

Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation

How Texts Write Organizations: Representations, Ventriloquism, and Embodiment

François Cooren



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1891>

DOI : 10.4000/edc.1891

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université de Lille

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2010

Pagination : 23-40

ISBN : 978-2-917562-03-1

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

François Cooren, « Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, mis en ligne le 01 juin 2012, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1891> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edc.1891>

Ce document a été généré automatiquement le 10 décembre 2020.

© Tous droits réservés

Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation

How Texts Write Organizations: Representations, Ventriloquism, and Embodiment

François Cooren

- 1 Depuis les travaux très novateurs de James R. Taylor (1993 ; Taylor et Van Every, 2000) sur l'approche dite *constitutive* de la communication organisationnelle (Putnam et Nicotera, 2009), plusieurs chercheurs ont lancé différents programmes de recherche visant à explorer le rôle clé que joue la communication dans la constitution des organisations (Benoit Barné et Cooren, 2009 ; Brummans, 2006 ; Cooren, 2000 ; Kuhn, 2008 ; Robichaud, Giroux et Taylor, 2004). Selon cette approche, la communication se manifeste essentiellement selon deux modalités : l'une, conversationnelle, renvoie à la dimension événementielle de toute interaction et correspond à ce que Taylor et Van Every (2000) appellent le *site* d'émergence de la réalité organisationnelle, alors que l'autre, textuelle, exprime la dimension itérative, répétitive, de tout échange, renvoyant à ce que Taylor et Van Every nomment la *surface* de l'organisation, autrement dit, à ce qui définit, à bien des égards, son identité.
- 2 Malgré les avancées théoriques et empiriques de ce mouvement de recherche, on pourrait cependant questionner l'idée selon laquelle le mode d'existence d'une organisation se réduirait à une logique conversationnelle et textuelle. Après tout, toute organisation s'incarne *a priori* dans une multitude de figures, qu'elles soient textuelles (pensons seulement aux contrats, règlements, missions, protocoles, etc.), humaines (porte parole, relations publiques, présidents, employés, etc.), architecturales (immeubles, bureaux, etc.) voire mécaniques (Cooren, Brummans et Charrieras, 2008), autrement dit, le monde organisationnel est un monde pluriel, dont le mode d'existence ne semble pas se réduire à

sa seule actualisation communicationnelle. Dans quelle mesure peut-on donc affirmer, par exemple, que les textes écrivent l'organisation ?

- 3 Je tâcherai de répondre à cette question en montrant, tout d'abord, les limites d'une approche ethnométhodologique du monde social et organisationnel, approche qui tend à centrer l'analyse sur l'action des seuls êtres humains. Tout en reconnaissant l'avancée théorique et analytique que constitue l'hypothèse d'une endogénéité de l'ordre social (Garfinkel, 1967 ; Heritage, 1984), je montrerai que si endogénéité il y a, elle doit plutôt se concevoir comme le résultat d'une configuration d'agentivités hybrides, que ces agentivités soient d'ordre textuel, architectural, humain ou technologique (Brassac, Fixmer, Mondada et Vinck, 2008 ; Brassac et Le Ber, 2005). En étudiant l'extrait d'une réunion qui s'est tenue entre deux représentants de Médecins Sans Frontières et le directeur d'un hôpital congolais soutenu par cette célèbre organisation humanitaire, j'illustrerai ensuite la portée analytique de ce positionnement en introduisant la notion de ventriloquie, notion selon laquelle interagir, c'est *faire parler* des figures, figures qui sont censées certes nous animer, mais que nous animons aussi implicitement ou explicitement pour ordonner la conversation de telle ou telle manière.
- 4 Selon cette perspective, l'agentivité des textes (qu'ils soient écrits ou oraux) doit donc être comprise comme la médiation par laquelle une pléthore de figures à ontologie variable s'expriment et s'incarnent dans l'interaction, donnant du poids (et donc de l'autorité) à ce qui est mis de l'avant par les interlocuteurs humains. Si les textes écrivent l'organisation, ils l'écrivent donc à travers toutes les figures qu'ils font et qui les font exister, parler et agir, ces figures qui constituent, par leur agencement discursif, le tissu organisationnel et social dans lequel nous évoluons. Selon cette approche, l'interaction peut donc être considérée comme étant constamment disloquée par ces effets de ventriloquie, une dislocation que nous pouvons découvrir et reconstruire dans nos analyses.

Décentrement et endogénéité de l'ordre social

- 5 S'il y a un sens, en effet, à dire que les textes écrivent l'organisation, c'est tout d'abord que l'on accepte implicitement l'idée selon laquelle ces derniers (qu'ils soient oraux ou écrits) auraient une certaine agentivité, une « agency », comme le diraient les anglophones, idée qui, *a priori*, peut en rebuter plus d'un, dans la mesure où cela revient à attribuer un « faire » à des énoncés ou des documents (Bouzon, 2009 ; Cooren, 2004, 2008, 2009 ; Fraenkel, 2007 ; Morillon, 2009 ; Pontille, 2009). En bons ethnométhodologues, nous avons, en effet, appris qu'il fallait avant tout partir de l'action humaine et des ethnométhodes pour comprendre comment s'organisent nos interactions et, plus largement, le monde dans lequel nous vivons. Partir des ethnométhodes et des activités de *sensemaking* (Pomerantz et Fehr, 1997), c'est, par exemple, insister sur la manière dont les interactants s'orientent par rapport à des aspects du contexte qu'ils rendent ainsi pertinents et prégnants par rapport à des enjeux conversationnels auxquels ils sont confrontés (Schegloff, 1997). C'est aussi insister, comme le fait Garfinkel (2002), sur tout le savoir faire qu'il faut mobiliser (les ethno-méthodes qu'il faut maîtriser) pour lire des modes d'emploi, faire la queue ou organiser sa cuisine. C'est encore souligner, comme le fait à plusieurs reprises Livingston (1999, 2006), les effets de cohérence que nous créons lorsque nous « voyons » un vase de Rubin et que nous percevons, tantôt deux silhouettes sombres se faisant face, tantôt un calice blanc les séparant.



- 6 La source d'ordre ou d'ordonnement, nous avons donc appris à la détecter chez les êtres humains, lorsqu'ils accommodent leurs perceptions, comme le montrent Goodwin et Goodwin (1996), ou lorsqu'ils réalisent interactionnellement une compréhension mutuelle à l'aide de tours de parole ou de réparations. C'est la dimension dite *endogène* de l'ordre social (Heritage, 1984), une dimension qui nous invite à penser cet ordre comme *interne* à nos activités, qu'elles soient quotidiennes ou non (Sharrock et Button, 1991). L'exploit remarquable de l'ethnométhodologie et de l'analyse de conversation, c'est d'avoir démontré empiriquement comment ces effets d'ordonnement s'auto-organisent, en quelque sorte, à partir de nos conduites personnelles et interactionnelles. Nul besoin donc de faire intervenir ce *deus ex machina* que les sociologues traditionnels appellent « structure ». Il faut, au contraire, rester, en tant qu'analystes, « indifférent aux structures » et montrer comment le monde en vient précisément à se structurer, à s'ordonner par les (inter-)actions que nous étudions (Garfinkel et Sacks, 1969/1986 ; Hilbert, 1990 ; Lynch, 1993).
- 7 Parler d'agentivité textuelle (que ce soit dans nos interactions écrites ou orales) serait donc *a priori* suspect dans un tel contexte de recherche car cela reviendrait à décentrer nos analyses pour ne plus nous intéresser exclusivement à ce que font les êtres humains. Pourtant, on notera que parler d'une telle forme d'agentivité revient quand même à partir de l'action et de l'interaction tout en nous invitant à reconnaître que ces dernières ne sont pas le seul apanage des personnes. Autrement dit, cela consiste, dans un geste latourien maintenant devenu assez classique (Latour, 1994, 2006), à montrer que l'action est quelque chose qui est toujours partagée, déléguée, délocalisée, disloquée, médiatisée (Cooren et Fairhurst, 2004, 2009 ; Grosjean et Bonneville, 2009 ; Grosjean, Huët et Bonneville, sous presse ; Grosjean et Robichaud, sous presse). Si « faire, c'est faire faire » (Latour, 1994), il y a lieu d'être effectivement indifférent aux structures en tant qu'*explanans* (ce qui est censé expliquer) tout en montrant que les *explananda* (ce qu'il nous faut expliquer) que sont les ordres, les structures, les organisations sont bien le produit d'une pluralité d'agentivités humaines et non humaines (Latour, 2002).
- 8 S'intéresser aux ethnométhodes, Garfinkel l'a bien montré, est certes crucial pour comprendre l'ordre social, mais il semble bien que cette réduction, cette époque ne puisse épuiser et couvrir toutes les sources d'ordre et d'ordonnement. D'une certaine manière, on pourrait avancer que l'ethnométhodologie se trahit par ses origines phénoménologiques, même si Garfinkel (2002) a toujours affirmé avoir volontairement mal interprété ou mal lu Gurwitsch (1957), Husserl (1907/1992), Merleau-Ponty (1964/1979) ou Schütz (1966). Une manière de « mal lire » ou « mal interpréter » tous ces phénoménologues, c'est en effet de rendre compte des effets de cohérence et d'ordonnement *en partie* produits par les actions humaines, tout en reconnaissant la performativité d'autres formes d'agentivité constituant le monde qui nous entoure (Cooren, 2009).
- 9 Ainsi, l'exemple du vase de Rubin montre comment nous y détectons alternativement (autrement dit jamais simultanément) deux silhouettes sombres et un calice blanc (ce qui

correspondrait à une perspective purement phénoménologique du phénomène), mais nous pourrions tout aussi bien nous intéresser à la manière dont ce dispositif dessiné par Edgar Rubin en 1915 participe de – et donc produit en partie aussi – ces effets d'alternance. Si en effet nous pouvons y voir alternativement un calice blanc et deux silhouettes sombres, c'est aussi parce que ce dessin, ingénieusement produit par Rubin, rend possible de tels effets (on pourrait, à ce titre, renvoyer aux dessins d'Escher et, en fait, à toute forme d'illusion d'optique). Parler d'agentivité textuelle – ou, plus précisément ici, iconique – consiste donc à reconnaître que ces effets de cohérence, de gestalt, ne sont jamais le simple produit de notre activité de perception, mais qu'ils sont aussi le résultat d'un agencement entre nos capacités de perception et le dessin lui-même.

- 10 Autrement dit, il faut reconnaître au vase de Rubin une certaine agentivité dans la mesure précisément où il participe *nécessairement* de la production de tels effets. Garfinkel (2002 ; Garfinkel et Livingston, 2003), Heritage (1984) et Livingston (1995, 1999, 2006) ont donc bien raison de dire que la cohérence d'une perception n'est pas déterminée par les données physiques et sensorielles (« physical sense data » (Livingston, 2006, 414)), mais il ont tort, selon nous, lorsqu'ils laissent entendre, en bon ethno-phénoménologues, que la source de détermination de cette cohérence se retrouve dans le seul être humain. Si l'on s'accorde effectivement sur le fait que l'action et l'agentivité sont toujours partagées, il y a lieu de reconnaître que les sources de ces effets de cohérence sont à trouver autant dans le savoir faire d'Edgar Rubin, dans son dessin lui-même, que dans la perception de celui qui regarde l'image.
- 11 Il y a donc bien endogénéité, mais cette endogénéité se nourrit de toutes les agentivités qui participent à l'émergence d'un phénomène. Comme le dit bien Gabriel Tarde (1895/1999), il faut partir du petit pour expliquer le grand, mais ce petit, c'est précisément ces configurations d'agentivités qui font être des phénomènes et des êtres. L'avantage d'une telle position, c'est qu'elle laisse la place, par ailleurs, au caractère événementiel de toute action et de tout phénomène, aussi déterminé puisse-t-il *a priori* paraître. Il y a précisément événement « for another next first time », selon la belle expression de Garfinkel (2002), parce que plusieurs agentivités sont en jeu et que c'est de leur (re-)combinaison, de leur (re-)configuration que surgit de l'altérité, du tout autre, là où l'on ne voit *a priori* que de la répétition et de l'itérabilité (Cooren, 2009).
- 12 Mais laissons de côté le vase de Rubin et voyons où nous mène un tel positionnement analytique lorsque nous étudions les interactions, en commençant par des interactions humains/documents, par exemple. Ainsi, pour reprendre un exemple cher à Garfinkel, quelqu'un qui lit un mode d'emploi pour monter une étagère fait certes montre d'une certaine compétence, d'un certain « know how » ou savoir faire. Comprendre les figures et les instructions indiquées sur le mode d'emploi implique tout un travail de reconstruction où la personne est amenée à compléter ce qui est souvent laissé implicite par les concepteurs du document et le document lui-même. Comme le rappelle à plusieurs reprises Garfinkel (1967, 2002), aucune règle, aucune instruction, aucune procédure n'épuisera jamais l'événement de son application « for another next first time ».
- 13 Mais se concentrer sur les ethnométhodes mobilisées pour construire l'étagère n'épuisera jamais non plus ce que fait littéralement le mode d'emploi lui-même. Autrement dit, *suivre* un mode d'emploi implique, *par définition*, que celui-ci nous *mène* quelque part. Suivre présuppose logiquement que quelque chose nous mène, qu'on le veuille ou non. Si nous nous rendons quelque part et que nous sommes en train de suivre des flèches nous indiquant comment arriver à notre destination, c'est que fatalement ces flèches nous

mènent quelque part en nous indiquant la direction à suivre. Reconnaître ce fait n'implique pas une perte d'agentivité de notre part, en ce que nous devons pouvoir être capable de comprendre la signification de ces flèches, mais aussi que suivre des flèches est un acte volontaire et intentionnel. Autrement dit, nous acceptons en quelque sorte de nous laisser guider par les flèches. De ce constat somme toute très banal (une banalité revendiquée !), nous voyons donc bien que la source de l'ordonnement ne peut provenir des seules ethnométhodes, mais qu'elle ne peut être que partagée, distribuée, déléguée, disloquée. Comme le dit Bruno Latour (1994, 2006), il ne peut y avoir d'origine *absolue* à l'action.

- 14 Nous restons donc, une fois de plus, dans l'endogénéité, mais il s'agit bien d'une endogénéité distribuée, configurée, hybride entre différentes agentivités ou figures participant d'un même événement. Ce même événement peut d'ailleurs être décrit de plusieurs manières, sous plusieurs *aspects*, suivant les agentivités que l'on sélectionnent : La personne suit le mode d'emploi vs. Le mode d'emploi (et, à travers lui, le fabricant qui a conçu l'étagère) indique à la personne les étapes à suivre. Nous suivons les flèches vs. Les flèches (et, à travers elle, ceux qui les ont installées) nous mènent quelque part. Décrire ou définir un événement constitue donc un acte de *sélection* par lequel nous singularisons une contribution, une agentivité plutôt que d'autres. Comme on le voit par ces exemples, toute interaction est disloquée et dislocable dans la mesure où des effets de présence/absence, ce que Derrida (1993) appellerait des effets de spectralité, peuvent être reconnus (Cooren, Fox, Robichaud et Talih, 2005 ; Cooren et Fairhurst, 2009).
- 15 Penser le décentrement, c'est donc faire intervenir dans nos analyses ces effets de sélection par lesquels nous pouvons, par exemple, reconstruire les actions à distance, ce que l'on pourrait appeler les télé-actions (Cooren, 2006). À travers le mode d'emploi, on peut donc ainsi dire que c'est aussi le fabricant qui téléagit en indiquant au consommateur comment monter l'étagère qu'il a achetée. Selon cette description, le mode d'emploi agit donc *au nom* du fabricant, lequel ne peut également communiquer ce mode d'emploi qu'à travers une configuration d'ingénieurs, de concepteurs, de rédacteurs, d'éditeurs, de logiciels, d'ordinateurs, d'imprimeurs, de presses, de feuillets, etc. qui agiraient également *en son nom*.
- 16 Nul besoin, une fois de plus, de faire appel au *deus ex machina* de la structure sociale ou organisationnelle. On part bien de l'endogénéité des interactions, mais d'une endogénéité *hybride* composée d'agents humains, collectifs, technologiques, textuels, agents que nous pouvons être amenés à « déplier », à expliciter dans nos analyses, montrant ainsi ces effets de télécommunication qui nous aident à disloquer/délocaliser les interactions que nous étudions. S'il y a une agentivité textuelle (orale ou écrite), c'est parce qu'elle participe d'un ensemble d'agentivités qui l'accompagne et que nous pouvons, en tant qu'analystes, reconstruire, une interaction, un événement à la fois.

Ventriloquie, autorité et figures : une illustration

- 17 Mais l'on pourrait rétorquer que les exemples choisis pour illustrer ce décentrement sont encore relativement peu interactionnels. Après tout, on n'y parle que de vases de Rubin et de modes d'emploi, même si ces exemples sont ceux-là même qu'utilisent parfois les ethnométhodologues pour expliquer leurs idées et positionnements épistémologiques. Qui plus est, les analyses proposées jusqu'à présent partent de la manière dont le chercheur reconstruit l'événement alors que l'ethnométhodologie et l'analyse de

conversation nous apprennent à partir, au contraire, de la manière dont *les interactants eux-mêmes* problématisent explicitement ou implicitement les situations dans lesquelles ils se retrouvent (Heritage, 1984 ; Livingston, 1987).

- 18 Reste donc à montrer comment ce décentrement s'opère également à travers la manière dont les interactants s'orientent par rapport au contexte qu'ils mobilisent. Autrement dit, si les textes bel et bien écrivent l'organisation, il faut alors montrer comment une telle « écriture » (au sens derridien du terme, impliquant donc la possibilité d'une écriture orale) peut aussi se faire à distance, à travers les effets de représentation et d'incarnation qui s'opèrent dans les interactions humaines.
- 19 Afin d'analyser ce phénomène, attardons nous un instant sur l'interaction suivante. Dans cet extrait, tiré de données recueillies en novembre 2005 en République démocratique du Congo, deux représentants de Médecins Sans Frontières, Marius et Robert, sont en train de négocier l'embauche de personnel avec le directeur d'un hôpital local. Depuis quelques mois, l'organisme humanitaire a conclu un accord avec l'hôpital, lui offrant un soutien important en termes de technologies, de ressources humaines et de moyens financiers. Ce soutien n'est cependant pas sans causer quelques problèmes relationnels entre les représentants de MSF et le directeur, lequel se plaint souvent implicitement d'un court-circuitage de son autorité. Cet extrait est, à ce titre, très révélateur de cette situation contentieuse :

723 Marius En même temps aussi euh on va certainement
 724 reprendre deux hygiénistes (.) en plus pour le
 725 bloc (0.5) pour travailler sur la sté (.) et sur le::: et
 726 sur l'hygiène en fait parce que:: (0.5) là les deux
 727 personnes sont (0.5) elles vont plus suivre
 728 (1.0)
 729 ((Marius se tourne vers Robert))
 730 Marius hh
 731 (0.3)
 732 Robert Débordées ?
 733 Marius Ouais débordées (.) y'a beaucoup de de ben y'a plus
 734 d'opérations donc plus de sté à faire
 735 (1.0)
 736 Marius Donc nous on a- on a déjà deux, deux personnes
 737 (1.0)
 738 Marius d'identifiées
 739 Directeur Hmhm=
 740 Marius =pour travailler avec nous déjà sur l'hôpital pour
 741 des nettoyages là qui sont des personnes que-
 742 (1.5)
 743 Directeur Mais il faudrait qu'on puisse les voir (.) selon les
 744 euh l'esprit du protocole=
 745 Marius =>Bien sûr Ah mais c'est pour ça nous on a identifié
 746 maintenant on va vous proposer<
 747 Directeur hmhm=
 748 Marius =>entre ces personnes là<
 749 Directeur hmhm
 750 Marius Puis les deux c'est- c'est les deux personnes qui
 751 étaient dans les trois qui ont nettoyé le service de
 752 chirurgie la dernière fois
 753 Directeur hmhm
 754 Marius Oui c'est deux personnes qui étaient euh ((fait oui
 755 de la tête)) qui ont fait du bon travail

756 Directeur hmhm
 757 (.)
 758 Marius qui sont euh (.) qui ont un niveau- qui ont l'air de
 759 bien comprendre ce qu'on leur demande
 760 Directeur hmhm
 761 Marius Nathalie était assez contente là puis euh ben voilà
 762 quoi c'est-
 763 (0.5)
 764 Directeur Ok ben on va les voir on va::=
 765 Marius =hmhm=
 766 Directeur =discuter avec eux (.) et si euh nous sommes
 767 convaincus aussi (.) bon (.) d'un commun accord
 768 ((bruit)) comme on l'a fait la fois passée on- (.) on::
 769 les recrute=

- 20 Que se passe-t-il dans cet extrait et en quoi ce qui s'y passe illustrerait non seulement une certaine agentivité textuelle, mais aussi d'autres formes d'agentivité s'exprimant textuellement ? Tout d'abord, on remarquera que l'échange commence alors que l'un des deux représentants de MSF, Marius, présente l'embauche qu'il compte faire comme un fait déjà presque accompli. Il s'agit donc pour lui d'informer son interlocuteur de ce que MSF va certainement faire, autrement dit, embaucher deux hygiénistes (« En même temps aussi euh on va certainement reprendre deux hygiénistes (.) en plus pour le bloc (0.5) pour travailler sur la sté (.) et sur le::: et sur l'hygiène en fait » (lignes 723-726)).
- 21 S'en suit alors des raisons invoquées par Marius pour justifier lesdites embauches, raisons qui sont en partie évoquées en réponse à une question de son supérieur immédiat, Robert, qui lui dit, alors que Marius se tourne vers lui, « Débordées ? » (ligne 732), comme pour l'inviter à confirmer ce qui pourrait justifier lesdites embauches. Si l'on s'attarde aux raisons invoquées, on voit, par ailleurs, que si Marius propose ces engagements, c'est non seulement au nom du bien être du personnel actuel, lequel ne peut apparemment plus suivre (« parce que:: (0.5) là les deux personnes sont (0.5) elles vont plus suivre » (lignes 726-727)) et se retrouve débordé de travail (« Ouais débordées (.) y'a beaucoup de de ben y'a plus d'opérations donc plus de sté à faire (1.0) (lignes 733-734) »), mais aussi *au nom* d'une certaine hygiène de l'hôpital (« pour travailler avec nous déjà sur l'hôpital pour des nettoyages là qui sont des personnes que » (lignes 740-741)). En termes de dislocation et de décentrement, on pourrait donc tout de suite noter que Marius se positionne ici implicitement comme parlant *au nom* des intérêts du personnel de stérilisation et de l'hygiène de l'hôpital. Ce qu'il présente au directeur apparaît *a priori* raisonnable, rationnel, intelligible, justifiable, *accountable*, dans la mesure précisément où il (et à travers lui, MSF) ne se positionne pas comme le seul *auteur* de ce qui est avancé, mais qu'il *s'autorise* à le faire au nom de ces intérêts.
- 22 L'idée d'autorité est ici cruciale car elle participe précisément de l'effet de décentrement, de dislocation. Comme le rappellent, en effet, très justement Taylor et Van Every (2000), auteur et autorité ont la même racine latine, *auctor*, qui veut dire auteur en latin. En invoquant implicitement l'hygiène de l'hôpital, mais aussi le bien être et les intérêts de son personnel de stérilisation, tout se passe donc comme si Marius cherchait à s'allier à des principes ou des valeurs (un dispositif normatif, donc) qui l'autoriseraient donc à réaliser une telle embauche. Faire valoir que le personnel de stérilisation est débordé n'a de sens dans ce contexte que si un tel argument fait appel à un principe ou à une valeur qui voudrait que le bien être des employés de l'hôpital soit un impératif à respecter. Il y a

donc hybridité dans la mesure où en invoquant implicitement ce principe ou cette valeur, Marius se met à parler *en leur nom*.

- 23 Prendre au sérieux l'événement interactionnel, c'est donc reconnaître ces effets de *ventriloquie* par lesquels les interactants se positionnent comme faisant implicitement ou explicitement parler des principes, des valeurs, voire des personnes (ici, le personnel de stérilisation). L'autorité de Marius vient certes en partie de l'organisation qu'il représente, MSF, laquelle parle *aussi* à travers lui, mais également de toutes les *figures* (d'autorité justement) qu'il peut être amené à implicitement ou explicitement mobiliser dans ses tours de parole. Décentrer ou disloquer l'interaction, c'est donc reconnaître ce que les interactants font eux-mêmes constamment dans leurs échanges, à savoir mobiliser (c'est-à-dire rendre mobile) – à la fois conversationnellement et textuellement – des figures censées à la fois donner du sens et surtout du *poids* à leurs propos.
- 24 S'autoriser à faire, proposer ou dire quelque chose, c'est donc s'allier de telles figures qui viennent soutenir ce que l'on fait, ce que l'on propose ou ce que l'on dit, que ces figures soient des principes, des valeurs, des faits, des collectifs, des individus ou des expertises, pour n'en nommer que quelques-unes. *Ces figures autorisent celui qui s'autorise*, ce qui est une autre manière de dire que ces figures sont implicitement positionnées comme autant d'*auteurs* partiels de ce qui est fait, proposé ou dit. Comme le rappellent Joerges et Czarniawska (1998), *authorizing is authoring*.
- 25 Mais revenons à l'interaction. Ce qui marque *a priori* ces premiers tours de parole, c'est le silence du directeur de l'hôpital, un silence qui est en quelque sorte « meublé », d'une part, par Robert, le supérieur hiérarchique de Marius, lorsqu'il lui demande de confirmer que c'est bien parce que le personnel est débordé qu'une telle embauche est envisagée, et d'autre part, par les raisons mobilisées par Marius. Ainsi, une fois les premières raisons invoquées, le silence se prolonge avec une pause de 1 seconde environ, ce qui amène Marius à préciser que deux personnes ont déjà été identifiées, renforçant ainsi le côté « fait accompli » de l'embauche (« Donc nous on a- on a déjà deux, deux personnes (1.0) d'identifiées » (lignes 736-738)). Finalement, le directeur brise son silence par un « Hmhm= » (ligne 739), une réaction qui est immédiatement suivie d'une autre précision de Marius quant au travail qui sera effectué par ces nouveaux membres du personnel (« =pour travailler avec nous déjà sur l'hôpital pour des nettoyages là qui sont des personnes que- »), ce qui l'amène, tel que noté plus haut, à invoquer implicitement l'hygiène de l'hôpital comme une autre raison justifiant cette embauche.
- 26 On pourrait donc noter que le silence du directeur est, lui aussi, *agissant* dans la mesure où il semble amener, en quelque sorte, Marius (et indirectement Robert, à travers sa question) à justifier l'embauche, même si celle-ci apparaît au départ comme pratiquement déjà décidée. On retrouve ici le principe du « No time out » de Garfinkel (1967 ; Heritage, 1984). Autrement dit, *tout*, même un silence, peut être *a priori* signifiant, c'est-à-dire faire une différence dans l'interaction. Mais reconnaître de telles différences, c'est donc reconnaître l'agentivité de ce qui semble précisément agir dans un tel contexte (ici, le silence du directeur).
- 27 Mais passons maintenant au directeur justement. Après un autre silence de plus d'une seconde, marquant sans doute encore un malaise, il finit par dire « Mais il faudrait qu'on puisse les voir (.) selon les euh l'esprit du protocole= » (lignes 743-744). Que fait-il ici, sinon invoquer un document censé lier les deux parties ? Remarquons tout d'abord comment l'invocation (de l'esprit) du protocole lui permet de justifier ce qui apparaît avant tout comme une objection. Alors que jusqu'à présent, l'embauche a été présentée, à

toutes fins pratiques, comme déjà décidée, le directeur précise qu'ils (les représentants de l'hôpital, incarnés par le « on », un autre effet d'autorité, donc) devraient pouvoir rencontrer les candidats pressentis. Invoquer le protocole permet de rendre justifiable et acceptable un tel impératif. Autrement dit, tout se passe comme si ce n'était pas seulement et simplement lui, le directeur, qui demandait à ce que ces hygiénistes soient rencontrés, mais bien aussi le protocole lui-même qui, selon son esprit, exigerait qu'une telle rencontre soit prévue (voir aussi Denis, 2007).

- 28 Si le protocole, en tant que texte, que document normatif, écrit l'organisation, c'est bien parce qu'il fait, lui aussi, l'objet d'une sorte de ventriloquie à ce moment précis. Invoquer ou faire parler le protocole consiste, pour le directeur, à s'effacer, en quelque sorte, devant l'agentivité de ce document. Tel le ventriloque, tout se passe donc comme si ce n'était pas lui qui était censé parler, mais bien le protocole/mannequin à qui il prête une voix. Ce n'est donc pas seulement lui qui dit qu'« il faudrait qu'on puisse les voir » (lignes 743), mais bien le protocole, lequel l'autorise donc à faire cette demande. Bien entendu, on comprend que cet auto-effacement est aussi un *effet* dans la mesure où nous, les analystes, mais aussi Marius, Robert et le directeur lui-même (tout témoin de cette interaction, en fait) comprenons bien que c'est le directeur aussi qui formule une telle demande, créant ainsi une vacillation ou oscillation indécidable entre l'agentivité du protocole et la sienne (Goldblatt, 2006).
- 29 Si les textes (oraux ou écrits) écrivent l'organisation, ils ne sont donc, bien entendu, pas les seuls. Non seulement parce que pour pouvoir écrire, ils doivent, comme le rappellent Taylor et Van Every (2000), faire l'objet d'une conversation, d'une négociation, d'une discussion, d'un débat, mais aussi parce que cette écriture est aussi le fait de tous les autres agents qui, soit créent, portent ou communiquent ces textes (des documents, des personnes (physiques ou morales), des sites Web, etc.), soit sont créés, portés ou communiqués par ces mêmes textes (des principes, des faits, des passions, des valeurs, des idées, des protocoles, etc.). Le texte, les textes (qu'ils soient écrits, oraux, voire gestuels), ont donc une importance clé dans l'écriture organisationnelle (que ce soit par leur présence ou par leur absence, une absence rendue présente par le silence), mais s'ils ont une telle importance, c'est parce qu'il forment précisément un des éléments clés du « dispositif de phonation » (Latour, 1989) par lequel tout un ensemble d'êtres aux ontologies variables se mettent à parler, ce qu'on pourrait aussi appeler un plenum d'agentivités (Cooren, 2006).
- 30 Si les textes écrivent l'organisation, donc, c'est parce qu'ils permettent la mise en scène de figures, des figures qui s'animent toujours pour une autre première fois (« for another next first time ») dans nos interactions, dans nos conversations, des figures qui forment autant de *configurations* sur lequel les interactants s'accordent ou non. Dans le cas qui nous occupe, on voit ainsi comment l'invocation de la figure du protocole par le directeur déclenche chez Marius une avalanche de justifications et de recadrages. Cette figure a eu, pour sûr, son petit effet. Ce qui avait été jusqu'à présent présenté comme une information par rapport à un fait presque accompli devient soudainement une proposition (« => Bien sûr Ah mais c'est pour ça nous on a identifié maintenant on va vous proposer entre ces personnes là< » (lignes 745-748)), reconnaissant implicitement l'autorité du directeur en la matière (notez également la vitesse à laquelle Marius parle ici, comme s'il voulait rattraper ce qui apparaît maintenant un peu comme une bourde de sa part).
- 31 De plus, ces personnes-là, le directeur les connaît car elles ont déjà travaillé à l'hôpital (lignes 750-752), elles ont « fait du bon travail » (lignes 754-755), elles ont « un niveau » et

« ont l'air de bien comprendre ce qu'on leur demande » (lignes 758-759). L'infirmière Nathalie, elle même, « était assez contente » (ligne 761). Invoquant ces faits qui figurent une certaine compétence des hygiénistes, Marius défend donc maintenant ce qui sonne bel et bien comme une *proposition* soumise à l'autorité du directeur et, à travers lui, celle de l'hôpital. S'il *s'autorise* donc à faire cette proposition, c'est donc *au nom* d'une certaine compétence des hygiénistes, compétence notée par Marius, par l'infirmière Nathalie, et que le directeur lui-même n'aura sans doute pas manqué de constater, vu qu'ils ont déjà travaillé à l'hôpital.

- 32 La figure du protocole a donc bel et bien eu son effet et le directeur peut alors asseoir tranquillement, cruellement (J. Cooren, 2009) et pour *une autre première fois* son autorité, tel un bon prince contemplant sa victoire : « Ok ben on va les voir on va : discuter avec eux (.) et si euh nous sommes convaincus aussi (.) bon (.) d'un commun accord ((bruit)) comme on l'a fait la fois passée on- (.) on:: les recrute » (lignes 764-769). Dans cette configuration qu'il a, semble-t-il ici, réussi à imposer, il est le gardien des règles, des structures, du droit. Il en est l'incarnation.

Conclusion

- 33 Si les textes écrivent l'organisation, leurs mises en scène sont potentiellement infinies (quoique souvent surdéterminées). Conversations et textes sont donc deux modalités clés de l'émergence d'une réalité organisationnelle, mais elles n'épuisent pas cette réalité, dans la mesure où c'est précisément par ces deux modalités de la communication que se mettent en scène, pour une autre première fois, les figures qui composent le monde organisationnel et social. Toute organisation, tout collectif est, dans ce sens, une configuration, ce qu'on pourrait aussi appeler un agencement, au sens Deleuzien, autrement dit un ensemble de figures qui s'animent par les conversations et les textes qui actualisent toute conversation, toute interaction. À nous donc de les (re-)découvrir dans nos analyses...

BIBLIOGRAPHIE

Benoit Barné, C. et Cooren, F., (2009), *The accomplishment of authority through presentification : How authority is distributed among and negotiated by organizational members*, in *Management Communication Quarterly*, vol. 23, n° 1, pp. 5-31.

Bouzon, A., (2009), *Les écrits de travail dans l'activité collaborative de conception. Entre partage des savoirs et bricolage communicationnel*, in *Semen*, n° 28, pp. 73-100.

Brassac, C., Fixmer, P., Mondada, L. et Vinck, D., (2008), *Interweaving objects, gestures, and talk in context*, in *Mind, Culture and Activity : An International Journal*, vol. 15, n° 2, pp. 208-233.

Brassac, C. et Le Ber, F., (2005), *Inscription spatiale d'une activité cognitive collective de représentation de l'espace*, in *Intellectica*, n° 41-42, pp. 181-200.

- Brummans, B. H. J. M.**, (2006), *The Montreal School and the question of agency*, in F. Cooren, J. R. Taylor et E. J. Van Every (éds.), *Communication as organizing : Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation* (pp. 197-211), Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum.
- Cooren, F.**, (2000), *The Organizing Property of Communication*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- Cooren, F.**, (2006), *The organizational world as a plenum of agencies*, in F. Cooren, J. R. Taylor et E. J. Van Every (éds.), *Communication as organizing : Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation* (pp. 81-100), Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum.
- Cooren, F.**, (2004), *Textual agency : How texts do things in organizational settings*, in *Organization*, vol. 11, n° 3, pp. 373-393.
- Cooren, F.**, (2008), *Between semiotics and pragmatics : Opening language studies to textual agency*, in *Journal of Pragmatics*, vol. 40, n° 1, pp. 1-16.
- Cooren, F.**, (2009), *The haunting question of textual agency : Derrida and Garfinkel on iterability and eventfulness*, in *Research on Language and Social Interaction*, vol. 42, n° 1, pp. 42-67.
- Cooren, F., Brummans, B. H. J. M. et Charrieras, D.**, (2008), *The coproduction of organizational presence : A study of Médecins Sans Frontières in action*, in *Human Relations*, vol. 61, n° 10, pp. 1339-1370.
- Cooren, F. et Fairhurst, G. T.**, (2009), *Dislocation and Stabilization : How to Scale Up from Interactions to Organization*, in L. L. Putnam et A. M. Nicotera (éds.), *The Communicative Constitution Of Organization : Centering Organizational Communication* (pp. 117-152), Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.
- Cooren, F., Fox, S., Robichaud, D. et Talih, N.**, (2005), *Arguments for a plurified view of the social world : Spacing and timing as hybrid achievements*, in *Time & Society*, vol. 14, n° 2/3, pp. 263-280.
- Cooren, J.**, (2009), *L'ordinaire de la cruauté*, Paris, Hermann.
- Denis, J.**, (2007), *La prescription ordinaire. Circulation et énonciation des règles au travail*, *Sociologie du travail*, vol. 49, pp. 496-513.
- Derrida, J.**, (1993), *Spectres de Marx : l'état de la dette, le travail du deuil et la nouvelle internationale*, Paris, Galilée.
- Fraenkel, B.**, (2007), *Actes d'écriture : Quand écrire c'est faire*, in *Langage & Société*, n° 121-122, pp. 101-112.
- Garfinkel, H.**, (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.
- Garfinkel, H.**, (2002), *Ethnomethodology's program : Working out Durkheim's aphorism*, Lanham, MD, Rowman & Littlefield Publishers.
- Garfinkel, H. et Livingston, E.**, (2003), *Phenomenal field properties of order in formatted queues and their neglected standing in the current situation of inquiry*, *Visual Studies*, vol. 18, n° 1, pp. 21-28.
- Garfinkel, H. et Sacks, H.**, (1969/1986), *On formal structures of practical actions*, in H. Garfinkel (éd.), *Ethnomethodological studies of work* (pp. 160-193), London, Routledge & Kegan Paul.
- Goldblatt, D.**, (2006), *Art and Ventriloquism : Critical Voices in Art, Theory and Culture*, London/New York, Routledge.

- Goodwin, C. et Goodwin, M. H.**, (1996), *Seeing as situated activity : Formulating planes*, in Y. Engenström et D. Middleton (éds.), *Cognition and communication at work* (pp. 61-95), Cambridge, Cambridge University Press.
- Grosjean, S. et Bonneville, L.**, (2009), *Saisir le processus de remémoration organisationnelle : Des actants humains et non humains au cœur du processus*, in *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 3, pp. 339-365.
- Grosjean, S., Huët, R. et Bonneville, L.** (2011), *Du management des connaissances à la « communicabilité » des connaissances*, in R. Bonnet, J. Bonnet, et G. Gramaccia (éds.), *Management et communication : Mutations et résonances*, Paris, L'Harmattan.
- Grosjean, S. et Robichaud, D.** (2010), *Décider en temps réel : Une activité située et distribuée mais aussi disloquée*, *Langage & Société*.
- Gurwitsch, A.**, (1957), *Théorie du champ de la conscience*, Bruges, Desclée de Brouwer.
- Heritage, J.**, (1984), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge, UK, Polity Press.
- Hilbert, R. A.**, (1990), *Ethnomethodology and the Micro-Macro Order*, *American Sociological Review*, vol. 55, 794-808.
- Husserl, E.**, (1907/1992), *L'idée de la phénoménologie*, Paris, Presses universitaires de France.
- Joerges, B. et Czarniawaska, B.**, (1998), *The question of technology, or how organizations inscribe the world*, in *Organization Studies*, vol. 19, n° 3, pp. 363-385.
- Kuhn, T.**, (2008), *A communicative theory of the firm : Developing an alternative perspective on intra-organizational power and stakeholder relationships*, in *Organization Studies*, vol. 29, n° 8-9, pp. 1227-1254.
- Latour, B.**, (1989), *La science en action : Introduction à la sociologie des sciences*, Paris, La découverte.
- Latour, B.**, (1994), *Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité*, in *Sociologie du travail*, vol. 4, 587-607.
- Latour, B.**, (2002), *Gabriel Tarde and the end of the social*, in P. Joyce (éd.), *The social in question : New bearings in history and the social sciences* (pp. 117-133), London, Routledge.
- Latour, B.**, (2006), *Changer la société. Refaire de la sociologie*, Paris, La découverte.
- Livingston, E.**, (1987), *Making sense of ethnomethodology*, London/New York, Routledge & Kegan Paul.
- Livingston, E.**, (1995), *The idiosyncratic specificity of the methods of physical experimentation*, in *ANZJS*, vol. 31, n° 3, pp. 1-22.
- Livingston, E.**, (1999), *Cultures of proving*, in *Social Studies of Science*, vol. 29, n° 6, pp. 867-888.
- Livingston, E.**, (2006), *Ethnomethodological studies of mediated interaction and mundane expertise*, in *The Sociological Review*, vol. 54, n° 3, pp. 405-425.
- Lynch, M.**, (1993), *Scientific practice and ordinary action : Ethnomethodology and social studies of science*, Cambridge, England, Cambridge University Press.
- Merleau-Ponty, M.**, (1964/1979), *Le visible et l'invisible*, Paris, Gallimard.
- Morillon, L.**, (2009), *Le journal de communication interne, un agent des enjeux stratégiques organisationnels*, in *Semen*, n° 28, pp. 33-51.

Pomerantz, A. et Fehr, B. J., (1997), *Conversation Analysis : An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices*, in T. A. Van Dijk (éd.), *Discourse as Social Interaction* (pp. 64-91), London, UK, Sage.

Pontille, D., (2009), *Écriture et action juridique. Portrait de l'Huissier de justice en réparateur*, in *Semen*, n° 28, pp. 15-31.

Putnam, L. L. et Nicotera, A. M. (éds.), (2009), *The Communicative Constitution of Organization : Centering Organizational Communication*, New York, Routledge.

Robichaud, D., Giroux, H. et Taylor, J. R., (2004), *The meta-conversation : The recursive property of language as the key to organizing*, in *Academy of Management Review*, vol. 29, n° 4, pp. 617-634.

Schegloff, E. A., (1997), *Whose text ? Whose context ?*, in *Discourse & Society*, vol. 8, n° 2, pp. 165-187.

Schütz, A., (1966), *Collected Papers III : Studies in Phenomenological Philosophy*, La Haye, Pays Bas, Martinus Nijhoff.

Sharrock, W. et Button, G., (1991), *The social actor : social action in real time*, in G. Button (éd.), *Ethnomethodology and the human sciences* (pp. 137-175), Cambridge, UK, Cambridge University Press.

Tarde, G., (1895/1999), *Monadologie et sociologie*, Paris, Les empêcheurs de penser en rond.

Taylor, J. R., (1993), *Rethinking the Theory of Organizational Communication : How to Read an Organization*, Norwood, NJ, Ablex.

Taylor, J. R. et Van Every, E. J., (2000), *The Emergent Organization. Communication as Site and Surface*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.

RÉSUMÉS

Dans quelle mesure peut-on dire que les textes écrivent l'organisation ? Cet article montre d'abord qu'une organisation s'incarne dans un agencement de figures, qu'elles soient textuelles, humaines, architecturales ou machiniques. Le monde organisationnel est donc un monde pluriel, dont le mode d'existence ne se réduit pas à sa seule actualisation communicationnelle. L'agentivité textuelle doit être comprise comme la médiation par laquelle ces figures à ontologie variable sont ventriloquisées dans l'interaction, donnant du poids (et donc de l'autorité) à ce qui est mis de l'avant par les interlocuteurs humains. Si les textes écrivent l'organisation, ils l'écrivent donc à travers toutes les figures qu'ils font et qui les font exister, parler et agir.

To what extent can we claim that texts write organizations? This paper first shows that an organization is embodied in a set of textual, human, architectural, and technological representations. The organizational world should thus be seen as plural and not reducible to its communicational enactment. Textual agency must thus be understood as the mediation by which representations with variable ontologies are ventriloquized through interaction, lending weight (and therefore authority) to what is put forward by human interlocutors. If texts write organizations, they do so by making representations exist, speak, and act.

INDEX

Mots-clés : communication organisationnelle, figure, ventriloquie, agentivité textuelle, incarnation

Keywords : organizational communication, figure, ventriloquism, textual agency, incarnation

AUTEUR

FRANÇOIS COOREN

Université de Montréal

François Cooren est professeur et directeur du Dépt. de communication de l'Université de Montréal. Auteur d'environ 30 articles et 12 chapitres de livre, il a été directeur de la revue *Communication Theory* et a publié trois livres : un en tant qu'auteur (*The Organizing Property of Communication*, publié par John Benjamins en 2000) et deux en tant qu'éditeur (chez Lawrence Erlbaum). Il sera le prochain président de l'ICA (2010-2011). Un livre intitulé *Figures of Communication : Passion, Ventriloquism and Incarnation* sera publié sous peu par John Benjamins. Adresse électronique : f.cooren@umontreal.ca.