décrypter l'implicite contenu dans les comportements artefacts des hommes politiques. Liés à la dynamique d'une « historicité » qui en appelle à la production de la société par l'Homme (Touraine, 1973) ou à la construction de l'individu via l'*habitus* (Bourdieu, 1979), les comportements, les pratiques et les productions de l'Homme-trace s'analysent dans une perspective interactionniste multi-échelles, intégrant le vivant et le non vivant, le passé, le présent et les projections¹³².

La « matière corps » de l'Homme apparaît ici comme construite de signes porteurs de traces d'interactions entre l'individu et son milieu ; et cela, depuis au moins sa naissance¹³³. Les « signes-traces »¹³⁴ (Galinon-Mélénec, 2007 : 107-108) des Hommes, quand ils s'échoient, produisent des appels à interaction. Ils révèlent, à qui sait le voir, que les comportements portent les traces d'expériences de vie qui se font écho.

Ce paradigme apporte à notre analyse sur la communication de l'homme politique sous différents angles. Citons deux d'entre eux directement en rapport avec nos analyses :

- l'homme politique peut être tenté de se jouer de ces processus inconscients d'« échoïsation de signes-traces » en les manipulant pour obtenir des votes. L'échoïsation des signes-traces¹³⁵, en fonctionnant sur le principe de la reconnaissance du « même », enclenche l'empathie et l'engagement émotionnel du jobard.
- l'adoption par un citoyen du rôle d'un actant-acteur porteur dans l'imaginaire collectif de « grandeur » constitue le signe-trace de l'incorporation par ce citoyen des mots-symboles et des mythes portés par le contexte historique, culturel et social dans lequel il

¹³⁰ Auteurs dont Fabienne Martin Juchat propose une synthèse dans *Le corps et les médias. La chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*, Paris, De Boeck, 2008.

¹³¹ Un nouveau paradigme aux perspectives anthropologiques qui répond aux inquiétudes d'un XXI^e siècle et s'interroge sur la traçabilité humaine.

¹³² Pour un apport théorique voir Galinon-Mélénec Béatrice, « L'Homme-Trace. Apports pour une nouvelle anthropologie de la communication » in Mille Alain (dir.), *Traces numériques, Connaissances et Cognition*, séminaire, 14 février 2012, Paritech.

¹³³ Si l'on se situe dans l'optique de l'acquis ; pour l'auteur, le corps porte aussi des signes traces liées à l'héritage biologique.

¹³⁴ Les signes-traces du corps sont à la fois dans le dedans et dans le dehors. Ils sont intégrés dans un processus continu d'intériorisation de l'extériorité et d'extériorisation de l'intériorité. L'auteur les classe dans deux catégories, les signes-traces primaires (liés à la corporéité) et les signes-traces secondaires.

¹³⁵ Échoïsation de type secondaire selon le classement proposé par Jacques Cosnier.

agit. C'est parce qu'il a incorporé (in-corps) le mythe de l'Homme héros inscrit dans l'histoire collective qu'il est ouvert à la réception de la stratégie communicationnelle de l'homme politique.

Conclusion

Notre analyse sémio-narrative du récit participatif nous a permis de repérer que la vertu de la performativité est d'approcher ce qui se passe en terme d'accord dans le langage. La catégorie socio-communicationnelle du « combinard/jobard » sous-entend la question d'une duperie ludique, plus ou moins consentie entre interlocuteurs, qui s'appuie sur le contenu propositionnel des hommes politiques. Donc ce qui ressort de notre position, à propos du double engagement, c'est que les locuteurs ne s'accordent que sur la force de l'affirmation qui, selon Austin, est un « dit » par des énoncés dans certaines circonstances et « pour faire » certaines choses, comme soutenir une vérité. C'est en somme comme être subjugué par l'articulation signifiante du discours ; l'affirmation, faisant ici la force performative du politique, le citoyen, destinataire du performatif, se prenant sciemment au jeu d'une performativité qui le transcende. De ce trafic linguistique (pragmatique) au service de la construction d'un mode de vie sociale, nous avançons que c'est sur le réel que s'exerce la pression du « dire » au service du « faire » en politique.

Quant à l'articulation de la performativité à la notion d'engagement, les techniques du « pied dans la porte », telles que présentées dans la théorie de la communication engageante, elles visent un amorçage d'interactions avec des individus avec lesquels *a priori* on ne pouvait pas être en contact direct. L'Homme-trace incorpore d'autant plus fortement la trace de cette interaction qu'elle n'est pas seulement verbale : elle est associée à une amorce de comportement. Or, en psychologie cognitive (Ghiglione, 1990), il est bien repéré que le fait d'agir imprègne plus les schèmes cognitifs que la simple écoute. En résumé, la stratégie du « pied dans la porte » vise des changements de comportements et les comportements d'engagement constituent les signes-traces des interactions initiés à l'occasion de la stratégie du « pied dans la porte ».

Bibliographie

- ARENDT H. (1961). *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy.
- AUSTIN J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil.
- BERNARD F. & JOULE R. (2004). « Lien, sens et action : vers une communication engageante », *Communication et Organisation*, n° 24.
- BERNARD F. & JOULE R. (2005). « Le pluralisme méthodologique en Sciences de l'Information et de la Communication à l'épreuve de la communication engageante », *Questions de communication*, n° 27.
- BERNARD F. (2007). « Communication engageante, environnement et écocitoyenneté : un exemple des « migrations conceptuelles » entre SIC et psychologie sociale » in « Migrations conceptuelles. D'où viennent les concepts de la communication organisationnelle? », *Communication et Organisation*, MICA, Université Bordeaux 3, n° 31.

- BLONDIAUX L., SINTOMER Y. (2002). « L'impératif délibératif » *Démocratie et délibération*, Paris, Hermès Science/Politix Vol. 15-n°57.
- BOL DE BALLE M. (1996). *La reliance. Voyage au cœur des sciences humaines*, Paris, L'Harmattan.
- BOURDIEU P. (1979). *La distinction, critique sociale du jugement*, Paris, Editions de Minuit, Le sens commun.
- BOUTAUD J. (2004). *Sémiotique et communication. Un malentendu qui a bien tourné*, Paris, Hermès, n° 38.
- CAILLOIS R. (1958). *Les jeux et les hommes*, Paris, Gallimard.
- CASTORIADIS C. (1999). (1^{re} édition 1975), *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Seuil.
- COSNIER, J. (1994). *La psychologie des émotions et des sentiments*, Paris, Retz.
- DESPRET V. (2001). *Ces émotions qui nous fabriquent*, Paris, Le Seuil, coll. Les empêcheurs de tourner en rond.
- ECO, U. (1987). « Notes sur la sémiotique de la réception », *Actes sémiotiques*, IX, n° 81.
- FAURE B. & GRAMACCIA G. (2006). « La pragmatique des chiffres dans les organisations : de l'acte de langage à l'acte de calcul », *Etudes de communication*, n° 29.
- GALINON-MELENEC B. (2007). *Penser autrement la communication : Du sens au commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique*, Paris, L'Harmattan.
- GALINON-MELENEC B. (Dir.) (2011). *L'Homme trace, perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, CNRS éditions.
- GALINON-MELENEC B. (14 février 2012). « L'Homme-Trace. Apports pour une nouvelle anthropologie de la communication », MILLE A. (dir.), *Traces numériques, Connaissances et Cognition*, séminaire.
- GAUTHIER G. (2003). « Critique du constructivisme en communication », Paris, *Questions de communication*, n° 3.
- GAUTHIER G. (2005). « Le constructivisme un point de vue intenable en journalisme », Paris, *Questions de communication*, n° 7.
- GHIGLIONE R. (1990). « Le qui et le comment » *Cognition, représentation, communication. Traité de psychologie cognitive*, GHIGLIONE, R., BONNET, C., RICHARD J.F., Paris, Dunod.
- GOFFMAN E. (1987). *Façons de parler*, Paris, Minuit, « Le sens commun ».
- GOFFMAN E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne.1.La présentation de soi*, Paris, Minuit, « Le sens commun ».
- GOFFMAN E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne.2.Les relations en public*, Paris, Minuit, « Le sens commun ».

- GOFFMAN E. (1989). « Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec » *Le parler frais*.
- GOFFMAN E. (1998). « Les rites d'interaction », *Le sens commun*, Paris, Minuit.
- GRAMACCIA G. (2001). *Les actes de langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan.
- GREIMAS A. J. (1966). *Sémantique structurale*, Paris, PUF.
- GREIMAS A. J. (1993). (1^{re} édition 1979), COURTES J., *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*, Paris, Hachette supérieur.
- JOULE R. & BEAUVOIS J. (1987). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Presses universitaires de France.
- JOULE R. & BEAUVOIS J. (1998). *La Soumission librement consentie*, Presses universitaires de France.
- JOULE R. & BERNARD F. (2007), « Communication engageante et écologie : expérience pilote dans le sud de la France », *La revue durable*, n° 23.
- LAMIZET B. (1998). *La médiation politique*, Paris, L'Harmattan.
- LAMIZET B. (2006). « La sémiotique instantane : introduction à la sémiotique politique », *Semiotica*, n° 159.
- LATOUR B., WOOLGAR S. (1996). *La vie de laboratoire, la production des faits scientifiques*, Paris, La Découverte.
- MARTIN-JUCHAT F. (2008). *Le corps et les medias. La chair éprouvée par les medias et les espaces sociaux*, Paris, De Boeck.
- MAINGUENEAU D. (1984). *Genèses du discours*, Liège, Pierre Mardaga.
- MICHEL J. (1997). « Induction, identification et distanciation », *Communication et Organisation*, n° 12, Université Bordeaux 3.
- MONSEIGNE A. (2009). « Participation, communication : un bain sémantique partagé », in « Repenser la communication dans les organisations publiques », *Communication et Organisation*, n° 35, MICA, Université Bordeaux 3.
- MONSEIGNE A. (2011). « L'Homme interactionniste en politique » GALINON-MELENEC, *L'Homme trace, perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS éditions.
- PIAGET J. (1978). *La formation du symbole chez l'enfant*, Delachaux et Niestlé.
- TOURAINE A. (1973). *Production de la société*, Paris, Seuil.
- TOURAINE A. (1984). *Le retour de l'acteur*, Paris, Fayard.
- TOURAINE A. (1992). *Critique de la modernité*, Paris, Fayard.
- TOURAINE A. (1997). *Pourrons-nous vivre ensemble? Egaux et différents*, Paris, Fayard.

WATZLAWICK P., HELMICK BEAVIN J., JACKSON D. D. (1972). *Une logique de la communication*, Paris, Seuil.

WEBER M. (1963), (1^{re} édition 1919). *Le savant et le politique*, Paris, Poche.

