

Introduction

Patrice de la Broise et Sylvie Grosjean



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1752>

DOI : 10.4000/edc.1752

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université de Lille

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2010

Pagination : 9-22

ISBN : 978-2-917562-03-1

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Patrice de la Broise et Sylvie Grosjean, « Introduction », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, mis en ligne le 01 juin 2012, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1752> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edc.1752>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.

© Tous droits réservés

Introduction

Patrice de la Broise et Sylvie Grosjean

- 1 La question des normes constitue un objet éminemment heuristique pour la recherche en sciences humaines et sociales, et plus particulièrement en sciences de l'information et de la communication, sachant que l'activité sociale – qu'elle soit saisie dans des cadres organisationnels ou à l'échelle de la société – est tout à la fois tributaire et productrice de ces normes. Que l'on considère la normalisation à l'œuvre dans des organisations en quête de performance et de légitimité institutionnelle ou, par mimétisme, la managérialisation progressive – parfois brutale – des institutions, comment ne pas voir dans ces manières gouvernementales des manières, aussi, d'écrire les organisations et les institutions ?
- 2 L'originalité de ce projet éditorial vient de ce qu'il opère un renversement du rapport à la norme, entendue non pas seulement dans son imposition exogène, mais dans la coproduction active de ceux qui, en interne, œuvrent à sa traduction. Opérer un tel renversement, c'est insister autant sur l'aspect contraignant des normes que sur la diversité possible de leurs mises en œuvre et le travail conjoint que celles-ci supposent. Or ce travail conjoint se réalise *dans* et *à travers* de multiples interactions communicatives qui « sont plus qu'un simple partage ou échange d'information ; elles construisent, génèrent quelque chose d'autre que ce qui était présent avant l'échange : des significations, des actions coordonnées » (Allard-Poesi, 2003). Penser ainsi nos interactions amène le chercheur à prendre en compte toute forme de communication, qu'elle soit langagière ou non, et ainsi, à redonner leur place à différentes formes d'écritures, de textes dans les processus communicationnels s'accomplissant au sein des organisations.
- 3 En conséquence, l'étude des écrits, des textes produits en contexte de travail est utile pour mieux comprendre l'organisation et l'effectuation du travail (Borzeix et Fraenkel, 2001 ; Smith, 2001 ; Schneider, 2002). Mais c'est aussi à travers l'analyse du travail d'écriture que l'on peut comprendre comment celui-ci contribue – d'une certaine manière – à façonner des dynamiques organisationnelles (Charasse, 1995). Cette perspective invite donc à prendre la mesure de « l'épaisseur de l'écrit » ; celui-ci étant vu comme un objet de transaction, d'interaction, d'archivage et de pouvoir. En effet, les

écrits, les textes produisent des simulacres, structurent des langages, et organisent des rapports sociaux (Huët, 2008). Ainsi, l'entrée par l'écriture, dans l'articulation du procès et du dispositif, donnera à lire un *ordre négocié* de la prescription où les langages de la norme disent autant les contextes dans lesquels elle opère que la prescription elle-même. La normativité ne peut, en effet, être réduite au discours mais doit, comme le défend Foucault, être rapportée à des dépendances intradiscursives, interdiscursives et même extradiscursives. À l'approche des communications organisationnelles et des transformations dont elles participent, nous considérons que la normativité vient au discours selon trois variables de dépendance : les textes, les espaces et les temporalités. Autrement dit, nous n'envisageons pas la norme dans l'immanence normative d'un discours, mais corrélativement à des cadres et à d'autres discours qui la font émerger et lui donnent sens. De sorte qu'une analyse communicationnelle doit prêter la plus grande attention à l'intertextualité mais aussi aux espaces et aux temps multiples d'une normalisation dont les variations sont elles-mêmes multiples, de la règle à la norme, en passant par la médiation, la négociation ou tout autre processus visant à réguler en deçà ou au-delà du texte.

Différents modes d'approche des textes organisationnels

- 4 De nombreux chercheurs, tant français que nord-américains, ont étudié le rôle de diverses formes de textes, d'écritures dans les organisations (voir notamment les travaux de Doheny-Farina, 1986 ; Yates, 1989 ; Bazerman et Paradis, 1991 ; Delcambre, 1997 ; Giesler, 2001 ; Grosjean et Lacoste, 1999 ; Taylor et Van Every, 2000 ; Borzeix et Fraenkel, 2001 ; Cooren, 2004), soulignant le fait qu'ils supportent la coordination des actions, accompagnent la prise de décision collective, structurent les échanges, produisent de l'organisé. Ainsi, depuis quelques années, le monde de la recherche a investi la question du rôle des écritures, des textes dans l'organisation et l'effectuation du travail.
- 5 Les chercheurs nord-américains considèrent que « [the] concept of 'text' has gained a lot of currency in the organizational discourse literature. It assumes forms beyond the written record (e.g. memory traces, verbal routines) and qualities such as inscription and *restance* – and even functions as a metaphor for the organization itself, since texts have the capacity to layer and interweave (Cooren, 2000 ; Derrida, 1988 ; Taylor and Van Every, 2000) » (Fairhurst, 2004, p. 341, *en italique dans le texte*). D'ailleurs, Smith (2001) soutient que les textes sont essentiels à l'objectivation des organisations. Quant à Putnam et Cooren (2004), ils considèrent que des textes comme les règlements, des plans stratégiques et des procédures rendent possible une certaine forme de pérennisation de l'organisation ; cette dernière se définissant par les documents qu'elle produit et qui, en retour, la constituent (McPhee, 2004). Les travaux développés par l'école de Montréal¹ en communication organisationnelle mettent en exergue le fait qu'une organisation est constituée d'échanges comportant des performances orales ou écrites (discussions, réunions, courriers électroniques, mémos, rapports, etc.) et qui participent au processus de création d'une collectivité en organisation (Taylor, 1993 ; Taylor et Van Every, 2000). « L'organisation est présentée comme une communauté discursive fonctionnant selon deux modalités : la conversation et le texte » (Giroux et Demers, 1998, p. 27).

- 6 Ainsi, dans de nombreux travaux menés en Amérique du Nord, on tend à prendre en considération tant la dimension langagière que non langagière de la communication au sein des organisations, entendant par là redonner leur place à des « entités non humaines » dans les processus de communication organisationnelle (Grosjean et Bonneville, 2009). Par exemple, Cooren *et al.* (2006) interrogent le lien entre communication et organisation, notamment à partir d'une réflexion menée sur la structuration d'une réalité organisationnelle reposant sur diverses formes d'agentivité. L'objectif est de comprendre comment se constitue une organisation en suivant les différentes entités (humaines et non humaines) qui permettent sa structuration progressive. Par ailleurs, la volonté d'intégrer les textes, l'écriture (mais aussi les objets, les corps) dans les processus communicationnels relève d'une volonté de procéder à une décentration du tout langagier. C'est donc par le biais d'une analyse pluridimensionnelle des actions de communication que les chercheurs tentent de mieux saisir les phénomènes organisationnels (Cooren *et al.*, 2006 ; Grosjean, 2008). En résumé, nous pouvons dire que les différents travaux menés en Amérique du Nord soulignent le fait que les textes, les écritures ne doivent pas être vus comme de simples sources d'information ; mais participent à mettre en relation les acteurs, et engendrent ainsi de nouvelles formes organisationnelles² plus ou moins stables.
- 7 En France, Borzeix et Fraenkel (2001) considèrent que « la montée de l'écrit » dans les organisations a suivi le développement des démarches dites « Qualité » au cours des années 1980. Les organisations se sont donc vues imposer des normes (pensons aux normes ISO) qui introduisent une nouvelle injonction en faveur de l'écriture. C'est-à-dire une forme « d'écriture normée » ou « écriture déductive » (Reverdy, 1999), appelant au recours de « formats-types » (rapports d'activités, rapports d'incidents, etc.) et à des règles de validation de ces écrits (Cochoy *et al.*, 1998). Fraenkel (2001) explique que la diffusion des démarches qualité et des normes ISO a stimulé les recherches visant à analyser le rôle de la formalisation par l'écriture des activités de travail. En effet, l'introduction et la mise en œuvre des démarches dites qualité ont contraint les organisations à mettre en place des dispositifs d'écriture pour décrire et analyser les pratiques, repérer les problèmes, formuler des solutions puis élaborer des prescriptions. À cette fin, chaque étape du processus de fabrication livre des écrits qui forment un univers documentaire rationnel quasi-bureaucratique (notes, bordereaux signés et archivés, etc.). Dans de nombreuses études, les chercheurs ont montré comment les écritures, les textes affectent les relations sociales, parce que leur production engendre de la communication (Delcambre, 1997, Pène, 2001, etc.). En d'autres termes, des rapports de communication sont mis en œuvre par l'écriture et la production de textes en contexte organisationnel. Comme le souligne Delcambre (1997), écrire n'est pas qu'une activité rédactionnelle, mais intervient dans un espace de communication. En contexte de travail, l'activité d'écriture est souvent un travail organisé³, c'est-à-dire un travail appelant des échanges, des négociations, des délibérations visant à coordonner les actions, à prendre des décisions, etc.
- 8 Les travaux menés, tant en Amérique du Nord qu'en France, soulignent la dimension performative des textes, des écritures. Cooren (2004, 2008) parle de « textual agency »⁴ pour souligner la capacité qu'ont les textes à nous faire agir et il explore les différents types d'action que les textes « performant » (Denis, 2006). Fraenkel (2006), dans le même ordre d'idée, se propose de développer une anthropologie pragmatique de l'écriture en posant la question de la performativité de l'écrit. Ces chercheurs

soulignent à travers leurs travaux, l'idée qu'un texte, tout comme un discours, agit. En publiant ce dossier, nous nous inscrivons donc dans la continuité de ces travaux afin d'étudier des textes et des écritures dont on pourrait dire qu'ils « traduisent »⁵ et « performant »⁶ des normes. Cela étant, il nous faut discuter les manières dont le texte est « investi » et comment, en retour, il « investit » l'organisation. N'est-ce pas, précisément, dans cet investissement réciproque que se manifeste l'ambivalence de notre relation aux écritures normées et normatives ? Quels sont ces textes qui, entre l'esprit et la lettre, feraient de l'action collective leur obligée ? Pourquoi et comment feraient-ils autorité ? Le font-ils effectivement ?

Saisir l'agentivité textuelle : le texte à l'épreuve de la conversation

- 9 Pour ouvrir le présent dossier, nous avons retenu l'article de François Cooren qui nous propose de comprendre en quoi les textes écrivent l'organisation. Partant de l'hypothèse forte que le monde organisationnel est pluriel et que toute organisation s'incarne dans une multitude de « figures » qui l'anime, François Cooren illustre – à travers un exemple – la portée analytique d'un tel positionnement théorique. Il convoque alors dans ses analyses la notion de « ventriloquie » pour décrire un effet qui consiste en fait à instancier, à « faire parler » dans l'interaction des entités absentes et autrement muettes. Ainsi, tout texte expose, met en scène des acteurs, des objets, des valeurs, des protocoles, etc. Et lorsque ce texte est repris au cours d'une interaction, il « parle », « agit » au nom de quelqu'un (ou quelque chose) et « rend présent » à la fois cette personne mais aussi les événements, analyses, actions qui auront été entrepris dans un autre lieu et à un autre moment. Afin d'illustrer son positionnement théorique, François Cooren nous propose, à partir d'un échange entre deux représentants de Médecins sans Frontières, de saisir les diverses formes d'agentivités s'exprimant textuellement. Dans son analyse, il a recours à des expressions telles que « faire parler », « invoquer », « incarner » et d'autres qui renvoient à cette capacité de la communication de débrayer de l'ici et maintenant, autrement dit de se « disloquer » (Grosjean et Robichaud, à paraître). Ainsi, si le texte écrit l'organisation, c'est parce qu'il est invoqué, qu'il met en scène des « figures » qui s'animent et autorisent ainsi l'action. Toute organisation peut être donc vue comme un ensemble de « figures » qui s'animent au cours d'une interaction *dans* et *par* les conversations et les textes.
- 10 Daniel Robichaud et Chantal Benoit-Barné poursuivent – d'une certaine manière – cette réflexion sur l'agentivité textuelle en interrogeant la place et le rôle de la norme dans l'écriture de texte organisationnel. Leur objectif est de montrer que les interactions, aussi locales et singulières soient elles, sont certes marquées (contraintes) par des normes mais celles-ci dépendent, pour leur reproduction et leur transformation, des accomplissements pratiques des acteurs. Ainsi, comme l'écrit Héritage « it is within these local sequences of talk, and only there, that these institutions are ultimately and accountably talked into being » (1984, p. 290). Daniel Robichaud et Chantal Benoit-Barné nous proposent donc de considérer les normes d'écriture comme des accomplissements pratiques dont la stabilité résulte d'un travail interactionnel incessant. Or, ces normes ne sont pas les seules guides de l'action, mais des *ressources* mobilisées sur la base de leur interprétation pratique dans l'action, dotées donc d'un sens qui n'est pas donné ou imposé a priori mais qui est constamment retravaillé par

l'action (Mondada, 2005). Pour ce faire, ils analysent une interaction entre les membres d'un petit comité *ad hoc* de gestionnaires au sein d'une grande organisation parapublique canadienne. Au cours de cette analyse, ils décrivent comment des normes d'écriture sont négociées et peuvent alors entrer en confrontation lors de l'élaboration d'un texte organisationnel.

- 11 La question de l'agentivité textuelle (créée, accrue ou réduite) est aussi abordée dans le texte de Bertrand Fauré à travers l'analyse du parcours d'un texte de procédures de sécurité dans une entreprise multinationale. Dans cet article, Bertrand Fauré pose comme hypothèse que l'agentivité des textes repose à la fois sur leur inscription dans une métatextualité et sur leur performativité. Autrement dit, un texte produit localement acquiert une forme d'agentivité au fur et à mesure de son inscription dans un réseau textuel plus large, qui lui donne sens et légitimité. Il aborde aussi les textes en tant que forme de langage, soulignant à la fois leur dimension agissante et leur nature profondément hybride ; c'est-à-dire qu'ils sont fait de conventions, de confiance, d'autorité, etc. Mais, c'est pris dans des interactions verbales – Bertrand Fauré soulignant ici l'importance de l'ancrage conversationnel – qu'un texte se fait alors le « porte-parole » d'entités absentes (d'autres textes par exemple), permettant ainsi à celles-ci d'exister au-delà du temps présent et ainsi, d'interagir et d'agir à distance. C'est donc à travers ces deux mécanismes (metatextualité et performativité) qu'il tente d'expliquer comment l'agentivité d'un texte peut s'accroître ou se réduire.
- 12 Ensuite, nous verrons qu'Alexia Jolivet porte son regard sur le texte à la fois comme un écrit (en référence aux travaux du groupe *Langage&Travail*) et comme une trace laissée par des conversations (en référence aux travaux de l'école de Montréal). Dans son article, elle se propose de concilier ces deux approches dans le cadre d'une étude sur l'écriture de la qualité dans un établissement de santé français. Son objectif est d'appréhender ce processus d'écriture – nommé la certification – comme un espace de confrontations d'*accounts* de l'organisation qui feront émerger un récit officiel : le rapport d'auto-évaluation. Elle suit le processus d'élaboration de ce texte organisationnel et révèle les négociations, confrontations et mises en tension des différentes manières de raconter l'organisation. Ceci dans le but de comprendre comment différentes narrations s'imbriquent et ainsi de révéler les multiples « *figures* » de l'organisation qui se côtoient et se confrontent.

Pratiques d'écriture et travail d'organisation : Émergence de formes de *textualisation* de l'activité

- 13 Christian Licoppe, Serge Proulx, Renato Cudicio se proposent de décrire et comprendre les comportements que suscite l'introduction de la messagerie instantanée dans deux organisations soutenant le travail à distance. Pour ce faire, ils convoquent la notion de « genre communicationnel » qui, plus généralement, renvoie à : « *typified communicative actions characterized by similar substance and form and taken in response to recurrent situations* » (Yates et Orlikowski, 1992, p. 299). Leur travail s'inspire des *workplace studies* et tente de saisir au travers des méthodes de l'analyse des conversations les usages d'un dispositif de messagerie instantanée au sein de deux organisations québécoises. Plus spécifiquement, dans leur article, ils montrent comment un genre dit « questions rapides » émerge et se constitue progressivement en

convention. Le genre « questions rapides » est alors vu comme la trace d'une forme de distribution de l'activité, le lieu de développement d'un « collectif en réseau ». Autrement dit, des formes de coopérations informelles révélées à travers des pratiques d'écriture (le genre « questions rapides ») sont les traces de l'émergence d'un travail d'organisation soutenant la coopération interpersonnelle et la distribution de connaissances au sein de l'organisation. Ainsi on voit alors émerger, au sein d'organisations fortement connectées et soumises à une pression temporelle, des pratiques d'écriture (le genre « questions rapides ») réaffirmant certaines formes de solidarités professionnelles nécessaires à l'accomplissement rapide et efficace de la tâche. Ces pratiques d'écriture sont donc ici la trace de l'accomplissement pratique d'une forme de *textualisation* de l'activité.

- 14 Dans le même ordre d'idée, Anne Piponnier nous montre à travers une étude sur les observatoires numériques territoriaux en France – instruments de pilotage de l'action publique destinés à collecter, traiter et diffuser de l'information via des dispositifs numériques – comment le travail de publicisation de l'observation peut être vu comme un acte d'écriture de l'activité territoriale. Pour ce faire, elle se propose d'analyser les formes de *textualisation* de la pratique à partir d'une étude comparative de douze observatoires numériques territoriaux. Nous verrons que divers acteurs sont impliqués dans le processus d'écriture de l'observation, ce qui fait dire à l'auteur de cet article que nous assistons à un travail d'énonciation collective. De plus, Anne Piponnier aborde l'écriture d'observation comme un « acte de langage », mais à la différence du langage oral, le moment de l'énonciation ne coïncide jamais avec celui de son exécution, puisqu'il y a une séparation entre l'écriture et la lecture (Fraenkel, 2006). L'écrit a alors une dimension performative à partir du moment où il est authentifié par les acteurs organisationnels. Pour être authentifié, l'écrit a besoin de circuler dans l'organisation car sa dimension performative est tributaire de la reconnaissance des fonctions que lui accordent les acteurs organisationnels. Le travail de publicisation de l'observation peut être vu comme un point d'aboutissement qui traduit certaines actions entreprises sur le terrain et les matérialise dans un texte. Le dispositif numérique, présentant ce texte, se fait alors le « porte-parole », le (re)présentant d'acteurs qui ont participé au processus d'écriture de l'observation. Cependant, on assiste à un effacement progressif des différents contributeurs au profit d'un locuteur unique, un auteur collectif. En résumé, elle nous montre au cours de son analyse que l'écriture de l'observation se manifeste à la fois par un travail de *textualisation* de différentes pratiques d'observation mais aussi par leur mise en scène dans le dispositif numérique. L'activité d'observation est ainsi « incarnée » et régulée par les acteurs territoriaux au cours du processus d'écriture.

L'appropriation de la norme par les acteurs de l'organisation : entre *pré-figuration* et/ou *mise en forme* de la norme ?

- 15 Nous verrons ensuite que ce qui est au cœur des deux derniers articles de ce dossier, c'est la question de l'appropriation de la norme. S'approprier la norme, c'est la « faire sienne », en s'en emparant, en la transformant, en la traduisant, en l'adaptant. C'est ce travail de mise en forme de la norme que se proposent de suivre Béatrice Vacher et David Douyère, chacun avec ses outils. Nous verrons alors que le texte de

David Douyère prolonge – d’une certaine manière – la discussion amorcée par Béatrice Vacher autour de la mise en tension de la norme au sein de l’organisation.

- 16 Béatrice Vacher porte son attention sur les normes institutionnelles et sur la façon dont elles sont édictées au sein des organisations à travers les outils de gestion. En prenant notamment appui sur la notion de cadre chez Goffman, elle interroge « le cadrage » qu’offrent les instruments de gestion en nous présentant une analyse de six études menées en contexte organisationnel. Elle a recueilli la parole des personnes au cours de différentes phases de la mise en place d’outils de gestion de l’information au sein de ces organisations. Son objectif a été d’étudier les décalages entre le sens que chacun met dans son travail et les normes auxquelles chacun estime devoir se conformer. Elle montre alors que ce sont les *proscriptions* et non les *prescriptions* qui font tenir l’action collective. En effet, la proscription en interdisant quelque chose permet tout le reste, stimulant ainsi les échanges, la créativité et laissant une certaine marge de manœuvre aux individus.
- 17 David Douyère, quant à lui, propose de suivre les discussions engagées autour d’un texte normatif (les instructions de sécurité chez Selenis). Pour ce faire, il suit les trajectoires prises par ce texte, trajectoires qui interrogent l’efficacité du texte et révèlent les tensions organisationnelles. Un tel texte normatif est discuté, mis en débat dès lors qu’il s’agit de l’interpréter pour prendre une décision d’action. Il rejoint là, les propos de Revaz qui mentionne que « [même] si la procédure a pour prétention de décrire le plus fidèlement possible tous les gestes à faire devant une machine, elle n’est pas une copie exacte du *travail réel*. Elle n’est jamais qu’une pré-figuration (au sens de figure anticipée) du travail. Il y a donc autant interprétation de l’agir de la part du rédacteur de la procédure que de la part de l’opérateur quand il parle de ce qu’il va faire à son poste de travail » (2004, p. 373). C’est ce travail d’interprétation qui donne forme à la norme. Dans cet article, David Douyère illustre le fait qu’un texte normatif n’est pas un moyen de communication d’un message signifié et identique à lui-même, mais que toute norme se communique en s’altérant. Ce qui est écrit, communiqué dans les instructions de sécurité chez Selenis, ne se réduit pas au « vouloir dire » du sujet de l’énonciation, car comme l’écrit Goldschmidt : « le signe exède toujours l’intention qui l’a émis et qu’il transporte. C’est l’*itérabilité* du signe (la répétabilité qui altère) qui sépare l’intention signifiante d’elle-même et fait différer la signification » (2003, p. 174, *souligné par nous*).
- 18 Ainsi, au sommaire de ce numéro : la recherche d’un équilibre entre, d’une part, des contributions attentives aux « mises à l’épreuve » conversationnelles des textes et, d’autre part, des contributions sensibles aux processus d’appropriation et de négociation de normes saisies en contextes de travail, dans les temporalités de leur institutionnalisation, voire de leur destitution. Pour autant, l’intertextualité à l’œuvre dans la distribution formelle des articles ne devrait pas être lue comme une confrontation de postures scientifiques affirmées de part et d’autre de l’Atlantique.

BIBLIOGRAPHIE

- Allard-Poesi, F.**, (2003), Sens collectif et construction collective du sens, in *Le sens de l'action* (coordonnée par B. Vidaillet), Paris, Vuibert, pp. 91-112.
- Austin, J. L.**, (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris, Le Seuil.
- Bazerman, C. et Paradis, J.G.**, (1991), *Textual dynamics of the professions: Historical and contemporary studies of writing in professional communities*, Madison, Wisconsin, University of Wisconsin Press.
- Borzeix, A.**, (2003), Autonomie et contrôle à l'épreuve d'une « rationalité externe », in G. De Terssac (éd.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud*, La Découverte, pp. 197-206.
- Charasse, D.**, (1995), Marquage et entreprise scripturaire : la construction d'un monde sans auteur, *Études de Communication*, n° 16, « Pratiques d'écriture, champs professionnels (3) », pp. 135-161.
- Cochoy, F., Garel, J.-P. et de Terssac, G.**, (1998), Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000, *Revue française de Sociologie* 39 (4), pp. 673-699.
- Cooren, F.**, (2008), Between semiotic and pragmatics : Opening language studies to textual agency, *Journal of Pragmatics*, 40, pp. 1-16.
- Cooren, F.**, (2004), Textual Agency : How Texts Do Things in Organizational Settings, *Organization* 11, pp. 373-393.
- Cooren, F.**, (2000), *The Organizing Property of Communication*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.
- Cooren, F., Taylor, J.R. et Van Every, E.J.** (éds.), (2006), *Communication as organizing: Empirical and Theoretical Explorations In the dynamic of text and conversation*, Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.
- Delcambre, P.**, (1997), *Écriture et communication de travail. Pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés*, Lille, Presses universitaires du Septentrion.
- Denis, J.**, (2006), Performativité : relectures et usages d'une notion frontière (Coord.), *Études et communication*, 29.
- Derrida, J.**, (1988), *Limited inc.*, Evanston, IL, Northwestern University Press.
- Doheny-Farina, S.**, (1986), Writing in an Emerging Organization. An Ethnographic Study, *Written Communication*, vol. 3, n° 2, pp. 158-185.
- Fairhurst, G.**, (2004), Textuality and Agency in Interaction Analysis, *Organization*, vol. 11 (3), pp. 335-353.
- Fraenkel, B.**, (2006), Actes d'écriture : quand écrire c'est faire, *Langage&Société*, n° 3-4, pp. 101-112.
- Fraenkel, B.**, (2001), « La résistible ascension de l'écrit au travail », dans A. Borzeix et B. Fraenkel, *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, CNRS Éditions, Paris, pp. 113-134.
- Garfinkel, H.**, (1967), *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.

- Giesler, C.**, (2001), Textual Objects : Accounting for the Role of Texts in the Everyday Life of Complex Organizations, *Written Communication*, 18, pp. 296-325.
- Giroux, N. et Demers, C.**, (1998), Communication organisationnelle et stratégie, *Management International*, 2 (2), pp. 17-32.
- Goldschmit, M.**, (2003), *Jacques Derrida, une introduction*, Paris, la Découverte.
- Greimas, A. J.**, (1970), *Du sens*, Paris, Édition du seuil.
- Grosjean, S.**, (2008), Communication dans un centre de répartition des urgences 911, *Canadian Journal of Communication*, vol. 33 (1), pp. 101-120.
- Grosjean, S. et Bonneville, L.**, (2009), Saisir le processus de remémoration organisationnelle : Des actants humains et non humains au coeur du processus, *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 3, pp. 339-365.
- Grosjean, S. et Huët, R.**, (2009), Écritures, textes et mobilisation des connaissances : Le cas des carnets de terrain, *Actes du congrès 2009 de l'ASAC*, Niagara Falls, Ontario, Canada.
- Grosjean, S. et Robichaud, D.**, (2010), Décider en temps réel : une activité située et distribuée mais aussi « disloquée », *Langage&Société*, Paris, France.
- Grosjean, M. et Lacoste, M.**, (1999), *Communication et Intelligence Collective. Le Travail à l'Hôpital*, P.U.F., Paris.
- Hatchuel, A.**, (1996), Coopération et conception collective. Variété et crises des rapports de prescription, in G. De Terssac et E. Friedberg (coords.), *Coopération et conception*, Toulouse, Octares, pp. 101-122.
- Heritage, J.**, (1984), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Polity Press, Cambridge.
- Huët, R.**, (2008), Proposition méthodologique pour saisir les dynamiques sociales de production des textes, *Sciences de la Société*, n° 78, pp. 173-180.
- Lacoste, M.**, (2001), « Peut-on travailler sans communiquer ? », dans A. Borzeix et B. Fraenkel, *Langage et Travail. Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions, pp. 21-53.
- Latour, B.**, (1989), *La science en action*, Paris, La Découverte.
- Loneux, C.**, (2005), « Lectures internationales de la notion de normativité chez Michel Foucault », in Y. Chevalier et C. Loneux (éds.), *Foucault à l'œuvre*, coll. Échanges, EME, pp. 55-72.
- McPhee, R.D.**, (2004), Text, Agency and Organization in the Light of Structuration Theory, *Organization*, vol. 11 (3), pp. 355-371.
- McPhee, R.D., Myers, K.K. et Trethewey, A.**, (2006), On Collective Mind and Conversational Analysis, *Management Communication Quarterly*, vol. 19, n° 3, pp. 311-326.
- Mondada, L.**, (2005), *Chercheurs en interaction. Comment émergent les savoirs*, Presses Polytechniques et Universitaires Romandes, Lausanne.
- Pène, S.**, (2001), Les agencements langagiers de la Qualité, in A. Borzeix et B. Fraenkel (éds.), *Langage et Travail : Communication, Cognition, Action*, CNRS Éditions, Paris, pp. 303-321.
- Putnam, L.L. et Cooren, F.**, (2004), Alternative perspective on the role of text and agency in constituting organizations, *Organization*, 11 (3), pp. 323-333.
- Reverdy, T.**, (1999), « L'écriture des procédures. Le rôle des formats de l'assurance qualité », dans D. Vinck, *Ingénieurs au quotidien. Ethnographie de l'activité de conception et d'innovation*, PUG, pp. 145-163.

Revaz, F., (2004), Modes de textualisation de l'agir, *Cahier de linguistique française*, 26, pp. 371-390.

Ricoeur, P., (1971), The Model of the Text : Meaningful Action Considered as a Text, *Social Research*, vol. 38, n° 2, pp. 528-565.

Schneider, B., (2002), Theorizing Structure and Agency in Workplace Writing. An Ethnomethodology Approach. *Journal of Business and Technical Communication*, vol. 16, n° 2, pp. 170-195.

Smith, D.E., (2001), Texts and the Ontology of Organizations and Institutions, *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, vol. 7, pp. 159-198.

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

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

Thévenot, L., (1995), L'action en plan, *Sociologie du Travail*, 36 (3), pp. 411-434.

Yates, J., (1989), The Emergence of the Memo as a Managerial Genre, *Management Communication Quarterly*, 2, pp. 485-510.

Yates, J. et Orlikowski, W.J., (1992), Genres of Organizational Communication : A Structural Approach to Studying Communication and Media, *The Academic of Management Review*, vol. 17, n° 2, pp. 299-326.

NOTES

1. Le modèle discursif développé par l'école de Montréal s'appuie sur des théories en usage dans le champ des communications comme la théorie des actes de langage (Austin, 1970), la sémantique structurale (Greimas, 1970), l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967) et l'herméneutique (Ricoeur, 1971). Et comme le souligne Giroux et Demers (1998, p. 27) : « il les utilise pour montrer comment, au moyen de la communication réalisée au quotidien, les acteurs instituent, par la parole distanciatrice, une représentation abstraite de leur collectivité que l'on nomme organisation ».

2. Le terme de « forme organisationnelle » désigne l'établissement d'un système de relation stable pour une certaine durée : les formes sont constituées par le langage, les normes, les outils ou encore les procédures (Thévenot, 1986).

3. Certes, tous les écrits n'ont pas vocation à être discutés. Certains « écrits pour soi » (brouillons, notes prises pour soi, etc.) ne sont pas mis à l'épreuve de la discussion collective, ou ne sont que très marginalement commentés (Mc Phee, Myers, Trethewey, 2006, p. 315).

4. «By textual agency I mean the capacity to produce speech act or, more broadly, discursive acts» (Cooren, 2008, p.3).

5. Nous faisons explicitement ici référence au processus de « traduction » tel que définit par Bruno Latour. Et comme l'écrit Latour : « En plus de son sens linguistique - l'établissement d'une correspondance entre deux versions d'un même texte dans deux langues différentes -, il faut donner au terme de traduction le sens géométrique de la translation » (1989, p. 189).

6. L'utilisation du verbe « performer » renvoie à l'idée de performativité chez Austin (1970), c'est-à-dire à l'idée que les textes ne se limitent pas à décrire, à représenter l'organisation, mais qu'ils la réalisent, la provoquent, la constituent dans une certaine mesure. Nous invitons le lecteur à prendre connaissance du numéro 29 de la revue *Études de communication* intitulé « Performativité : Relecture et usage d'une notion frontière » (2006).

AUTEURS

PATRICE DE LA BROISE

GERIICO, Université Charles-de-Gaulle – Lille 3

Patrice de la Broise est maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication, directeur adjoint du laboratoire GERiICO (EA 4073) de l'Université Lille 3. Il est engagé dans plusieurs programmes de recherche qui, tous, ont en commun d'interroger les processus de professionnalisation et d'écriture des organisations en mutation. Adresse électronique : patrice.delabroise@univ-lille3.fr.

SYLVIE GROSJEAN

GRICO, Université d'Ottawa

Sylvie Grosjean est professeur au département de communication de l'Université d'Ottawa (Canada) et membre du GRICO (Groupe de Recherche Interdisciplinaire en Communication Organisationnelle). Ses intérêts de recherche portent sur l'analyse des interactions dans les organisations afin de saisir l'actualisation, la mobilisation de savoirs organisationnels, et la coordination des actions au sein des équipes (en situation d'urgence, en contexte de communication médiatisée et distante, en contexte interdisciplinaire). Adresse électronique : sgrosjea@uottawa.ca.