Communication et organisation

Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle

53 | 2018

Digitalisation et recrutement : perspectives
informationnelles et communicationnelles

Sylvie GROSJEAN, Anne MAYÈRE et Luc
BONNEVILLE, *Les utopies organisationnelles*

London : ISTE Éditions, 2018, 164 p.

Pascal Gagné

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/6440>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.6440

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2018

Pagination : 236-238

ISBN : 979-10-300-0302-4

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Pascal Gagné, « Sylvie GROSJEAN, Anne MAYÈRE et Luc BONNEVILLE, *Les utopies organisationnelles* », *Communication et organisation* [En ligne], 53 | 2018, mis en ligne le 01 juin 2018, consulté le 29 janvier 2022. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/6440> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.6440>

Sylvie GROSJEAN, Anne MAYÈRE et Luc BONNEVILLE, *Les utopies organisationnelles*. London : ISTE Éditions, 2018, 164 p.

Dans leur livre publié chez ISTE Éditions, intitulé *Les utopies organisationnelles*, Sylvie Grosjean, Anne Mayère et Luc Bonneville s'attaquent à l'idéologie qui sous-tend et façonne l'organisation et la division du travail en son sein. Les auteurs se positionnent à l'encontre d'un certain nombre de mythes tenaces : l'organisation représentée comme 1) un site planifié et stable ; 2) un mode de collaboration qui passe nécessairement par le numérique ; 3) une entité qui parle d'une seule voix ; 4) un lieu propice au développement de soi ; 5) une présence désincarnée et rationnelle.

Notre compréhension du monde du travail est influencée par ces mythes. Nulle organisation n'est tout à fait stable, complètement informatisée, ou monophonique. Au contraire, les auteurs suggèrent qu'il faut résister au désir de réduire les acteurs à leur dimension instrumentale : l'accomplissement d'une tâche. Il ne faut pas céder aux impératifs d'intégration de la technologie et de standardisation du travail comme fin en soi. Il convient de remettre en cause l'aliénation et la déshumanisation des employés, provoquées par le solutionnisme technique.

Sylvie Grosjean, Anne Mayère et Luc Bonneville s'appuient sur plusieurs études de cas afin de démontrer comment l'organisation est constituée par la communication, notamment lors des interactions et grâce aux pratiques innovantes et structurantes des individus. Par exemple : l'usage sophistiqué des courriels par les infirmières pour prioriser leurs tâches et gérer la surcharge d'information. L'ouvrage s'inscrit dans le sillon des travaux de l'école de Montréal, notamment les publications de James Taylor et Elizabeth van Every (1996; 1999, 2014), tout comme celles de François Cooren (2000, 2010; Ashcraft, Kuhn, Cooren 2009). Selon eux, la communication est constitutive des organisations : les pratiques et interactions sont le site et la surface où l'organisation vient au monde, à la fois comme figure du discours et comme objet de passion. Il convient de remarquer que François Cooren a justement signé la préface du manuscrit.

Ainsi, ces auteurs illustrent leur propos à partir d'enquêtes empiriques au sein du milieu hospitalier et universitaire. Les données qu'ils mobilisent recouvrent des situations quotidiennes en contexte de travail : le compte rendu de pratiques de soin par les infirmiers et infirmières, les récits de vie de professionnels de la santé, la revue d'études de cas sur l'informa-

tisation de systèmes de gestion des données. Les chercheurs analysent aussi des messages provenant de communications internes et externes sur des événements problématiques : le détournement de publicités par des activistes environnementalistes, les publications sarcastiques d'employés sur les médias sociaux, la circulation de mémos à propos de la mort d'un foreur. Enfin, leur corpus se compose de paroles rapportées ou médiatisées : les constats d'experts dans des rapports parapublics, l'étude de journaux intimes et l'usage de la photographie par un patient d'hôpital... Tous ces exemples ancrent la discussion dans la réalité propre au processus de la communication organisationnelle.

Ces nombreuses données empiriques permettent aux auteurs d'avancer que le processus d'organisation est chaotique, conflictuel et marqué par le changement et l'échec. Les mécanismes de surveillance et de discipline auxquels sont assujettis les employés révèlent l'idéologie qui se manifeste à travers l'expérience intime d'un décor, le port d'un uniforme, la dégustation d'un menu de cafétéria, etc. En somme, l'agencement des corps dans un espace selon la logique d'une « esthétique organisationnelle » (p. 116) détermine la manière dont les individus perçoivent l'organisation et en font sens.

Malgré l'ampleur de cette étude, les visées du livre demeurent modestes, c'est-à-dire « revenir sur certaines représentations idéales de l'organisation, afin de proposer des alternatives et d'ouvrir des perspectives d'analyses qui nous permettent de mieux comprendre la complexité organisationnelle qui s'offre à nous. » (p. 137). Il convient alors de se distancier du paradigme fonctionnaliste de l'organisation et du déterminisme technique. À vouloir contraindre l'action par la rigidité d'un script, on évacue ainsi la richesse des ressources émergentes dans la texture du quotidien, dans l'improvisation et le bricolage des individus. Comme le souligne d'ailleurs Cooren : « trop d'organisation tue l'organisation. » (p. 18).

Le bienfondé de cet ouvrage est de poser la difficile question des désillusions que les mythes des gestionnaires et administrateurs nourrissent dans leur poursuite d'une utopie organisationnelle. Les auteurs critiquent également les croyances idéologiques persistantes dans la pensée stratégique managériale contemporaine : rationalité, efficience, omnipotence. Cette vision déictique de l'organisation, bien que désuète, s'avère difficile à déloger des modèles prescriptifs qui préconisent un certain nombre de critères de performance et de normes de qualité pour une communication efficace.

Ce livre s'attaque donc à la tyrannie de l'image de marque dans l'institutionnalisation d'habitudes de travail. Bien que l'usage des TIC apparaisse comme la panacée aux problèmes organisationnels, ce sont les employés qui ont toujours le dernier mot.

Pascal GAGNÉ³

Bibliographie

ASHCRAFT Karen L., KUHN Timothy R. et COOREN François, 2009. Constitutional Amendments: « Materializing » Organizational Communication. *The Academy of Management Annals* [en ligne]. 2009. Vol. 3, n° 1, pp. 1-64.

COOREN François, 2000. *The organizing property of communication*. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

COOREN François, 2010. *Action and agency in dialogue: Passion, incarnation and ventriloquism*. Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

TAYLOR James R., COOREN François, GIROUX Nicole et ROBICHAUD Daniel, 1996. The communicational basis of organization: Between the conversation and the text. *Communication Theory* [en ligne]. 1996. Vol. 6, n° 1, pp. 1-39.

TAYLOR James R. et EVERY Elizabeth J. van, 1999. *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*. Mahwah: Laurence Erlbaum Associates.

TAYLOR James R. et EVERY Elizabeth J. van, 2014. *When organization fails: Why authority matters*. New York and London: Routledge.

Emma A. JANE, *Misogyny Online: A Short (and Brutish) History*. Thousand Oaks. London: SAGE Publications Ltd., 2017, x-142 p.

Emma A. Jane est une ancienne journaliste. Lors du passage de la presse papier à l'édition numérique, l'auteure a commencé à recevoir de nombreux mails insultants de la part de lecteurs anonymes. Ces messages électroniques injurieux, qui lui étaient autrefois adressés occasionnellement par courrier, l'ont surprise par leur nombre et par l'intensité de leurs propos.

Ces expériences l'ont fortement marquée et l'ont conduite à entreprendre une thèse sur ce qu'elle qualifie de « cyber haine genrée ». « Genrée » car ce phénomène ne touche pas les femmes et les hommes de la même manière. Alors que le caractère vexatoire des messages reçus par ses confrères journalistes réside dans la mise en doute de leur

3- Pascal Gagné est doctorant au Département de communication de l'Université d'Ottawa. Ses recherches portent sur la théorie queer, la mémoire collective et l'affect. Il est membre du Groupe de recherche sur l'esthétique et la politique de l'image.