« Réalités » d'entreprise et « réalités » de recherche en SIC : De quoi parle-t-on ? Pourquoi ? Comment ?

Isabelle Comtet

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4790>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.4790

ISBN : 979-10-300-0155-6

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2014

Pagination : 197-210

ISBN : 978-2-86781-905-6

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Isabelle Comtet, « « Réalités » d'entreprise et « réalités » de recherche en SIC : De quoi parle-t-on ?

Pourquoi ? Comment ? », *Communication et organisation* [En ligne], 46 | 2014, mis en ligne le 01

décembre 2017, consulté le 26 avril 2019. URL : [http://journals.openedition.org/](http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4790)

communicationorganisation/4790 ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.4790

« Réalités » d'entreprise et « réalités » de recherche en SIC : de quoi parle-t-on ? Pourquoi ? Comment ?

Isabelle Comtet¹

Il est admis depuis un certain temps, au moins par les chercheurs du domaine, que les Sciences de l'information et de la communication constituent une discipline à part entière. Cette dernière a pour fondement l'articulation de plusieurs disciplines (psychologie, sociologie, informatique, sciences de gestion, etc.) qui se complètent, s'imbriquent, peuvent s'assembler et se combiner, et qui permettent aux chercheurs de puiser dans un fonds de richesse scientifique pour travailler leurs objets d'étude complexes et mobiles avec plus de pertinence qu'en restant sur une seule et même focale scientifique.

Cette richesse se situe donc sur le plan des disciplines que le chercheur peut engager, mais également sur celui des méthodes de recherche dont il peut faire usage pour développer son travail (recherche-action, questionnaire, interview, etc.). Le travail du chercheur en communication n'est pas pour autant un long fleuve tranquille. La recherche appliquée, c'est-à-dire mise à l'épreuve du terrain, est relativement semée d'écueils pour qui souhaite aller jusqu'au bout de la démarche scientifique : faire en sorte que les analyses issues du travail débouchent sur des conclusions et des mises en sens et valident des actions suffisamment crédibles pour être réellement mises en œuvre sur ce même terrain.

L'objectif de cet article est moins de souligner toutes les difficultés du chercheur en 71^e section, ou de présenter des méthodes de recherche qui sont à l'œuvre (et éprouvées) depuis longtemps, mais plutôt d'essayer de construire une réflexion critique qui permette de prendre un certain recul épistémologique et méthodologique de façon à garder des points de vigilance (scientifique mais aussi éthique) sur cette dialectique que l'on veut engager entre réalités d'entreprise et réalités de recherche en communication.

¹ Isabelle Comtet est Maître de conférence, habilitée à diriger des recherches en Sciences de l'Information et de la Communication. Chercheure dans le groupe Système d'Information de l'IAE, au centre de recherche Magellan de l'Université Lyon 3. Domaine de recherche : communication des organisations et TIC. Groupe de recherche SI, IAE de Lyon, IUT Lyon 3, département Information/Communication, Université Jean Moulin ; Isabelle.comtet@univ-lyon3.fr

À cet égard, quatre points nous semblent essentiels à aborder : le premier axe de réflexion abordera des aspects plus politiques qui entrent inévitablement en compte aujourd'hui dans le fonctionnement même de notre travail de chercheur. Le second envisagera la relation au terrain au travers des réalités économique et morale contingentes. La troisième prendra en compte la nécessité d'établir et de garder une relation de confiance avec les acteurs du terrain pour réaliser une étude objective. Le dernier s'attachera aux épistémologies en contrepoint, mais complémentaires de notre point de vue.

Le chercheur et l'entreprise : jeux politiques croisés

L'ambition affichée des Sciences de l'Information et de la Communication, au travers, notamment, de la communication des organisations, est bien de penser des objets, des pratiques situées² au regard de contraintes rhétoriques, institutionnelles, culturelles, technologiques etc. (Denouel, Granjon, *et al.*, 2011). Partant du principe que la compréhension est l'objectif fondamental du chercheur, le jeu dialectique nécessite de prendre en compte les acteurs observés comme co-producteurs de sens, en cherchant à extraire et à analyser au mieux les significations instituées (Habermas, 1987). Dans cette optique, les chercheurs ont tout intérêt à mettre leurs travaux à l'épreuve du terrain de manière à prendre en compte des actions situées, dans la mesure où les conduites de l'acteur renvoient toujours à une socialisation historiquement construite, à la perception de ses opportunités et aux contraintes du contexte d'action (Comtet, 2012).

Néanmoins, si cette ambition de recherche répond à une logique scientifique, il existe cependant, comme autant de barrières à dépasser, des contraintes liées au cœur même du métier de chercheur immergé dans l'organisation qui l'accueille.

Lorsque l'on parle de l'activité humaine au sens large, et l'on englobe par là-même l'activité professionnelle, celle-là dépend, en partie, des progrès des chercheurs dans leur domaine (Bouchard, 2011). Pourquoi ? Parce que les connaissances étant en perpétuelle extension, les chercheurs sont devenus, peu ou prou, des « chercheurs-experts » dans leur spécialité. Nous parlons là d'expertise souvent « labellisée » par le statut universitaire. Les « jeunes chercheurs » en doctorat vont sur le terrain pour éprouver leurs hypothèses et construire peu à peu leur propre référentiel de connaissances, au même titre que les chercheurs expérimentés sont le plus souvent considérés comme des « experts » de leur domaine d'étude. Eux aussi sont mus par un projet de production des connaissances et peuvent mobiliser des démarches stratégiques d'accès aux objets d'études (carnet d'adresses, savoir-faire relatif aux appels d'offres, maîtrise des mécanismes de reconnaissance sociale dans un micro-

² Voir *infra*.

milieu donné etc.) et méthodologiques (expérience variée et constamment actualisée des outils et des terrains), (Ardoino, 1989).

Dans ces conditions, on comprend que le chercheur puisse être considéré comme un potentiel consultant (alors même que ce dernier est plus considéré comme un praticien). À ce titre, les enjeux des entreprises, peuvent être légitimement problématisés par des chercheurs considérés comme « experts ». La situation permet à l'entreprise d'avoir recours à une personne compétente qui, comme tous les experts extérieurs à l'entreprise est susceptible de porter un regard décalé (car plus détaché de la vie de l'entreprise dans laquelle il intervient), plus objectif (apportant un jugement, une analyse dépourvus, autant que faire se peut, d'affect) sur l'activité professionnelle. Pourtant, l'organisation se donne à voir avec plus ou moins de réticence et d'arrière-pensées au chercheur. Elle espère cependant de son accueil une valeur ajoutée qui lui permettra de mieux piloter son propre projet.

Cette nécessité pour les chercheurs d'aller sur le terrain est facilitée dans la mesure où les chercheurs sont de plus en plus sollicités par les entreprises pour intervenir en leur sein : au-delà du contenu, leur travail peut être doublement intéressant pour elles, car, clairement, le coût d'intervention pour l'entreprise est bien moindre que celui d'un « consultant classique »... L'entreprise fait alors office de « commanditaire » : si l'entreprise est le terrain, le chercheur est l'expert, souvent rétribué sous forme de contrat de recherche de type ANR par exemple pour son travail. Il existe là une relation marchande entre deux mondes qui se sont souvent ignorés et qui n'est pas toujours « éthiquable », car pleine d'implicites et d'informulés. Ce qui ne porte pas d'emblée à la confiance, cette intuition qui, en situation d'incertitude, incite à penser que l'autre va agir de façon acceptable ... Nous avons fait par exemple cette expérience (Comtet, 2004) il y a quelques années lors d'un travail de recherche mené dans une entreprise lyonnaise d'expertise comptable : il s'agissait de travailler sur les usages d'un *workflow* visant à mutualiser les compétences des différents acteurs de l'organisation, experts-comptables, chefs de missions, assistants de cabinet, opérateurs : au cours des entretiens menés, nous avons bien saisi toute la réticence des salariés à répondre de façon ouverte à nos questions. Certains allaient jusqu'à nous dire que nous faisons le jeu de la direction qui cherchait officiellement à montrer que les informations devaient être mutualisées pour plus d'intelligence collective mais qui officieusement souhaitait réorganiser et rationaliser le travail des acteurs en créant des bases de données facilitant ainsi la transmission des dossiers des uns aux autres et *de facto* une certaine dépossession des connaissances.

Ce point pose d'ailleurs un problème de fond pour les chercheurs en 71^e (et pour les chercheurs des autres sections probablement aussi) : l'entreprise diffuse des appels à projet sur des thèmes et des actions qui sont au centre de ses préoccupations. Les chercheurs, poussés par la nécessité de multiplier les projets de recherche qui leur donnent les moyens de financer équipes, missions,

congrès, matériel et font avancer leur carrière, s'empressent d'y répondre. Le temps est toujours compté pour « monter » un dossier de réponse à un appel d'offre.

Or, nous l'avons rappelé auparavant, le cœur du travail de recherche des sciences de l'Information-communication a souvent trait à la compréhension d'actions situées. Alors, qu'en est-il de la co-construction entreprise-expert, de la problématique d'intervention qui nécessiterait une temporalité plus longue ? Quel sens donner à une demande de recherche formulée par la seule direction de l'entreprise ? Que penser, en tant que chercheur, d'un projet d'étude « *top-down* », construit par la direction et dont les résultats (quelques-uns, dans la plupart des cas) seront appliqués ensuite à l'ensemble de l'entreprise ? Le chercheur (et son laboratoire) refusera-t-il pour autant le projet ?

Il y a derrière ces questions autant de contradictions épistémologiques, méthodologiques que déontologiques : l'approche couramment admise et employée par les chercheurs de 71^e est bien la construction d'une problématique collective qui exigerait le temps de la mise en place d'un lien social de qualité. Que penser d'interviews de salariés à qui on n'a pas demandé leur avis ? Quid de la place du chercheur, de l'autonomie et de la distanciation qu'il doit avoir en situation de recherche ?

Ainsi de cette collectivité locale qui nous avait demandé d'intervenir dans le cadre d'un projet « Télérégions » dont le principal objectif explicite était d'identifier des besoins intersectoriels d'intérêt général en matière de télématique dans plusieurs territoires, de développer des solutions à la fois communes et spécifiques utilisant des applications, des services et des technologies télématiques sophistiqués pour l'époque, et de déterminer dans quelle mesure la construction d'une demande devait être un préalable à la diffusion de l'innovation. En fait, l'objectif officieux mais non exprimé au début et au cours de l'intervention était d'obtenir la caution de l'intégration de cette collectivité au sein d'un projet européen pour mieux mettre en œuvre la politique territoriale décidée localement.

Dans le même temps, en amont et en aval de « l'expertise », la réalité du métier de chercheur se heurte à une accélération de la production... d'écrits. Intervenir sur le terrain, certes, mais faut-il encore que le chercheur ait le temps par la suite de transformer cette expérience en papier acceptable... c'est-à-dire donnant lieu à une publication dans une revue qualifiante adoubée par les instances scientifiques (Morder, 2010). Et cette réalité-là est très concrète pour les chercheurs, notamment dans le domaine de la communication organisationnelle aujourd'hui : intervenir en entreprise est extrêmement pertinent sur le plan scientifique (voire incontournable) car il y a une réelle confrontation entre la théorie et la « vraie vie économique et sociale du monde du travail » qui permet d'ajuster, de valider, de vérifier, d'orienter bref de faire progresser sa recherche. Sur un plan performatif, l'entreprise doit pouvoir en

tirer également des enseignements comme nous l'avons évoqué, en termes d'améliorations, de solutions imaginées, de situations à mieux appréhender.

Mais, une intervention en entreprise exige un temps long pour s'immerger dans l'organisation, apprendre les règles de fonctionnement, apprivoiser les acteurs sans chercher à les séduire, patienter et non faire pression. La juste compréhension est à ce prix, mais c'est un peu la quadrature du cercle. Et ce temps idéal, le chercheur ne l'a pas forcément s'il veut pouvoir répondre aux exigences de son laboratoire, aux délais imposés par les *reviewers* et les éditeurs, voire aux dates-limites pour les dépôts de dossiers au CNU. C'est ainsi que sont éditées régulièrement des publications – fort intéressantes – mais qui restent « confidentielles » et parfois restreintes à une partie de la communauté de la recherche scientifique, avec un manque notoire de vulgarisation, de transmission à l'entreprise, de diffusion de travaux empiriques sur lesquels s'appuyer. À l'exception – rare – de quelques études médiatisées (mais les institutions font des progrès : télévisions universitaires, conférence sur You Tube. Cela est encore homéopathique !). Or, comme on le sait, à l'heure actuelle, la carrière du chercheur se « mesure » au nombre des publications validées par le ministère, desquelles sont très souvent exclues les revues de vulgarisation à l'usage des entreprises. Il s'agit là d'une contradiction forte en termes de processus de production scientifique.

Le chercheur et le terrain : une question de confiance ?

Nous l'avons souligné, pour le chercheur, le premier point est celui de la nécessité de s'insérer, de s'intégrer dans le contexte organisationnel pour comprendre les échanges, les réalités communicationnelles, les fonctionnements managériaux en tension les uns par rapport aux autres. On se situe bien là dans un modèle de l'action propre à l'ethnométhodologie : « [...] pour désigner l'action orientée vers un but, j'ai introduit le terme d'action située. Ce terme souligne que chaque cours d'action³ dépend de façon essentielle des matériaux utilisés et des circonstances sociales » (Suchman, 1987). On note que, selon cet auteur, l'interaction sociale est située dans la mesure où elle possède une propriété de contextualisation, c'est-à-dire l'accès mutuel (au moins à deux) aux circonstances immédiates de la situation. L'approche située prend ainsi nettement le parti d'une théorie interactionniste de l'action. L'accès au contexte est donc important, mais celui-ci n'est pas donné d'avance : il est le résultat d'une interaction. Ainsi, dès lors que le chercheur recueille des données, il tisse une relation d'échange pour obtenir des informations. La confiance (Malouin, 2002) avec les interlocuteurs prend ici tout son

3 Cours d'action : « est retenue comme activité, dans cette perspective, ce qui est montrable, racontable, et commentable à tout instant par les acteurs à un observateur-interlocuteur dans des conditions normales d'interlocution. Ces conditions impliquent par exemple le partage minimum de langage commun, une confiance mutuelle et un contrat clair entre acteurs et observateurs concernant les visées pratiques, le déroulement et la constitution des résultats de l'étude » (Theureau J., Filippi G., 1994, Cours d'action et conception d'un système d'aide à la coordination, *Sociologie du travail*, 4/94, Dunod, Paris, p. 550).

sens, mettant en jeu la connaissance des interlocuteurs, l'éventuelle prédictibilité de leurs comportements, et l'assurance de pouvoir remplir sa mission de recherche de façon relativement objective, c'est-à-dire avec distanciation. Cette confiance (Moorman, 1992) nécessite la connaissance de l'autre, de ses propres sentiments envers lui, la prise en compte de son contexte de vie. Elle est le fruit d'un processus très chronophage. Elle doit d'ailleurs être posée comme présumée pour le chercheur et ses interlocuteurs pour qu'il y ait réellement création de « valeur » dans son projet de construction des connaissances. Elle permet de construire un contrat implicite (Sako, 1991) d'échanges.

Il y a bien évidemment d'autres difficultés pour créer cette relation, puis, pour lui donner de l'épaisseur, de la densité, de la compréhension : les terrains sont bien souvent peu « dociles », parfois même soupçonneux. Dans l'enquête de terrain (méthode privilégiée des sciences humaines et sociales et de la communication des organisations en particulier), le recueil d'information est par essence soumis à ce biais possible de crainte de la « fuite » d'une information péjorative sur l'entreprise (Pluchart, 2010). Peut-être est-il encore plus difficile de recueillir des informations dans des organisations et des entreprises où se cachent toujours derrière les questionnaires et les entretiens, des suspicions de trahison de la part des interviewés car il ne s'agit pas tant de spécifier « l'endroit d'où on parle » mais bien davantage de comprendre le contexte dans quel on est (Gurviez, Korchia, 2002). Lors de notre enquête au cours du projet européen « e-Gap » (2002-2004), consacré à une meilleure connaissance des rôles et statuts professionnels reconfigurés par les TIC dans le travail à distance, nous avons contacté des entreprises afin d'effectuer des entretiens sur la mise en place du travail à distance en leur sein : si certaines se sont retranchées derrière un « non » poli, d'autres n'ont pas hésité à nous dire qu'elles ne souhaitaient pas que les salariés puissent avoir l'occasion de dire quoique ce soit sur l'entreprise. Le chercheur sur le terrain est aussi perçu comme l'œil de Moscou...

En outre, décrypter le contexte organisationnel pour étudier des interactions, c'est également se mettre à la marge, en posture de vigile. Il s'agit de tenter de comprendre un monde dont on n'a qu'une connaissance relative et qu'une expérience partielle. Car bien qu'« expert » d'un domaine et diligent en tant que tel, combien de chercheurs ont-ils déjà « vécu l'entreprise » (de façon à se forger une expérience personnelle du terrain) en tant que salariés, soumis à des objectifs annuels, à des projets de direction, encadrés par le code du travail ? La compréhension de l'autre passe aussi par la capacité à se mettre « à la place de », situation d'autant moins difficile qu'elle a été vécue. Cette perception d'un chercheur « hors de la vraie vie », parfois erronée, n'aide pas à construire une relation de confiance entre le chercheur et ce qu'il observe, alors même que les chercheurs en 71^e section puisent dans la pluridisciplinarité de quoi comprendre le terrain (notamment via la communication organisationnelle,

la psychologie sociale, le management). *De facto*, cela donne parfois à penser aux salariés (d'autant plus que la demande n'a pas été co-construite entre eux et la direction) que le chercheur est « l'outil caution » de la direction pour mettre un projet en place. Dès lors, pour eux, pourquoi coopérer ?

Pourtant, l'implication des différents acteurs dans la demande de projet nécessite l'implication de l'organisation comme collectivité dans son environnement. Choisir, définir et proposer une demande commune, serait faire le choix d'une implication partagée, dans laquelle chaque partie prenante a l'assurance des réactions de son interlocuteur. C'est également rendre le chercheur crédible aux yeux de tous les acteurs.

Il est donc nécessaire pour le chercheur de rompre momentanément avec son monde et où il travaille ordinairement, puisqu'il s'agit justement d'accéder à la vision du monde de l'enquêté (Cefai, Amiraux, 2003). « La "compréhension" de l'impliqué, celle de sujets individuels et collectifs, en relation avec leurs semblables, appréhendés dans leur complexité, vient s'ajouter, ainsi, à une connaissance de l'expliqué, procédant, elle, par décomposition et réduction du "compliqué" en éléments de plus en plus "simples" » (Ardoino, 1989).

La confiance est donc pour nous essentielle. Elle se bâtit bien à trois, entre le chercheur, la direction de l'organisation et les salariés. Et cela commence par la co-construction de la demande du projet fait au chercheur.

Le chercheur et l'action : des méthodologies complémentaires

Sur le plan de la démarche, la méthodologie habituelle des Sciences Sociales fait le plus souvent la part belle, nous l'avons souligné, à la méthode de l'enquête. Si l'enquête par questionnaire et entretien est humainement riche, scientifiquement validée et par ailleurs pertinente dans les contextes d'action située, elle n'en demeure pas moins un peu figée, en quelque sorte, au premier stade de l'audit. En d'autres termes, il s'agit d'effectuer un recueil d'informations sur le terrain et d'analyser ces données. Puis, dans la publication ou le rapport qui suit généralement l'étude des informations, nous élaborons des hypothèses d'explication, des mises en sens, des pistes d'améliorations, que le chercheur a peu souvent l'occasion d'explorer. Il y a donc là une vraie rupture du lien entre le travail d'exploration, d'analyse et de compréhension et la réalité du terrain en devenir. Sur un plan connexe, il semble également important de noter la complexité des terrains de recherches mais pourtant trop souvent la superficialité des données recueillies. S'il est correct de penser que la multiplicité de différents terrains permet une meilleure compréhension de l'objet d'étude dans sa méta dimension, il n'en reste pas moins que les chercheurs peinent à étudier un contexte particulier en profondeur (pour des raisons budgétaires, de confidentialités de la vie de l'entreprise, de temps pour le chercheur etc.).

Or, l'intérêt scientifique (du point de vue du chercheur mais également du point de vue des organisations) réside dans la capacité à développer une

expertise « vivante ». C'est encore plus vrai quand il s'agit d'aborder un objet d'étude qui implique la prise en compte du contexte d'action collectif. Il est donc difficile de lier très profondément la dynamique des interactions et le contexte socio-organisationnel, ce qui est dommageable lorsqu'on parle de communication organisationnelle. Il serait pourtant souhaitable de pouvoir lier en profondeur ces deux éléments complètement intriqués que sont les dynamiques des interactions et le contexte organisationnel. En toute logique, le travail de recherche en profondeur est plus facilement réalisable, dans ce sens, par les chercheurs complètement inclus dans le contexte socio-organisationnel (travail en CIFRE par exemple). Ce que recouvre le terme de « profondeur » est à mettre en articulation avec la possibilité de passer un temps conséquent sur le terrain, de façon immergée, ce qui favorise la création d'une relation de confiance entre salariés, équipe dirigeante et chercheur (Levy, 2005). Le CIFRE dure environ trois ans pendant lesquels le chercheur est immergé *in situ* (avec, aussi, le danger de perdre son objectivité). Quelle autre situation de recherche offre cela ? Parfois certains projets européens lorsqu'ils prennent spécifiquement en compte l'évolution des usages d'un dispositif technologique au sein d'une organisation. Mais l'accès à ce type de projet est difficile (et, pour un chercheur, compliqué en termes de conduite de projet).

Connue et utilisée depuis de nombreuses années, la recherche-action quant à elle, vise à travailler un objet d'étude en dégagant un axe problématique, en élaborant des éléments de réponses théoriques, en vérifiant sur le terrain et en construisant un système de résolution de problème que l'on met en action, en collaboration avec les acteurs concernés. Elle propose un ensemble de techniques de recherche qui permettent de réaliser des expérimentations dans des groupes sociaux naturels. La démarche permet ainsi de rendre compte de diverses dynamiques et transformations sociales (Mucchielli, 2004, Parini-Aleman, 2004). Plus particulièrement dans les organisations, cette démarche vise à saisir de manière compréhensive les points de vue des individus et à produire avec eux du savoir sur les situations qu'ils rencontrent. Ainsi, les démarches de recherche-action sont-elles fondées sur l'idée que, dans le cadre de l'expérimentation, la recherche et l'action peuvent être articulées au sein d'une même activité. Dès lors, la recherche scientifique prend un autre sens et un autre poids, plus gratifiant, nous semble-t-il, sur le plan intellectuel tant pour le chercheur que pour les organisations dans lesquelles les projets sont menés avec le chercheur. Il y a alors une « réalité de terrain » qui est infiniment plus tangible, moins matière à suspicion aussi, et dont la compréhension peut permettre de faire évoluer le chercheur, comme la structure d'accueil et pourquoi pas, l'objet d'étude lui-même. La recherche-action est donc une démarche, à part entière, qui suppose, à notre avis, de s'intéresser et d'interroger la psychodynamique du travail, notamment dans le cadre de la communication des organisations.

Par ailleurs, étudier la communication des organisations, c'est mettre en partie le focus sur ce qu'implique le fait de travailler (et *de facto* de communiquer), notamment en ce qui concerne l'engagement de la personnalité (Desjours, 2001) au travail. En effet, celui-ci n'est, finalement, rien d'autre qu'une tâche circonscrite dans un ensemble de contraintes données par l'organisation. Il s'agit donc de ne pas rester attaché à ce qui est visible à première vue pour le chercheur – même dans la cadre de la recherche-action – mais d'essayer de prendre en compte la partie subjective, et donc affective, que l'acteur met dans la réalisation de l'action. Le travail, au sens de l'action à mettre en œuvre dans un cadre précis, est finalement, « une mise à l'épreuve – parmi d'autres – de la subjectivité ». Se contenter du premier niveau d'analyse, de « prime abord », signifierait dès lors ne pas prendre en charge l'organisation réelle du travail ni la communication qui lui est liée, et qui évolue et s'adapte en fonction du collectif dans lequel elle prend place.

De ce point de vue, la psychodynamique (du travail) nous semble donc être un prisme fécond de recherche. Prendre en compte cette subjectivité afin de travailler l'objet d'étude, c'est faire le choix de l'empathie comme décodeur des situations d'action. Le chercheur doit se positionner là dans un entre-deux qui lui permet de savoir occuper la juste distance en faisant l'effort de se mettre régulièrement (sans pour autant que ce soit systématique et tout en se distanciant) à la place de l'acteur qu'il observe. Il ne s'agit pas là de sympathie, ou de compassion, mais bien d'entrer de plain-pied dans une observation participante dans laquelle se crée une alliance de relation fondée sur la confiance mais aussi la distance. Cette posture de recherche est clairement difficile à obtenir et à maintenir car le chercheur est tour à tour perçu comme un « espion à la solde de l'organisation » ou un sympathisant-militant prenant le parti des acteurs sur le terrain. Il reste un être singulier, aux motivations parfois floues, qui est susceptible de troubler un environnement et un groupe social naturel auquel il n'appartient pas. Lors de notre étude sur les communautés virtuelles en 2000-2001, nous avons interrogé différents acteurs, notamment au sein d'écoles d'ingénieurs. Nous n'avons pas eu de difficultés à rencontrer, à interroger les participants à ces communautés : en tant que chercheurs, nous étions « du même bord » ; plusieurs fois, il nous a été fait la remarque que nous pouvions comprendre car « la recherche et la formation en école d'ingénieur, c'est un peu le même monde ». Mais c'est une situation limite qui peut aussi avoir ses points faibles : allusions, complicité, références implicites. Les nombreuses études opérées à partir de cohortes d'étudiant(e)s sont également là pour rappeler la difficulté à trouver et à concevoir des échantillons valides... et disponibles. Pour le coup, le passage d'un contexte de recherche de l'organisationnel large à l'entrepreneurial dispense du recours à cette facilité.

L'observation participante doit ainsi saisir l'expérience des acteurs en jeu sans pour autant modifier les processus, les formes de l'action, les dynamiques

en place. Cela revient à se nourrir de la proximité, éventuellement à collaborer (ce que Bensa appelle le « coapprentissage ») sans s'immiscer. Le chercheur a là un réel travail de focalisation sur l'action présente, afin de circonstancier l'action en train de se faire pour saisir la subjectivité de l'acteur. On trouve d'ailleurs ici une tension latente des sciences sociales : « c'est d'ailleurs celle-ci (la tension) que l'on retrouve dans l'opposition entre approches explicatives et approches compréhensives, entre la recherche des causalités propres à un phénomène et son interprétation en tant que réalité sui generis » (Papadaniel, 2008). Dans cette logique, et faisant écho à ce que nous avons écrit plus avant, il nous semble primordial, afin de saisir l'influence mutuelle entre acteur, actions et déterminants sociaux, d'envisager l'empathie comme une posture à part entière dans la démarche de recherche-action. C'est cette posture qui permet au chercheur de se situer entre engagement et décentration et d'avoir une analyse distanciée de ce qu'il voit, de ce qu'il perçoit et de ce qu'il comprend. L'empathie, en ce sens et dans la posture qu'elle impose au chercheur, est ainsi une forme de médiation entre les acteurs et lui-même au sein d'un contexte dans lequel la relation (et la communication) est très souvent peu spontanée et contrôlée par l'organisation.

Le chercheur et le cadre théorique : une nécessaire pluridisciplinarité

Allant plus loin dans cette réflexion propositionnelle critique (mais que nous espérons constructive) sur la dialectique entre le chercheur et le terrain, nous sommes aujourd'hui convaincue, après six projets nationaux et internationaux, qu'il est nécessaire pour le chercheur en communication des organisations, d'adopter un positionnement épistémologique souple et composé. Ainsi, proposer la recherche-action comme démarche, avec une posture empathique, éclairée par la psychodynamique, c'est prendre le parti d'une approche constructiviste. Mais c'est oublier, ou vouloir faire l'économie, du contexte (au sens large) structurel dans lequel cette démarche s'insère. Ce dernier nécessite souvent, en parallèle, d'être étudié par le biais d'approches gestionnaires. Malgré leurs oppositions dans leurs fondements, ses épistémologies se complètent dans le sens où elles se retrouvent bien souvent imbriquées. Envisager l'une sans l'autre, c'est faire le jeu d'un parti pris (qui peut exister) mais qui doit, selon nous, être clairement énoncé.

Dans cette perspective, il est pertinent de coupler acteurs (avec les sciences de la communication) et outils (avec les sciences de gestion) dans une forme organisationnelle soutenant la dynamique de coopération interne à l'entreprise. Ce qui n'est réalisable que sur du moyen-long terme dans la mesure où il s'agit de construire (de co-construire pour certains courants théoriques de gestion et de communication) un cadre d'échange commun et accepté de tous pour le fonctionnement quotidien des relations interpersonnelles à la source des interactions sociales. Nous retrouvons là l'importance de la co-construction de la demande pour mener une recherche-terrain dans la confiance réciproque.

En allant plus loin dans l'articulation des disciplines et des concepts communs au champ des sciences de gestion et des sciences de la communication, nous glissons, de fait, vers des fondements épistémologiques, si ce n'est commun, du moins complémentaires. Nous avons souligné la nécessité et surtout la pertinence de la pluridisciplinarité pour l'étude et la compréhension des organisations. Partir du présupposé que des épistémologies, a priori très différentes, peuvent intelligemment se compléter, participe du même principe (Comtet, 2012). Cette posture nous semble d'autant plus cohérente que l'un des principaux questionnements liés aux Sciences de l'Information et de la Communication est celui de la définition-même du champ disciplinaire (Delcambre, 2007). Les recherches en SIC permettent de bâtir une épistémologie de la communication qui favorise l'analyse, la compréhension et l'accès aux connaissances du monde qui nous entoure. À ce titre, les paradigmes scientifiques jusqu'alors utilisés (Wolton va jusqu'à parler à propos de ces derniers de « ghettos ») doivent être en rupture pour faciliter l'accès à de nouveaux territoires de recherches et à leur mise en sens rigoureuse. L'objectif scientifique est ainsi d'essayer d'élaborer des modes de réflexion basés sur la pluridisciplinarité en cohérence et en pertinence avec des objets eux-mêmes complexes en permanente évolution.

À l'origine de cette évolution *de facto*, plusieurs éléments : d'abord, les Sciences de l'Information et de la Communication se définissent à l'origine comme une interdiscipline. Ensuite, le phénomène de globalisation des échanges, tant sur un plan économique que social ou sociétal, rend les contours des organisations labiles. Les espaces publics, privés, individuels, collectifs, nationaux, internationaux sont de plus en plus étendus, protéiformes et réactifs aux mouvements de la société. Si, dans les années 1980, les Sciences de l'Information et de la Communication se focalisaient sur les pratiques, les politiques et les stratégies de communication en jeu dans les organisations, il s'agissait de le faire de façon modélisée en prenant en compte des théories générales de l'Information et de la Communication, sans considérer (ou très peu) les spécificités organisationnelles. Au fil des années, un cadre d'analyse de la communication organisationnelle s'est construit : ce positionnement est aujourd'hui reconnu comme pertinent par une partie des chercheurs en 71^e section de par l'objet qu'il traite mais également de par l'enjeu qu'il sous-tend : comprendre des mondes sociaux toujours plus complexes et communicationnels. C'est bien la possibilité de ce regard scientifique multiple, décalé ou composé sur la communication des organisations qui permet différents points d'ouverture heuristique et de compréhension nouvelle sur les phénomènes collectifs en jeu.

Conclusion

Entre luttes de courants de pensées, conservatisme, peur de la non-publication, enjeux gestionnaires et méconnaissance par l'environnement du

travail réel des chercheurs, l'intérêt n'est finalement pas de savoir qui a tort ou a raison. L'intérêt est ici de trouver un sens crédible au travail de recherche, pour le chercheur mais également pour les organisations et les acteurs. C'est aussi en faisant des choix en connaissance de cause que le chercheur sera visible, légitime par le terrain et par tous les acteurs qui le constituent, et avec qui il doit travailler. C'est aussi par là que commence la confiance dans le travail du chercheur. Pour cela, il faut que ce dernier garde à l'esprit des points de vigilances lui permettant d'être empathique, distancié et éthique autant que faire se peut. À la recherche du point d'équilibre...

BIBLIOGRAPHIE

ARDOINO J., 1989, « D'une ambiguïté propre à la recherche-action aux confusions entretenues par les pratiques d'intervention », *Pratiques de Formation/Analyses*, n° 18, <http://www-ufr8.univ-paris8.fr/pfa/18presentation.html>.

BENSA A., 2008, « La fin de l'exostime : essai d'anthropologie critique. Anacharsis, Paris, cité in Papadaniel Y., Empathie du chercheurs, empathie des acteurs, chassé-croisé méthodologique », *Le Journal des anthropologues*, 114-115, p. 129-144.

BOUCHARD F., 2011, *La philosophie de l'expertise scientifique*, Paris.

CEFAI D., AMIRAUX, V., 2003 ; « les risques du métier », *Culture et conflits*, n° 47, Paris.

COMTET I., 2004, « Technologie de l'information et travail collectif médiatisé : repenser la relation interpersonnelle », in Co-exister dans les organisations, in *Communication & Organisation*, n° 24.

COMTET I., 2012, *Évolutions des pratiques de travail : les apports de la pluriscidiplinarité à l'appropriation des TIC dans les organisations*, Habilitation à Diriger les recherches, Université Jean Moulin Lyon 3, Lyon.

DELCAMBRE P., 2007, « Un état des recherches sur "les communications organisationnelles" en France [2000-2007] : l'âge de la transmission ? », in *Sciences de la Société*, n° 74, p. 11-25.

DENOUEL J., GRANJON F. (dir.), 2011, *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Presses des Mines, Paris.

DESJOURS C., 2001, Subjectivité, travail et action, sites.univ-provence.fr/ergolog/pdf/bibliomaster/dejours.pdf.

GURVIEZ P., KORCHIA M., 2002, Proposition d'une échelle de mesure multidimensionnelle de la confiance dans la marque, *RAM*, 17,3, p. 41-61.

HABERMAS J., 1987, *Théorie de l'agir communicationnel*, t. 1 : *Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*, trad. fr. Jean-Marc Ferry, Paris.

LEVY R., 2005, « Les doctorants CIFRE, médiateurs entre laboratoires universitaires et entreprises », *Revue d'économie industrielle*, volume 11, n° 11.

MALOUIN E., 2002, Éthique de la recherche sociale, consentement libre et éclairé, confidentialité et vie privée, Fond de recherche sur la société et la culture, Québec.

MOORMAN C., ZALTMAN G., « The dynamics of trust within and between organizations », *Journal of Marketing research*, 29, 1992, p. 314-318.

MORDER R., 2010, Gouvernement des universités et relations les mondes socioéconomiques, Recherches dans le cadre du laboratoire OMI.

MUCCHIELLI A., 2004, « Le développement des méthodes qualitatives et l'approche constructiviste des phénomènes humains, Recherches qualitatives » – Hors-Série – Numéro 1, *Actes du colloque Recherches qualitatives et production de savoirs*, Uqam.

PAPADANIEL Y., 2008, « Empathie du chercheurs, empathie des acteurs, chassé-croisé méthodologique », *Le Journal des anthropologues*, 114-115, p. 129-144.

PARINI-ALEMANO S., 2004, La recherche-action en communication des organisations, est-elle une méthode qualitative constructiviste ?, Recherches qualitatives – Hors-Série – Numéro 1, *Actes du colloque Recherches qualitatives et production de savoirs*, Uqam.

PLUCHART J. J., 2011, L'utilisation des méthodes mixtes dans la recherche, Conférences AIM.

SAKO M., 1991, « The Role of "Trust" », in *Japanese Buyer-Supplier Relationships*, *Ricerche Economica*, vol. XLV, n° 2-3, p. 375-399.

SUCHMAN L., 1987, *Plans and situated actions, The problem of human machine communication*, Cambridge University Press, Cambridge, Cités par Conein, Jacopin, 1994, Action située et cognition : le savoir en place, *Sociologie du travail*, n° 36, Dunod, Paris, p. 478.

Résumé : Les Sciences de l'information et de la communication constituent une discipline à part entière qui a pour fondement l'articulation de plusieurs disciplines (psychologie, sociologie, informatique, sciences de gestion, etc.). Cette richesse scientifique, mise à l'épreuve du terrain, est relativement semée d'écueils pour qui souhaite aller jusqu'au bout de la démarche de recherche : faire en sorte que les analyses issues du travail débouchent sur des conclusions et des mises en sens et valide des actions suffisamment crédibles pour être réellement mises en œuvre sur ce même terrain. L'objectif de ce papier est ainsi d'essayer de construire une réflexion critique qui permette de prendre un certain recul épistémologique et méthodologique de façon à garder des points de vigilance (scientifique mais aussi éthique) sur cette dialectique que l'on veut engager entre réalités d'entreprise et réalités de recherche en communication.

Mots-clés : recherche terrain, réflexion critique, difficultés du chercheur en SIC.

Abstract: *Communication sciences is a specific discipline based on the articulation of several other disciplines (psychology, sociology, computer sciences, management sciences etc.). This scientific wealth, put to the test by the ground, is relatively difficult for who wish to go up to the end of the aim research: to bring conclusions and to set implementation on this same ground. This paper tries to build a critical thinking on both epistemological and methodological points of view in order to take care about this essential dialectic that the researcher needs to use between realities of company and realities of research in communication.*

Keywords: *applied research, critical thinking ; difficulties for communication researchers.*