Communication et organisation

36 | 2009

Pour une approche communicationnelle de l'individu
au travail

James R. Taylor & Elizabeth J. Van Every, *The Situated Organization : Case Studies in the Pragmatics of Communication Research*

London, New York: Routledge Editions, 2010, 276 p., \$27,99

Bertrand Fauré

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1028>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.1028

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2009

Pagination : 252-256

ISBN : 978-2-86781-719-9

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Bertrand Fauré, « James R. Taylor & Elizabeth J. Van Every, *The Situated Organization : Case Studies in the Pragmatics of Communication Research* », *Communication et organisation* [En ligne], 36 | 2009, mis en ligne le 11 mars 2011, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1028> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.1028>

James R. Taylor & Elizabeth J. Van Every - *The Situated Organization: Case Studies in the Pragmatics of Communication Research*

London, New York: Routledge Editions, 2010, 276 p., \$ 27, 99.

Écrit dans un anglais sobre et élégant, ce dernier ouvrage du Canadien J. Taylor en collaboration avec E. Van-Every, est d'un accès facile, même pour des lecteurs non experts de la langue de Shakespeare. Il poursuit et prolonge les recherches menées par ce chercheur et son équipe (F. Cooren, D. Robichaud, N. Giroux, C. Groleau, Ch. Benoît-Barné, B. Brummans) sur la nature du phénomène organisationnel et ayant donné lieu à une série d'ouvrages développant une théorie originale de la communication comme essence du travail d'organisation (« *organizing work* »). Après avoir rappelé les principales idées soutenues par cette théorie, nous présenterons les apports spécifiques de ce dernier ouvrage puis discuterons son importance au sein des recherches en Communication Organisationnelle, tant dans le champ nord américain, déjà bien établi depuis un demi-siècle, que dans le champ francophone plus récent et encore en structuration.

Bien que les ouvrages les plus connus de Taylor aient été publiés en anglais, son premier livre consacré aux théories des communications organisationnelles fut rédigé en français sous un titre programmatique *Une organisation n'est qu'un tissu de communications. Essais théoriques* (1988). Publié par les presses de l'Université de Montréal en édition limitée, il est malheureusement aujourd'hui épuisé. Il contient pourtant en germe l'essentiel des idées qui seront par la suite popularisées par *How to read an organization* (1993), *The Vulnerable Fortress* (1993) et *The emergent Organization* (2000). S'inspirant de recherches en psychologie des organisations (Weick), ethnométhodologie (Garfinkel), phénoménologie (Schütz) et pragmatique du langage et de la communication (Austin, Watzlawick), Taylor propose de voir la communication comme le « site et la surface » des organisations - plutôt que comme un phénomène apparaissant au sein d'organisations pré-existantes – et recourt à des analyses de conversations et d'interactions pour comprendre les processus par lesquels les organisations émergent et se maintiennent. Profondément originale, car ouvrant la boîte noire du rôle de l'oralité au sein des fonctionnements organisationnels, cette approche a donné suite à de nombreux développements théoriques et empiriques, dont

les principaux ont été rassemblés en 2006 dans un ouvrage collectif : *Communication as organizing: Explorations In the dynamic of text and conversation*. Par rapport aux idées initiales introduites par Taylor, l'apport de cette dernière livraison était d'offrir une vision plus équilibrée des relations entre l'oralité et l'écriture – « les conversations et les textes » -, notamment à travers la reconnaissance de certaines propriétés performatives des textes (leur capacité d'agir ou leur « *textual agency* »).

Le présent ouvrage vient enrichir cette théorie de l'organisation comme émergeant des interdépendances entre processus de textualisation et processus conversationnels (théorie conversation-texte du changement organisationnel) d'une conceptualisation de la notion d'autorité comme relation en permanence reconstruite (plutôt que comme statut définitivement acquis). Se démarquant ainsi des travaux sociologiques classiques sur les relations de pouvoir (ou de domination), et s'appuyant sur le concept de tiercéité développé par Peirce, Taylor livre une réflexion saisissante concernant une notion dont l'étymologie est commune avec les notions d'autorisation et d'auteur. L'autorité est définie comme un phénomène distribué, inscrit dans des « textes » de plus en plus disloqués, fragmentés, hybrides, multi supports, et dont la cohérence est maintenue parfois au prix de longues « conversations » au cours desquelles les figures du pouvoir sont tour à tour invoquées, confrontées et finalement rendues présentes dans l'ici et maintenant des interactions. À l'appui de cette thèse, Taylor mobilise cinq recherches doctorales portant sur des terrains volontairement diversifiés - un projet de diffusion de la science et de la technologie au Chili (Consuelo Vasquez), la budgétisation des projets de construction dans une entreprise de BTP (Bertrand Fauré), le plan de développement d'une nouvelle technologie dans une entreprise internationale de haute technologie (Senem Güney), l'implantation d'un progiciel de gestion dans un laboratoire pharmaceutique (Sandrine Virgili), la rédaction d'une loi d'aménagement du territoire (Andy Blundell) - et explicitement consacrées à l'étude des modalités conversationnelles par lesquelles la mise en écrit de l'organisation se (trans)forme.

Synthétisant ces travaux, Taylor propose une version enrichie de la théorie conversation texte permettant de mieux comprendre comment des « *coagulations of human and material agencies* » peuvent tenir ensemble à travers la constitution d'une troisième figure – l'organisation -. Inscrite dans des textes et rendue présente au cours des interactions, cette troisième figure est la glue conversationnelle qui permet à des agencements socio-techniques sans cesse plus

Bibliographie

complexes de maintenir une forme de cohérence dans le temps et dans l'espace. Dans cette perspective, l'autorité d'un énoncé ne réside pas dans le statut ou l'expertise de celui qui l'énonce mais dans le fait que cet énoncé réfère à des textes constitutifs de la légitimité de ce statut ou de cette expertise. La nuance n'est pas triviale. Elle offre un regard renouvelé sur la nature des relations hiérarchiques contemporaines et sur les attentes managériales en matière de comportements organisationnels. Plutôt qu'à des « problèmes d'autorité de la ligne hiérarchique » ou des « problèmes de responsabilisation des individus », le déplacement de perspective opéré par Taylor invite à s'intéresser à toutes les transformations souterraines que subissent les textes, transformations qui permettent de repérer les modalités par lesquelles la ligne hiérarchique « s'autorise » à exercer son influence (par exemple à travers l'implantation d'un nouveau système administratif) et par lesquelles les individus deviennent « auteurs » de leur propre contrôlabilité (par exemple lorsqu'ils rendent des comptes sur leur performance financière).

L'importance de la théorie conversation-texte au sein des recherches nord américaines a été reconnue par certains des auteurs les plus significatifs du champ (Haridimos Tsoukas, Linda Putnam, Karl E. Weick, Barbara Czarniawska) et a été popularisée sous le nom de « *Theory of the Montréal School* » (TMS). Dans un article de synthèse très souvent cité, Fairhurst et Putman la présentent comme une des contributions majeures du courant interprétatif (par distinction avec le courant fonctionnaliste et structurationniste). En mettant l'accent sur les concepts de tiercéité et d'autorité, le présent ouvrage élargit le spectre des éclairages apportés par cette théorie et ouvre une piste féconde pour les recherches relevant de ce courant. Les recherches interprétatives, en soulignant le rôle actif des récepteurs dans les processus de construction de sens, courent le risque de sous-estimer l'importance des relations de pouvoir au sein des organisations... et tombent parfois dans les travers d'une vision quelque peu irénique. Bien que résolument inscrit dans la tradition interprétative, le présent ouvrage propose une conceptualisation approfondie des phénomènes de pouvoir comme constitués par des processus d'autorité (*authority*), d'autorisation (*authorizing*) et de publication (*authorship*). Comprendre les phénomènes de pouvoir, dans cette perspective, consiste à expliquer comment tels ou tels acteurs, groupes ou idéologies parvient à exercer le plus d'influence sur ces processus de textualisation des organisations. Bien que n'ayant pas pour objet l'étude du pouvoir en tant que tel, *The situated organization* fournit un cadre théorique solide pour des recherches futures sur le thème.

Relativement bien connue en France, la TMS n'a cependant donné lieu qu'à un nombre limité de travaux la discutant explicitement. L'intérêt du présent ouvrage réside dans le fait qu'il offre tout à la fois un résumé pédagogique de cette théorie et une vue enrichie de ses implications pour comprendre les mutations et les enjeux des organisations contemporaines. Voir les organisations comme constituées par des processus communicationnels permet de mieux comprendre ce qu'elles ont de commun derrière la diversification croissante de leurs productions, de leurs technologies et de leurs finalités. Par delà les objets, les temporalités et les acteurs, toutes ces formes de changements peuvent être caractérisées par l'accélération et l'imbrication croissante des processus de rédaction, publication et lecture des textes qui y sont relatifs (projet d'entreprise, supports de communication, procédures administratives...). Tel document, élaboré au cours de longues réunions et officialisé conformément aux procédures établies, peut être soudainement rendu caduc suite à l'édition d'un texte contradictoire au statut supérieur. Telle étude, jusqu'à présent reléguée dans un tiroir, est remise à l'ordre du jour par une modification marginale d'un article dans un règlement intérieur. Corrélativement à cette complexification des processus de mise en écrit des fonctionnements organisationnels, l'oralité se renouvelle, devient à la fois plus formelle – habitée de figures d'autorité – et plus fluide – l'énonciateur est multiple. Les organisations acquièrent un statut conversationnel qu'elles n'avaient pas auparavant. Notre vie quotidienne (professionnelle et privée) est ainsi peuplée de leurs artefacts et de leurs productions symboliques avec lesquels nous interagissons selon des modalités de plus en plus proches de celles qui régissent nos relations entre humains. Comprendre comment les organisations se constituent, se maintiennent et se transforment à travers des processus *situés* de communication devient donc plus que jamais une question d'actualité à laquelle les théories des communications organisationnelles ont, par définition, vocation à répondre. Le mérite principal de l'ouvrage de Taylor pour un lecteur béotien est d'offrir un exposé convaincant des défis théoriques et pratiques que soulève une telle question. Le lecteur averti retrouvera avec plaisir la prose lumineuse de l'auteur de *Communication as site and surface* et appréciera les idées nouvelles qu'il soumet à sa réflexion.

Bibliographie

TAYLOR, J.R. (1988). *Une organisation n'est qu'un tissu de communications. Essais théoriques*. Cahiers de recherches en communication, Université de Montréal.

Bibliographie

TAYLOR, J.R. (1993). *Rethinking the theory of organizational communication: How to read an organization*. Norwood, NJ: Ablex.

TAYLOR, J.R. (1993). « La dynamique de changement organisationnel. Une théorie conversation/texte de la communication et ses implication », in *Communication & Organisation*, n°3, 1^{er} semestre 1993.

TAYLOR, J. R. & E. J. VAN EVERY (1993). *The vulnerable fortress: Bureaucratic organization and management in the information Age*. Toronto: University of Toronto Press.

TAYLOR, J. R. & E. J. VAN EVERY (2000). *The emergent organization: Communication as its site and surface*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

COOREN, F., J. R. TAYLOR, & E. J. VAN EVERY (Eds.) (2006). *Communication as organizing: Explorations in the dynamic of text and conversation*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Bertrand Fauré