

**Entre scrupule éthique  
et crapule méthodologique  
Retour sur quelques manières de faire  
de la recherche en relation avec les acteurs  
et « en contrebande » des organisations**

**Ethical and methodological issues  
of delicate fieldwork**

---

Marine Allein,  
Docteure en sciences de l'information  
et de la communication,  
Chercheuse associée au GRIPIC,  
Chargée d'enseignement (CELSA Sorbonne  
Université, Université de Lille)  
Directrice de projet chez Alternatives Conseil  
marineallein@gmail.com

## Résumé

Cet article explore la dynamique qui a traversé les partis-pris méthodologiques et le souci éthique d'un travail mené, par certains aspects, en « contrebande » des organisations en raison de la sensibilité d'un questionnement portant sur le dissensus en entreprises et les dilemmes managériaux. Nous développons une approche réflexive sur les trois dimensions inhérentes à des « manières de faire » scrupuleuses et crapuleuses consistant d'abord à faire place à une recherche d'interstices entre commande et contrebande (1.), puis à faire attention aux dilemmes vécus (2.) et enfin à faire fruit des contraintes et difficultés rencontrées (3.). Cela nous amène à interroger la vertu heuristique de l'inconfort pour appréhender un phénomène composite et une expérience se racontant à bas-bruits.

**Mots-clés** : dilemme, dissensus, méthodologie, éthique.

## Abstract

This article is the product of a research on managerial dilemmas and the expression of dissent in organizations. Such research has been guided both by an ethical care for the interviewees and the need to “smuggle” during some phases of our fieldwork, given the sensitive aspect of our topic. More specifically, we focus on a dynamic that has underlined the tinkering of our method: the need to “*scrump*” some aspects of the research and the *scruples* it has created. First, we will show how we approached this phenomenon through an in between position (at the crossroads of the academic and the professional world) (1.). Then, we will describe how we took into account what the people we interviewed were feeling (2.). Finally, we will explain how we took advantage of the obstacles and difficulties encountered in our field work (3.).

All of this will lead us to wonder to what extent these somewhat uncomfortable research methods can still be useful in understanding a “murmuring” phenomenon.

**Keywords**: dilemma, dissensus, methodology, ethics.

Comment appréhender, le plus scientifiquement et éthiquement possible, un objet posant problème à ses acteurs ? Cet horizon et ses implications épistémologiques ont guidé le rapport au terrain, en général, et aux personnes, en particulier, que nous avons construit au fil de notre recherche consacrée à la *communication managériale*<sup>1</sup>.

Cet article constitue la reconstruction *a posteriori* d'une expérience subjective d'entrée en recherche. Par-là, nous proposons de prendre au pied de la lettre la question des « influences croisées entre pratiques et recherches » en considérant la recherche comme une pratique professionnelle parmi d'autres, s'exerçant en situation(s) et donc porteuse, au même titre que n'importe quelle autre pratique professionnelle, d'enjeux tant stratégiques qu'émotionnels. Deux situations en particulier s'avèrent cruciales pour les professionnels de la recherche sur les organisations, *a fortiori* quand ces derniers travaillent selon des approches qualitatives et dans des perspectives critiques : la situation de négociation de l'accès au terrain et celle d'entretiens avec des acteurs dont le libre-consentement à l'échange reste problématique dans le cadre de leur organisation<sup>2</sup>.

## 1. Entrer en terrains, entrer en relations

L'objet de cet article est donc d'analyser dans quelle mesure l'entrée en terrains et l'entrée en relations constituent pour le chercheur autant de mises à l'épreuve, non seulement scientifiques mais aussi éthiques et intimes ; épreuves qu'il importe d'analyser pour « *faire entrer dans le champ de la méthode les pratiques de communication mobilisées par la recherche.* » (Le Marec, 2002, 16)

En cherchant à comprendre comment les enjeux de pouvoir à l'œuvre lors de l'entrée en terrains (à l'échelle de chaque organisation) peuvent être réactivés lors de l'entrée en relations (à l'échelle de chaque entretien), cet article s'inscrit dans la perspective des travaux critiques en recherches qualitatives étudiant les pratiques de pouvoir s'exerçant sur et dans les terrains<sup>3</sup>. Il a pour (relative) originalité d'envisager les populations de cadres – donc, par nature et en principe, dotés d'un certain nombre d'attributs matériels et symboliques de pouvoir (allant du bureau individuel permettant

---

1 Nous définirons ultérieurement cette expression issue de l'idiome professionnel des praticiens du management et de la communication interne.

2 Cf. les discussions ouvertes dans le champ des *Organizations Studies* par des chercheurs appartenant au courant des *Critical Management Studies* sur le degré de libre consentement des acteurs au regard du critère d'*informed consent* prévalant au sein des comités d'éthique de la recherche (Institutional Review Board) quand leur hiérarchie a autorisé, voire promu, la conduite des entretiens (Plankey-Videla, 2012 ; Alcadipani et Hodgson, 2009).

3 « We now turn to the microsetting of the interview and view it as a stage, a space where resistance to structures of power is embodied more fully. We propose that the microsetting of the interview is an event, a site, an ethnographic enclosed reality where resistance and subversion could be articulated, played out » (Nagar-Ron et Motzafi-Haller, 2011, 5)

de se confier discrètement au sentiment de légitimité à prendre la parole et être écouté), avec le même soin et les mêmes précautions que celles habituellement pensées dans le cadre de recherches auprès de populations plutôt en situation de domination ou de marginalité.

Plus spécifiquement, nous montrerons en quoi une entrée en terrains se faisant, par certains aspects, en « contrebande » (de Certeau, 1990) des organisations induit la nécessité d'activer une relation enquêteur/enquêtée marquée à la fois par le souci du tact et par une recherche de créativité méthodologique dans le cadre de l'entretien.

Cette analyse propose ainsi un retour réflexif sur la dynamique entre scrupule (éthique) et crapule (méthodologique) ayant animé quelques-unes de nos manières de faire de la recherche, sur certains aspects, en « contrebande » des organisations. Nous envisageons la contrebande à la suite des tactiques certaliennes, à savoir la mise en œuvre « au coup par coup » de choix opportunistes qui n'ont « pour lieu que celui de l'autre ». Ainsi, la contrebande « profite des “occasions” et en dépend » (de Certeau, 1990, 60-61) ; tout comme la chercheuse en communication organisationnelle profite et dépend de la possibilité négociée d'accéder, au sein des organisations, aux terrains qui lui permettront de constituer les corpus d'entretiens, de dispositifs et d'observations essentiels à sa recherche.

Cette démarche appartient donc à la tradition renouvelée des tentatives de dénaturalisation des conditions pragmatiques du travail de terrain en contribuant notamment à l'étude des implications éthiques et méthodologiques induites non seulement par les recherches-actions mais aussi par les *c/overt researches*<sup>4</sup>, deux types de recherches en organisations réinterrogeant les trois principales règles d'or des comités d'éthique : veiller à ne pas nuire aux participants, obtenir leur consentement éclairé et préserver leur anonymat (Vassy et Keller, 2008).

Par ailleurs, notre approche, en cherchant à rendre visible le point aveugle se situant à la jonction de l'entrée en terrain et de l'entrée en relation avec les acteurs, participe à la relégitimation épistémologique et politique, du rôle de la sensibilité dans l'élaboration des savoirs sociaux<sup>5</sup>. En cela, cet article concourt à la réintégration du sensible dans les pratiques de recherche et d'écriture à l'œuvre depuis une dizaine d'années mais encore relativement émergente, à notre connaissance, au sein de champs tels que celui de la sociologie des cadres<sup>6</sup>, ou encore celui de la communication organisationnelle dans lequel nous nous inscrivons principalement.

---

4 Compris comme un spectre de démarches situées allant du masqué au transparent (Lugosi, 2006) et discutant le caractère fictionnel du consentement éclairé (Virtová, Stöckelová et Krásná, 2018).

5 En sciences de l'information et de la communication, nous pensons notamment à Joëlle Le Marec (2002, 2013) mais aussi à M. Faury (2015) ou encore F. Voros (2014). Et, plus largement, le colloque interdisciplinaire « Identités du chercheur et narrations en SHS » tenu à Nancy les 5 et 6 juin 2019 témoigne de l'actualité de cette question.

6 Cf. Beyrer (2007), Courpasson et Thoenig (2008). Bouffartigue (2001).

## 2. Appréhender la *communication managériale* comme un objet sensible

La *communication managériale*, parce qu'elle a trait à ce qui est dicible ou indicible pour les acteurs dans les organisations, nous semble catalyser certains des questionnements épistémologiques se posant aux chercheurs mobilisant la technique de l'entretien.

Nous proposons d'envisager la *communication managériale*<sup>7</sup> comme une technique de management de l'engagement dans la mesure où celle-ci relève d'un projet d'encadrement de l'activité communicationnelle des managers. Ce projet se présente comme une méthode ou encore une innovation mise en œuvre par les organisations pour assurer la diffusion en interne d'un certain nombre de messages sur des sujets considérés comme stratégiques. Et cette « démultiplication par la ligne managériale » selon le modèle dit de « la cascade » (pour reprendre le vocabulaire de cette méthode) de proche en proche *via* la chaîne des managers, repose notamment sur la médiation de « kits » ou « d'éléments de langage » qui ont pour but de cadrer non seulement ce qui doit être dit, mais aussi comment. L'objectif de ce cadrage de la posture et de la parole managériale est de mettre les encadrants en position de « donner le sens<sup>8</sup> » des projets de leur entreprise afin de susciter la mobilisation de leurs collaborateurs. Nous définirons donc la *communication managériale* comme un processus d'« instrumentation », à savoir un « processus d'innovation qui consiste à fournir un support technique à une activité jusque-là improvisée » (Jeanneret, 2014, 12), visant à faire assumer par les managers une partie de la communication dite institutionnelle, et ce quel que soit leur niveau hiérarchique.

Or, c'est parce que cette méthode est porteuse d'une tentative d'orientation du sens circulant dans les entreprises qu'elle nous invite à analyser la possibilité pour les acteurs managériaux d'assumer un éventuel désaccord avec le discours qu'ils seraient chargés de relayer. Plus fondamentalement, cela permet d'interroger, à la faveur de cet objet, les conditions de représentation et d'expression du dissensus dans les organisations contemporaines.

---

<sup>7</sup> La *communication managériale* n'est pas à comprendre, ici, dans son sens commun, comme l'ensemble des communications émises par les managers. Elle se distingue ainsi des prises de parole opérationnelles visant à organiser le travail et n'est pas non plus synonyme de communication patronale recouvrant les seules prises de parole des dirigeants de l'entreprise. Elle relève plutôt d'une « formule » (Krieg-Planque, 2009) soit un usage particulier des mots dans une sphère sociale donnée qui en restreint et en fige le sens de telle sorte à favoriser la diffusion de l'objet qu'elle désigne. Ceci explique l'emploi de la formule en italique dans cet article.

<sup>8</sup> Cet empire du sens se manifeste notamment par le leitmotiv de « donner du sens » qui sature les discours prescripteurs de la *communication managériale*. Par exemple, on compte 25 occurrences de l'expression, soit une toutes les deux pages et demie, dans le manuscrit original du *Livre blanc de la communication managériale* publié par l'Association Française de Communication Internet (AFCI) en juin 2013.

Car avec la *communication managériale* se pose, en embuscade, une question en apparence simple : que se passe-t-il quand, en tant que manager, l'entreprise qui m'emploie me demande de m'approprier (pour lui « insuffler le petit supplément d'âme<sup>9</sup> » attendu de ma parole de proximité) un message avec lequel je ne suis pas en accord ? En d'autres termes, que se passe-t-il quand mon institution me demande de porter le sens d'une décision stratégique qui, précisément, ne fait pas – complètement – sens pour moi ? Il s'agissait donc dans notre recherche d'explorer l'hypothèse d'un potentiel dilemme des acteurs, au sens cornélien du terme, entre fidélité à ses propres convictions et devoir d'alignement avec sa direction en vertu des valeurs et responsabilités propres à son rang managérial<sup>10</sup>. Ainsi, avec la *communication managériale*, nous nous intéressons à l'expérience du dissensus, à savoir, selon la perspective de J. Rancière, l'expérience de ceux se vivant « du mauvais côté de la barrière<sup>11</sup> ».

Néanmoins, dans la mesure où cette expérience du dissensus n'a la plupart du temps ni vocation ni intérêt à être exposée et explicitée au grand jour dans le cadre d'organisations désireuses de développer la *communication managériale*, elle impose au chercheur d'ajuster son approche face à des acteurs ne se sentant pas spontanément autorisés à exprimer devant un tiers un écart avec la prescription managériale.

S'intéresser à l'expérience du dissensus dans la *communication managériale* s'est avéré sensible à plusieurs titres. Tout d'abord, cela l'a été au sens de problématique pour des organisations en quête, grâce à cette méthode, d'un idéal de consensualité et d'aconflictualité<sup>12</sup>. Cela l'a été ensuite au sens de délicat pour les acteurs managériaux que nous avons rencontrés potentiellement en prise avec l'enjeu de taire ou de publiciser leur désaccord face à leurs équipes ; cet enjeu se jouant dans le cadre d'entretiens face à une inconnue, qui même en veillant à ne pas présenter les attributs ostensibles de pouvoir (genre, âge, statut), n'en restait pas moins, parfois, perçue comme mandatée par leur direction<sup>13</sup>. La relation entre acteur et chercheuse apparaît

---

9 Extrait d'un entretien avec une Directrice de la Communication interviewée sur l'un de nos terrains.

10 Historiquement, la population cadre a, par exemple, été désignée comme un « salariat de confiance » (Bouffartigue, *id.*).

11 « Toutes ces formes de reconfiguration de l'expérience de ce qu'un être censé être du mauvais côté de la barrière est capable de percevoir, de ressentir, de dire, du langage qu'il est censé pouvoir utiliser. D'une certaine façon, le dissensuel se situe d'abord là » (Rancière, 2012, 138).

12 Nous avons montré que l'idéologie de cette méthode renvoie à une altération de l'éthique habermassienne de la discussion tendant à dessiner une vision aconflictuelle des processus communicationnels, dans laquelle la discussion ne pourrait que générer intercompréhension et consensus (Allein, 2017).

13 Cf. Partie 3. « Faire fruit des contraintes et difficultés rencontrées » pour le détail de la dynamique des entretiens : avancer « commanditée mais masquée », nouer la confiance, construire le consentement.

comme d'autant plus fragile à initier que ces entretiens se sont déroulés dans le contexte matériel et formel de leur institution, et du rapport contractuel qui les lie à elle. Par conséquent, cela a été sensible, au sens cette fois, d'inconfortable pour la chercheuse elle-même, en proie non seulement à des difficultés d'accès aux terrains, mais aussi à la peur de ne pas suffisamment gagner la confiance des différents acteurs interviewés ; et *in fine* prise dans un tissu complexe de conflits de loyauté s'imbriquant mutuellement : en substance, être honnête avec les décideurs de ses terrains potentiels sur la teneur de ses travaux, respectueuse des acteurs accordant de leur temps et de leur intimité, tout en maintenant vivace tout au long de la démarche, un certain niveau d'exigence – si ce n'est d'intransigeance – scientifique.

### **3. Faire jouer la tension entre « manières de faire » scrupuleuses et crapuleuses**

S'approcher au plus près et au plus juste d'un phénomène aussi sensible a par conséquent nécessité de faire jouer la tension entre des « manières de faire<sup>14</sup> » de la recherche tout à la fois scrupuleuses et crapuleuses.

Nous proposons donc de réfléchir ici à ce que la pratique tantôt « captée, joueuse, protestataire, fugeuse » (de Certeau, 1990, 253) de la chercheuse fait à la recherche en communication organisationnelle en appliquant à nous-même la perspective certalienne. Car ces bricolages et braconnages de terrain, qualifiés de crapuleux en ce qu'ils s'éloignent parfois d'une orthodoxie méthodologique toujours théorique, constituent autant de « manières de faire » grâce auxquelles nous avons, en tant que chercheuse, appréhendé la sensibilité de notre objet et les contraintes de notre entrée en terrain. Et ce, de telle sorte à ajuster avec scrupule notre relation aux acteurs. Dans notre cas, le scrupule dépasse et déplace les trois principes déontologiques communément admis (consentement éclairé, garantie d'anonymat et engagement à ne pas nuire) pour les envisager moins comme des conditions initiales que comme le produit de l'interaction. C'est pourquoi, le scrupule relève plutôt du soin de tous les instants de créer *avec* et *pour* les personnes interviewées les conditions d'un entretien leur permettant de se positionner comme acteur à part entière de l'échange. Ainsi, s'il était probablement difficile pour les personnes interviewées de simplement refuser de participer au rendez-vous (sans se sentir obligées de fournir une justification), nous avons, en revanche veillé à ce qu'elles se sentent pleinement autorisées à jouer leur carte stratégique : choisir de taire tout ou partie de leur vécu, donner plus ou moins leur confiance, etc.

---

14 « Ces « manières de faire » constituent les mille pratiques par lesquelles des utilisateurs se réapproprient l'espace organisé par les techniques de la production socioculturelle. » (de Certeau, 1990, p. XL)

Nous développons en trois temps l'analyse de ces « manières de faire » scrupuleuses et crapuleuses en suivant la chronologie avec laquelle trois formes de tensions se sont présentées à nous durant les sept ans qu'a duré notre démarche. Dans les quatre premières années de notre thèse, il a été capital de faire place à une recherche d'interstices entre commande et contrebande, pour finalement se voir ouvrir les portes de quatre organisations (1.). Puis, lors de la première moitié de nos entretiens, il nous a fallu faire attention aux dilemmes vécus par les différentes parties prenantes pour réorienter notre questionnement et notre mode de relation (2.). C'est par ces ajustements qu'il nous a, enfin, été possible de faire fruit des contraintes et difficultés rencontrées grâce à une certaine forme de créativité méthodologique (3.).

#### **4. Faire place à une recherche d'interstices entre commande et contrebande**

Pour s'approcher de notre objet, il a fallu faire place à une recherche d'interstices pour dépasser, grâce à la contrebande, ce qui aurait pu ne rester qu'une commande. Face aux difficultés d'accès au terrain rencontrées par notre questionnement compréhensif à portée critique, nous montrons comment une position interstitielle entre les mondes (matérialisée par des modes de financement variés : CIFRE<sup>15</sup>, emploi salarié dans le secteur des études, attaché temporaire d'enseignement et de recherche) nous a amenée à réunir les conditions de production d'une recherche indépendante.

##### **4.1. Soutenir empiriquement un questionnement compréhensif à portée critique**

Le scrupule fondamental à l'origine de notre rapport au terrain tient à la construction de notre objet de recherche comme un phénomène « composite<sup>16</sup> » impliquant de s'intéresser à l'ensemble des manifestations de la *communication managériale* – en discours, en dispositifs, en représentations et en pratiques – et à l'articulation de ces différentes manifestations. La portée critique de notre questionnement se fonde sur une approche compréhensive, non seulement des enjeux idéologiques de la méthode, mais aussi de la façon dont ces derniers traversent les pratiques des managers, leurs « manières de faire » de la communication. L'accès à un terrain conséquent et des

---

15 Convention Industrielle de Formation par la Recherche

16 Proposition épistémologique reprise par Y. Jeanneret, à la suite de J. Le Marec (2002), définie comme la « relation qui s'établit, dans un contexte social, entre des niveaux différents d'une pratique (objets manipulés, textes lus, normes d'action, attitudes, etc.) » (Jeanneret, 2014, 10)



corpus protéiformes pour pouvoir analyser ce qui se joue à l'articulation entre tous les niveaux de notre objet est donc crucial<sup>17</sup>.

#### 4.2. Dévoiler ou masquer tout ou partie de la question de recherche

Or, dès les premiers temps de notre quête de terrain, nous avons constaté qu'il serait compliqué d'afficher explicitement le projet de travailler sur ce qui peut faire dissensus dans les organisations et donc potentiellement expliquer que les promesses de la méthode *communication managériale* (donner du sens, favoriser l'engagement autour d'une finalité commune) ne s'actualisent pas nécessairement dans les pratiques effectives des managers.

Or ce projet était d'autant moins susceptible de rejoindre les intérêts des prescripteurs visant à introduire la méthode dans les organisations qu'il a pu être perçu, à l'époque où nous avons commencé ce travail en 2011, comme un risque pour les acteurs décisionnaires de l'entrée en terrain, qui participaient alors de la tentative de légitimation de l'innovation<sup>18</sup>. Par exemple, contrairement au contrat initial, le cabinet dans lequel nous faisons notre thèse avec une CIFRE ne nous a jamais donné l'autorisation de présenter notre démarche à ses clients (qui auraient pu devenir nos terrains) de peur, nous semble-t-il, de les effrayer.

---

17 Le travail se fonde sur un corpus recueilli sur deux types de terrains. D'une part au sein des cercles professionnels (tels que l'AFCI) dans lesquels circule la *communication managériale*, où nous avons, entre 2011 et 2016, mené six sessions d'observation d'événements dédiés à la promotion de cette méthode et où nous avons conduit des entretiens avec une vingtaine de professionnels (dirigeants d'entreprise, représentants de la communication interne et des RH). Cela nous a également permis d'étudier plus de quatre-vingt textes et dispositifs prescripteurs de la *communication managériale* (par exemple le *Livre Blanc de la communication managériale* publiée en 2013 par l'AFCI, les programmes et supports de formations des trois journées de formation professionnelle organisées par l'AFCI sur le sujet en 2012, le manuel *La communication managériale : Méthodes et bonnes pratiques* écrit en 2015 par Maurice Imbert, un des principaux promoteurs de la méthode en France). D'autre part, nous avons conduit plus de soixante-dix entretiens avec des managers et des salariés au sein de trois organisations engagées à des niveaux variés dans le déploiement de la méthode et présentant chacune des motifs notables de conflictualité. Par respect de leur anonymat, nous les appellerons Vetolab (entreprise pharmaceutique de plus de 300 salariés), la Branche Informatique (rassemblant les 1800 salariés des services informatiques d'un établissement public (EPA) devenue société anonyme) et la Confédération d'Éducation Populaire ou CEP (structure de l'économie sociale et solidaire employant un millier de salariés). Nous avons réalisé onze sessions d'observation de temps de *communication managériale* et analysé douze dispositifs d'encadrement du rôle de « communicant interne » (supports de formation, charte managériale, « kit de cascading »...).

18 La *communication managériale* faisait alors l'objet d'une tentative d'institutionnalisation de la part des professionnels visant à présenter cette dernière comme une innovation managériale indispensable et incontournable (avec les augmentations de budget, ressources et prestige induites par ce processus de légitimation organisationnelle).

C'est là qu'intervient, après deux ans d'échecs cuisants de naïveté et une demi-douzaine de contacts avortés engagés à notre initiative, une première manière de faire de la recherche crapuleuse puisque nous avons usé de notre position interstitielle entre le monde de la recherche et celui de l'entreprise pour convaincre quatre structures<sup>19</sup> de nous ouvrir leurs portes.

Jouer les codes appris lors de notre acculturation au monde de l'entreprise, à son régime de valeurs et à son vocabulaire impliquait dans la présentation de notre travail aux terrains (le « pitch aux prospects » pour paraphraser la terminologie commerciale) de minorer largement la perspective compréhensive et critique de notre approche pour, au contraire, valoriser sa finalité instrumentale sous la forme des bénéfices d'une collaboration « gagnant-gagnant<sup>20</sup> ». Dans cette optique, le processus de dénaturalisation propre au travail scientifique était traduit en recherche de pistes d'optimisation directement opérationnalisables pour les entreprises.

Avec cette manière originelle de faire crapuleuse (mais selon nous vitale, car sans corpus nourris, pas de recherche fondée), le rapport au terrain qui fut nôtre peut, primitivement, se résumer ainsi : comment mener une recherche « en contrebande » de la commande ?

#### **4.3. Travailler sur son objet, contre un service et non pour un commanditaire**

Dans la dynamique entre manières de faire crapuleuses et manières de faire scrupuleuses au cœur de notre démarche, la réponse que nous avons apportée à cette position inconfortable, ne serait-ce qu'au regard du conflit de loyauté ressenti à l'égard des personnes-ressources, a pris la forme d'une distinction nette entre produit de la recherche et produit de la commande.

Concrètement, c'est en travaillant contre la production d'un service (par exemple, la contribution à la rédaction d'un livre blanc ou encore la réalisation d'un diagnostic socio-culturel) que nous avons construit les conditions nécessaires pour travailler sur notre questionnement. Ainsi, les résultats de la recherche n'étaient nullement conditionnés aux produits dus en contrepartie aux quatre organisations qui ont constitué nos terrains ; ces dernières n'étaient par conséquent en aucun cas commanditaires de notre travail scientifique. En effet, il ne s'agissait pas pour nous de discuter avec elles de notre démarche, mais de nous assurer qu'en mettant en œuvre la méthodologie qui

---

19 Pour rappel, l'Association Française de Communication Interne, Vetolab, la Branche Informatique et la Confédération d'Éducation Populaire.

20 Nous avons par exemple utilisé cette expression dans la brochure de promotion de notre recherche que nous distribuions, tel un vendeur de notre projet, à différents interlocuteurs lors d'événements de type « networking » ou conférences professionnelles, pour les convaincre de devenir terrain.

nous semblait la plus à-même de saisir les phénomènes d'écarts qui nous intéressaient<sup>21</sup>, nous serions également en mesure de leur apporter des éléments de réponse sur leurs propres interrogations. Une telle dissociation entre résultats scientifiques et produits de la commande est la raison pour laquelle notre démarche ne relève pas, selon nous, d'une « recherche-action » telle que définie par V. Meyer comme « un outil de travail permettant de faire participer à l'analyse savante et/ou à l'évaluation de leurs résultats les membres d'une organisation donnée » (Meyer, 2006).

Mais ce refus de l'hybridation des produits (rapports d'étude *versus* thèse) et des pratiques (recherche d'optimisation *versus* analyse scientifique) signifie en retour que le recueil des matériaux nécessaires à notre questionnement de recherche a été fait dans une forme de contrebande. Par contrebande, nous entendons moins le fait de ne pas avoir l'autorisation de capter ce qui nous était donné à voir ou à entendre (puisque notre présence était connue et acceptée) que de ne pas avoir toujours clairement explicité à tous nos interlocuteurs le cœur de notre problématique (*i.e.* les conditions d'expression du dissensus pour les acteurs managériaux), en nous contentant d'évoquer « les enjeux symboliques et organisationnels de la *communication managériale* ». Notre souci était en effet alors d'accéder à des données non biaisées par l'annonce de notre sujet ou encore non préalablement expurgées de ce qui pourrait poser problème. Mais l'objectif était aussi de ne pas injecter nos propres hypothèses préliminaires de travail dans les pratiques de nos terrains.

Ainsi, c'est bien le souci de faire place à une recherche d'interstices entre les mondes, entre les corpus et, au sein même des terrains, entre commande et contrebande qui nous a permis de construire les conditions d'un travail scientifique serein tout en nous donnant la possibilité de nous approcher d'un phénomène composite aussi sensible.

## 5. Faire attention aux dilemmes vécus

Mais il ne suffit pas de se voir ouvrir la porte de terrains pour « exhumer les formes subreptices que prend la créativité dispersée, tactique et bricoleuse » (de Certeau, 1990, XL) des acteurs. Pour accéder à leurs « manières de faire », à ces « opérations quasi microbiennes qui prolifèrent [...] articulées sur les “détails” du quotidien » (*ibid.*), nous avons dû faire particulièrement attention aux dilemmes vécus pour ajuster sensiblement notre mode d'écoute d'une expérience du dissensus difficilement exprimable pour la majorité des managers rencontrés.

---

21 Par exemple, nous avons la liberté de poser en entretiens toutes les questions qui nous semblaient utiles sans nécessité de s'autocensurer de peur de déplaire ou d'inquiéter un commanditaire.

### 5.1. Entendre les refus de dire

Alors que les enquêtes de terrain que nous avons conduites nous donnaient à comprendre l'existence de points de vue conflictuels au sein de nos organisations-terrains, dès lors que nous échangeons avec les managers, la question du désaccord semblait nous échapper. Partout présent chez les autres, mais rarement évoqué pour soi, la catégorie, voire le terme même de désaccord, gênaient manifestement nos interlocuteurs. Cette gêne nous était rendue perceptible par un éventail de tactiques énonciatives et gestuelles<sup>22</sup> allant des « silences sensibles » – soit « ce qui est tu volontairement par le sujet, au cours de l'interaction » (Masson et Haas, 2010) – à un trop-plein de langage (verbal et corporel) qui constituait à nos yeux, en situation, une autre façon de garder caché ce que l'on ne veut révéler. De multiples marques d'embarras ou au contraire de complicité, concourraient à ne pas faire passer au registre explicite le désaccord avec son organisation : délayer ou répondre à côté (car il ne serait pas envisageable de se montrer en défaut de réponse quand on est manager), ponctuer du regard ou des mains, accentuer un terme, lui mettre des guillemets à l'intonation, suspendre sa phrase et nous regarder dans les yeux pour vérifier que nous nous sommes bien compris, rire à l'évocation de certains sujets, etc.

Cependant, comment respecter ces refus de dire tout en produisant, au-delà du seul ressenti subjectif, des données explicit(abl)es, et donc discutables ?

### 5.2. Prendre conscience de la « violence symbolique » mise en jeu dans les entretiens

Ainsi, le recours à la technique de l'entretien, a suscité en nous un profond scrupule tout à la fois éthique et scientifique. En effet, en invitant les acteurs à verbaliser leur expérience du dissensus, la situation d'entretiens met les acteurs en position de réflexivité sur un vécu potentiellement délicat. C'est pourquoi cette méthode, nous est parfois apparue chargée d'une certaine « violence symbolique<sup>23</sup> ». Celle-ci est certes inhérente à la dissymétrie même de la relation entre « enquêteur » et « enquêté »

---

22 Cf. D. Le Breton (1997) pour les nuances entre « se taire » et « être en silence », mais aussi les travaux de chercheuses sur les récits mémoriels (Masson et Haas, 2010 ; Nagar-Ron et Motzafi-Haller, 2011) sur les usages du silence par les interviewés qui, en nous invitant à ne pas les envisager comme des ratés de l'échange mais bien comme des données à part entière, ont été pour nous à la fois révélateurs et déculpabilisants.

23 « Les rapports de communication sont toujours inséparablement des rapports de pouvoir qui dépendent, dans leur forme et leur contenu, du pouvoir matériel ou symbolique accumulé par les agents (ou les institutions) engagés dans ces rapports [...] les "systèmes symboliques" remplissent leur fonction politique [...] qui contribuent à assurer la domination d'une classe sur une autre (violence symbolique) en apportant le renfort de leur force propre aux rapports de force qui les fondent et en contribuant ainsi, selon le mot de Weber, à la "domestication des dominés" » (Bourdieu, 1977, 408).

qui lorsqu'elle est posée en termes de sujet actif (le chercheur) et objet passif (les interviewés), rejoue, par exemple, la distinction entre sachant et ignorant. Mais elle est surtout catalysée ici par l'objet même mis en discussion dans la mesure où c'est précisément de l'entretien et du questionnement du chercheur que risque d'émerger un dilemme ; dilemme qui, avant l'intervention de ce tiers, pouvait rester dans une modalité tacite et donc sans conséquence.

Ainsi, la question « que se passe-t-il quand on vous demande de porter un message avec lequel vous êtes en désaccord ? », que nous considérons comme simple, a pu s'avérer particulièrement agressive pour certains des managers rencontrés. Effectivement, celle-ci induit le présupposé éthique de mettre en cohérence son opinion et son action. Or, nous avons pu constater que pour certains managers, il y aurait un seuil en deçà duquel un écart ne relèverait pas d'un désaccord. Pour attribuer le terme et la catégorie de désaccord à un phénomène d'écart, il faut que ce dernier porte sur un sujet jugé suffisamment important et dans une proportion suffisamment élevée pour que cela mérite de prendre le risque de s'extraire de la *doxa* de l'aconflictuel. *A contrario*, en deçà de ce seuil, le potentiel de désaccord, le micro-écart peuvent rester, « sous le radar » du registre conflictuel et se vivre dans le feutré de l'infra-ordinaire (Perec, 1989). Cet espace que nous proposons de qualifier à la suite de G. Perec d'infra-conflictuel permet notamment aux acteurs de recomposer pragmatiquement la question d'un éventuel engagement sans l'appréhender en termes conflictuels de position à faire valoir ou de conviction à défendre. Car, à partir du moment où le désaccord n'est pas explicitement caractérisé, l'enjeu de ce que l'on en fait (l'exprimer publiquement, s'opposer frontalement, agir en sous-main, etc.) n'affleure pas et la potentielle charge éthique et politique de la situation se voit neutralisée.

On le voit, cette vision implicite<sup>24</sup>, du moins au début de nos terrains, d'un désaccord vécu sur le mode du dilemme projette de fait la question au cœur de nos entretiens dans le champ éthique et politique, en supposant un engagement dans la résolution du dilemme. Autrement dit, à partir du moment où un manager reconnaîtrait, face à nous, un désaccord nourrissant un dilemme entre son opinion personnelle et sa responsabilité institutionnelle de communication, alors se poserait, pour lui, la question de ce qu'il fait de ce dilemme en fonction de sa propre hiérarchie de valeurs et de la représentation qu'il se fait de sa marge de manœuvre en contexte organisationnel.

C'est pourquoi cette question ainsi formulée n'a rien d'anodine : elle peut être perçue comme une interpellation à se positionner « en son âme et conscience », selon la formule consacrée et rend en conséquence délicat de formuler ses éventuelles difficultés en la matière. Ce sous-texte normatif peut expliquer les réactions de défense que nous avons pu susciter en posant la question en ces mots. Par exemple,

---

24 En effet, notre construction de la catégorie du désaccord est nourrie de la figure dramatique du dilemme que l'on retrouve dans nos propres références, le théâtre éthique de Corneille ou le statut de « traître de classe ». La dramatisation constitutive de cette figure crée un rapport tragique entre fidélité à une expérience intime et modalités sociales de positionnement.

face à l'inconvenance candide de la question, un manager a pu se défendre d'un « *Ce n'est pas une question à se poser* » que nous pouvons comprendre polysémiquement : ce n'est pas une question à se poser pour soi quand on est un bon cadre, mais aussi ce n'est pas une question à me poser à ce stade prématuré de notre échange.

**Ce n'est pas une question à se/me poser...**

*« Pour conclure cet entretien, si je vous dis que d'après les études, la principale raison pour laquelle les managers ne communiquent pas auprès de leurs équipes, c'est le fait de ne pas être d'accord avec les messages qu'on doit porter. Qu'est-ce que ça vous évoque ?*

*- Il faut choisir son camp. Je peux très bien ne pas être d'accord avec une décision. Par contre, j'ai été embauché pour faire appliquer cette décision. Ce n'est pas une question à se poser, c'est comme ça. »*

(Pierre L., manager intermédiaire, Vetolab)

C'est donc à partir de cette attention aux dilemmes vécus par acteurs et chercheuse lors des premiers entretiens, que nous avons pris conscience de la nécessité éthique et méthodologique de réinterroger nos modalités de questionnements. Cela est notamment passé par la remise en question de nos propres catégories de pensée par le biais d'une « socio-analyse à deux dans laquelle l'analyste se trouve pris et mis à l'épreuve, autant que celui qu'il soumet à l'interrogation<sup>25</sup> ». Ce scrupule fondateur nous a ainsi amenée à rechercher des « bricolages » méthodologiques susceptibles de désamorcer non seulement la violence d'une mise en réflexivité non sollicitée des managers vis-à-vis de leurs propres dilemmes, mais aussi la charge normative qu'implique de soumettre nos interlocuteurs à une question éthique.

## 6. Faire fruit des contraintes et difficultés rencontrées

Dans cette optique, c'est en reconsidérant l'entretien comme une situation de communication et de pouvoir à part entière dans laquelle « enquêteur » et « enquêté » sont tous deux pris, que nous avons développé des manières tout à la fois scrupuleuses et crapuleuses de faire fruit des contraintes et difficultés.

---

25 Ainsi, les problèmes d'intercompréhension autour du terme de « désaccord » que nous rencontrions a conduit à la dénaturalisation de nos présupposés à la faveur de cette « socioanalyse à deux » (Bourdieu, Chamboredon et Passeron, 2005, 63).

### **6.1. Transformer l'impossibilité d'avancer à découvert en poste d'observation heuristique**

En raison à la fois du caractère de contrebande de notre démarche, mais aussi, et surtout, de la gêne des acteurs à partager leur expérience du dissensus, nous avons dû composer avec le fait de ne pas être d'emblée complètement transparente sur le sujet de notre recherche avec les personnes que nous avons été amenée à rencontrer. Ainsi, les personnes sollicitées pour participer à un entretien étaient informées que nous réalisions cette démarche dans le cadre d'un travail étudiant de mémoire portant sur « la communication interne ». En ce sens, si l'objet *communication managériale* ainsi que la question du dissensus n'étaient pas initialement évoqués dans l'invitation, les participants savaient néanmoins que cette démarche autorisée et commanditée par leur hiérarchie avait pour origine et horizon une recherche académique.

Dans ce contexte, consentement éclairé et engagement à ne pas nuire entrent en tension. D'un côté, le dévoilement initialement partiel de l'objet de l'échange ne nous autorise pas à considérer que les participants ont donné, dès le début de l'entretien, leur consentement éclairé. Mais, d'un autre côté, c'est bien le souci éthique de ne pas nuire aux personnes interviewées en les confrontant à la charge éthique, qui a guidé notre choix de ne pas focaliser directement le questionnement sur l'enjeu des éventuels désaccords et dilemmes des managers.

Et, c'est après une trentaine d'entretiens que nous nous sommes aperçue que cette position intermédiaire mais inconfortable pouvait nous permettre dans un premier temps, avant un dévoilement et donc un consentement graduel<sup>26</sup>, d'observer comment nos interlocuteurs se positionnaient spontanément vis-à-vis de la méthode *communication managériale* et de sa prescription les enjoignant à s'approprier et relayer le discours institutionnel. C'est pourquoi, nous avons analysé ce qui se disait dans cette phase pré-dévoilement/consentement comme pouvant relever de la *doxa* entourant la diffusion de cette méthode dans les organisations<sup>27</sup>.

### **6.2. Ouvrir la porte d'un entretien gigogne**

Nous avons ainsi masqué le cœur de nos questionnements, tant que la configuration relationnelle ne se prêtait pas à leur dévoilement. Dans une perspective diachronique,

---

26 « In ethnographic inductive research, the issues under study and the relevance of the questions transform and are clarified during the process, which means it is almost impossible to inform research participants comprehensively. Consent can thus hardly be viewed as an event before one starts the fieldwork, but as a process, a part of constant negotiation between research participants and the anthropologist. » (Church, Shopes et Blanchard, 2002)

27 Par exemple, nous avons pu constater la naturalisation par les managers eux-mêmes du rôle de « manager-communicant » faisant, selon eux, de la responsabilité de « donner le sens » une mission à part entière de la fonction managériale.

il est possible d'observer, dans les entretiens que nous avons réalisés, comment une succession d'autorisations mutuelles et progressives a transformé, les modalités mêmes de l'échange à mesure que celui-ci se déroulait.

Pragmatiquement, tant que notre interlocuteur ne nous donnait pas de signes de confiance (sous la forme, par exemple, de marques de complicité telles que « *On s'est compris...* » pour ne pas avoir à dire explicitement la suite de la phrase, ou encore le fait d'accepter d'exposer une de ses difficultés), nous nous interdisions d'avancer dans l'échange en des termes éthiques (par exemple en parlant de « dilemme »). Et, c'est à partir de ces prémices de confiance, intervenant parfois après plus d'une heure d'échange, que nous nous autorisions à dévoiler plus précisément nos questions de recherche de telle sorte à contractualiser, dans le cours de l'entretien, un niveau plus informé et donc authentique de consentement. Ainsi, ce n'est que dans un deuxième, voire un troisième temps, en fonction du déroulement des différentes rencontres, que nous avons pu, avec les interlocuteurs qui étaient d'accord, pousser la porte d'un entretien dans l'entretien.

Ce passage à un autre niveau d'échange était, en derniers recours, rendu possible par une méta-question conclusive pour certains entretiens, mais liminaires pour d'autres : « *Est-ce qu'il y a une question que je vous ai posée que vous avez trouvé étrange ? Ou un point dont nous n'avons pas parlé et vous vous dites "ce serait dommage de ne pas l'évoquer" ?* ». Cette méta-question permettait ainsi, très basiquement, de se quitter sur un éclaircissement ou une nuance. Mais, pour ceux qui souhaitaient se saisir de cette opportunité, elle signait le passage à un autre niveau de relation rendant possible à la fois un rééquilibrage des positions enquêteur/enquêté, le dévoilement plus explicite de l'objet de la recherche et l'accord à poursuivre l'entretien sur de nouvelles bases.

En effet, cette invitation à se positionner, pour la personne interviewée, comme un acteur autorisé, au même titre que « l'enquêteur », à requalifier les termes de l'échange, mettait à distance, en la rendant visible, la dimension normative de l'exercice caractérisée par la conscience de « ce qu'on a le droit de dire ou pas devant l'autre » (Haas, 2007).

Cela nous a permis dans une quinzaine de cas d'instaurer les conditions d'un échange plus fécond et, nous le postulons, plus authentique, en ce qu'il faisait advenir autre chose que le propos perçu comme attendu.



### Vers un entretien gigogne

*« Est-ce qu'il y a une question que je vous ai posée que vous avez trouvée étrange ? Ou un point dont nous n'avons pas parlé et vous vous dites "ce serait dommage de ne pas l'évoquer" ? [à la 50<sup>e</sup> minute d'un entretien qui en durera finalement 30 de plus]*

*- Non. Je vois à peu près où vous voulez en venir. Le décalage...*

*- Moi, je veux simplement comprendre s'il existe ou pas.]*

*- Je pense qu'il doit exister, je ne m'étais pas posé la question dans ces termes-là.*

*Je m'étais juste bêtement dit : "tiens, y a ça qui est de cette façon-là, et ça qui est de cette façon-là". C'est vrai que ça peut sans doute générer un décalage. »*

(Brigitte L., manager intermédiaire, Vetolab)

En somme, cette méta-question ouvrant sur des entretiens gigognes offrait la possibilité de prendre ensemble, enquêté et enquêteur, un chemin de traverse dans lequel nous pouvions en confiance assumer de nous mettre en écart (écart à la commande pour la chercheuse, écart à la prescription institutionnelle pour le manager).

### 6.3. Se placer sous l'égide d'une éthique du « tact »

Ce scrupule éthique et scientifique avec lequel en tant que chercheuse nous avons composé avec des bricolages plus ou moins crapuleux<sup>28</sup> tout en mettant notre sensibilité au service de l'échange se place sous l'égide des travaux sur le « tact » de J. Le Marec (2013). À la fois quête et approche épistémologique, la recherche de « tact » correspond à la nécessité d'activer « un mode de relation marqué pour les enquêtés et les enquêteurs par un souci de qualité indéniable, par le souci de rester à sa place, de comprendre, d'écouter ce qui est demandé et ce qui est répondu, de prendre au sérieux ce qui est échangé. » (Le Marec, 2013, 16). C'est ce à quoi nous avons été vigilante en prenant en considération, sans chercher à la nier, la situation épineuse dans laquelle notre démarche pouvait mettre nos interlocuteurs.

---

28 Cf. (Allein, 2019) pour le détail des (dé)tour(s) méthodologiques – détour par le tiers, détour par l'aveu, détour par le fictionnel – imaginés permettant aux acteurs de parler de leur dissensus sans se sentir menacés. Ces trois détours relèvent d'une tentative expérimentale de questionnement du désaccord susceptible de s'écarter de l'idéal de pureté d'un entretien où l'enquêteur est censé « injecter » le moins possible pour éviter d'induire. C'est pourquoi ils n'ont été mobilisés que lorsqu'il était constaté une hésitation manifeste à passer au registre explicite, et ce dans le but d'ouvrir dans l'échange une brèche plus propice à la libération de la parole.

Appliqué sur nos terrains, le tact a par exemple impliqué de ne pas tenter de rentrer, comme par effraction, *via* la porte de l'éthique, dans la question des potentiels désaccords entre un manager et son entreprise. Ainsi, nous n'approfondissons qu'avec les acteurs qui le souhaitent ce qui se joue dans le fait de se vivre en dissensus. La multiplication des entretiens (74 en tout) a allégé la pression de maximiser chaque rencontre en contribuant d'une part à ne pas réduire autrui à des fins purement instrumentales, et d'autre part en ne forçant pas la main de ceux pour lesquels nous sentions que la situation dans laquelle l'entretien les positionnait constituait une trop grande violence.

Il s'agissait non seulement de ménager la face de notre interlocuteur et la représentation qu'il se fait de son identité professionnelle, mais aussi de prendre en considération ce à quoi il décide de nous faire accéder et ce qu'il préfère garder pour lui. Ceci est d'autant plus vrai que ces refus spontanés de parole sur le désaccord ne sont pas « *un espace dénué de sens [...], mais le cœur même de l'étude* » (Haas, 2007). Ils nous disent que la possibilité même de s'envisager comme étant en désaccord pour un cadre et de l'assumer face à un tiers pouvant être perçu comme commandité par leur hiérarchie, leur pose souci dans le cadre d'entretiens consacrés à discuter d'une *méthode* qui vise précisément à lisser les écarts de discours le long de la chaîne hiérarchique. Néanmoins, c'est parce que « ce type de position ne produit pas d'énoncés explicites exploitables en tant que données, mais plutôt la reconnaissance d'implicites difficiles à objectiver » (Le Marec, 2013, 24) qu'il suppose de maintenir vivace l'« effort d'objectivisation par la réflexivité » (*ibid.*) face aux bricolages crapuleux expérimentés.

En effet, pour pouvoir s'approcher des manières de dire la *communication managériale* et des « manières de faire » des acteurs autour de la méthode, il nous a fallu entrer en relation avec des consultants, des communicants, des dirigeants, des managers, des salariés tout en assumant que cette relation, et les situations de communication qui la composent, sont constitutives de notre « désir de scientificité » (*ibid.*, 16).

### **Pour conclure : la vertu heuristique de l'inconfort**

Nous avons ici donné à voir comme dépliée la dynamique entre scrupule et crapule qui a traversé les partis-pris méthodologiques et les soucis éthiques de notre recherche. En effet, là où l'écriture scientifique aurait tendance à estomper ce qui relève du compromis, de la maladresse ou encore de l'échec, nous postulons que c'est aussi dans l'intimité des choix opérés au quotidien, des « tactiques » du chercheur que se produisent les savoirs.

Ce désir de rendre compte de l'intimité du travail de terrain est également à comprendre comme un souci d'honnêteté intellectuelle, dans la mesure où l'inconfort qui s'exprime en filigrane de notre travail est porteur d'une certaine vertu heuristique et qu'il nécessite, à ce titre, d'être interrogé.

Ainsi, la démarche méthodologique et éthique que nous avons décrite est, à notre sens, partie intégrante des « résultats » de la recherche. Elle esquisse un cadre épistémologique ouvert au sensible. Néanmoins, il nous semble que c'est bien grâce à cet inconfort fructueux entre scrupule et crapule que nous avons pu saisir un phénomène dans son caractère composite depuis les discours prescripteurs de la méthode *communication managériale* jusqu'à ses micro-modalités pratiques. C'est grâce à lui que nous avons gardé le cap de notre projet scientifique à portée critique face aux contraintes de production de notre recherche. C'est grâce à lui que nous avons pu nous approcher d'un sujet aussi sensible pour les acteurs sans (trop) heurter l'éthique de la recherche en laquelle nous croyons. C'est enfin grâce à lui que nous avons pu faire émerger la diversité, la complexité et la subtilité des médiations de l'expérience du dissensus qui ne pouvait dans le contexte de notre recherche que se raconter à bas-bruits.

### Bibliographie

- Alcadipani, R. et Hodgson, D. (2009). By Any Means Necessary? Ethnographic Access, Ethics and the Critical Researcher. *Tamara Journal*, 7(4), 127-146.
- Allein, M. (2017). *Les Enjeux symboliques et organisationnels de la communication portée par les managers. Sens, consensus et dissensus dans la communication managériale*. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction de Véronique Richard, Paris, Celsa Sorbonne Université.
- Allein, M. (2019). « La question ne se pose pas ». Interstice, tact et détour face aux dilemmes. *Musées et Recherche : Vulnérabilité, Scrupules, Dilemmes*, Les Dossiers de l'Ocim. Dijon, France : Office de coopération et d'information muséales, 9-22.
- Beyer, F. M. (2007). *Encadrer, un métier impossible ?* Paris, France : Armand Colin.
- Bouffartigue, P. (2001). Les métamorphoses d'un salariat de confiance : les cadres au tournant des années 1990. *Travail et Emploi*, 86, 107-125. [https://travail-emploi.gouv.fr/publications/Revue\\_Travail-et-Emploi/pdf/86\\_1437.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/publications/Revue_Travail-et-Emploi/pdf/86_1437.pdf)
- Bourdieu, P. (1977). Sur le pouvoir symbolique. *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*, 32(3), 405-411. doi : <https://doi.org/10.3406/ahess.1977.293828>
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. et Passeron, J.-C. (2005). *Le Métier de sociologue : Préalables épistémologiques*. Berlin, Allemagne : Walter de Gruyter.
- Certeau (de), M. (1990). *L'Invention du quotidien. 1. Arts de faire*. Paris, France : Gallimard.

- Church, J. T., Shopes, L. et Blanchard, M. A. (2002). Should all Disciplines be Subject to the Common Rule? *Academe*, 88(3), 62-69.
- Courpasson, D. et Thoenig, J.-C. (2008). *Quand les cadres se rebellent*. Paris, France : Vuibert.
- Faury, M. (2015). Dialogues et réflexivités dans l'enquête : le témoignage comme espace d'inter-subjectivité. Dans S. Cordonnier (dir.), *Trajectoire et témoignage. Pour une réflexion pluridisciplinaire*. Paris, France : Éditions des Archives Contemporaines.
- Haas, V. (2007). De l'incommunicable à l'intransmissible : la gestion du silence dans l'entretien de recherche. *Recherches qualitatives*, 3, 232-242. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v3/HAAS-FINAL2.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v3/HAAS-FINAL2.pdf)
- Jeanneret, Y. (2014). *Critique de la trivialité. Les médiations de la communication, enjeu de pouvoir*. Le Havre, France : Éditions Non Standard.
- Krieg-Planque, A. (2009). *La Notion de formule en analyse du discours : cadre théorique et méthodologique*. Besançon, France : Presses universitaires de Franche-Comté.
- Le Breton, D. (1997). *Du silence*. Paris, France : Métailié.
- Le Marec, J. (2002). Situations de communication dans la pratique de recherche : du terrain aux composites. *Études de communication*, 25, 15-40.  
doi : <https://doi.org/10.4000/edc.831>
- Le Marec, J. (2013). Le public, le tact et les savoirs de contact. *Communication & langages*, 175, 3-26. doi : <https://doi.org/10.4074/S0336150013011010>
- Lugosi, P. (2006). Between Overt and Covert Research: Concealment and Disclosure in an Ethnographic Study of Commercial Hospitality. *Qualitative Inquiry*, 12, 541-561. doi : <https://doi.org/10.1177/1077800405282801>
- Masson, E. et Haas, V. (2010). Dire et taire : l'intersubjectivité dans l'entretien de recherche. *Bulletin de psychologie*, 1, 5-13.  
doi : <https://doi.org/10.3917/bupsy.505.0005>
- Meyer, V. (2006). De l'utilité des recherches-actions en SIC, *Communication & Organisation*, 30, 89-108.  
doi : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3455>
- Nagar-Ron, S. et Motzafi-Haller, P. (2011). "My Life? There Is Not Much to Tell": On Voice, Silence and Agency in Interviews With First-Generation Mizrahi Jewish Women Immigrants to Israel. *Qualitative Inquiry*, 17(7), 653-663.  
doi : <https://doi.org/10.1177/1077800411414007>

- Perec, G. (1989). *L'Infra-ordinaire*, Paris, France : Seuil.
- Plankey-Videla, N. (2012). Informed Consent as Process: Problematizing Informed Consent in Organizational Ethnographies. *Qualitative Sociology*, 35, 1-21.
- Rancière, J. (2012). *La Méthode de l'égalité*. Paris, France : Bayard.
- Vassy, C. et Keller, R. (2008). Faut-il contrôler les aspects éthiques de la recherche en sciences sociales, et comment ? *Mouvements*, 55-56(3), 128-141.  
doi : <https://doi.org/10.3917/mouv.055.0128>
- Virtová, T., Stöckelová, T. et Krásná, H. (2018). On the Track of C/overt Research: Lessons From Taking Ethnographic Ethics to the Extreme. *Qualitative Inquiry*, 24(7), 453-463. doi : <https://doi.org/10.1177/1077800417732090>
- Voros, F. (2014). Partager l'intimité des publics : genre, sexualité et complicité hégémonique en relation d'enquête. *Sciences de la société*, 92, 193-207.  
doi : <https://doi.org/10.4000/sds.1393>