



Pour une lecture croisée des recherches sur la communication des organisations en sciences de l'information et de la communication et en sciences de gestion.

Laurent Morillon, Bénédicte Aldebert, Szafrajzen Barbara

► To cite this version:

Laurent Morillon, Bénédicte Aldebert, Szafrajzen Barbara. Pour une lecture croisée des recherches sur la communication des organisations en sciences de l'information et de la communication et en sciences de gestion.. dix-septième congrès SFSIC : Au cœur et aux lisières des SIC., 2010, Dijon : Université de Bourgogne, p. 252-258, France. pp.252-258. hal-03166598

HAL Id: hal-03166598

<https://hal.science/hal-03166598>

Submitted on 21 Feb 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Pour une lecture croisée des recherches sur la communication des organisations en sciences de l'information et de la communication et en sciences de gestion

Laurent Morillon <laurent.morillon@iut-tlse3.fr>

Bénédicte Aldebert <bene.aldebert@gmail.com>

Barbara Szafrajzen <szafrajzenb@voila.fr>

Université de Toulouse UPS - LERASS (EA 827)

Chercheurs en sciences de l'information et de la communication et en sciences de gestion, nous nous sommes interrogés sur les approches et les usages des recherches sur la communication des organisations dans les deux disciplines. Nous avons mené une analyse de contenu sur trente articles scientifiques sélectionnés selon des thématiques communes. Une représentation graphique nous a permis de positionner dans un espace à plusieurs dimensions les articles selon des similitudes de caractéristiques. Trois groupes d'articles assez homogènes sont apparus. La mixité de l'un d'entre eux est susceptible de favoriser les échanges entre les deux disciplines et d'enrichir les recherches futures.

L'importation de concepts et de modèles est courante dans les interdisciplines. Ainsi, « *les prémices des sciences de l'information et de la communication sont placées sous les auspices des sciences dures (Shannon, Wiener), des sciences du document (Dewey, Otlet), des sciences du langage (Jakobson, Barthes)...* » (Farchy, Froissart, 2006, p.13). Les SIC, aujourd'hui encore accueillent en leur sein diverses approches. Le champ de la communication organisationnelle intègre ainsi, souvent de manière allusive, des apports théoriques issus de la sociologie, de l'économie, des sciences de gestion, de la psychologie et la psychosociologie et de la linguistique (Bouillon, Bourdin, Loneux, 2007). Le Bœuf (2008) constate notamment une proximité des SIC et des sciences de gestion (SG) et invite à une coopération des deux interdisciplines. Pourtant, alors même qu'elles partagent certains objets scientifiques (la communication de changement, la publicité, etc.) et/ou projets (par exemple la théorisation des processus de réception et d'influence de la communication externe à l'aide de la méthode expérimentale (Courbet, 2001)), les deux disciplines demeurent éloignées : le dialogue scientifique est limité et les mobilisations mutuelles rares (Vacher, 2008).

Chercheurs de ces deux sciences et travaillant sur des objets communs, nous nous sommes demandés quelles sont les approches et les usages des recherches sur la communication des organisations susceptibles de nous distinguer et/ou de nous rapprocher. Il nous est paru utile de mieux connaître la manière dont les chercheurs mènent et présentent leurs travaux sur des thèmes communs. Pour ce faire, nous avons sélectionné trente articles récents issus de treize revues scientifiques. Une analyse sémantique a permis de recenser les objets, épistémologies, méthodologies et usages. Si la prise en compte d'un nombre restreint d'articles ne saurait permettre une généralisation des conclusions obtenues, la présente contribution, à visée exploratoire, nous donne l'occasion de questionner plus avant la réalité de deux disciplines et certaines de leurs logiques structurantes.

Dans une première partie, nous réalisons un état de l'art des travaux réflexifs menés sur les SIC et les SG. Celui-ci nous permet de proposer une problématique susceptible d'enrichir certains constats réalisés. Dans une deuxième partie, la méthodologie adoptée est développée. Dans une dernière partie, un résultat et deux points de discussions sont abordés.

Si la communication est depuis « longtemps » considérée comme un élément important de l'organisation, elle n'est devenue objet scientifique que relativement récemment. Un état de l'art nous permet de recenser les travaux croisant SIC et SG.

Divergences et convergences de deux disciplines : un état de l'art

Différents chercheurs ont questionné, convoqué dans une double approche voire comparé les deux disciplines (Bernard, 2004 ; Charlet, 2005 ; Comtet, 2007 ; Courbet, 2001 ; Le Bœuf, 2008 ; Pelissier, Augey, 2001 ; Vacher, 2008). Ces chercheurs constatent un certain nombre de convergences et de divergences dans les approches et/ou les résultats. Ainsi, pour Pelissier et Augey, « *que ce soit par l'approche des sciences de l'information et de la communication ou celle des sciences économique et de gestion, les analyses concernant la presse en ligne convergent (...) bien qu'employant des outils et des méthodologies radicalement différentes, les deux types d'approches fournissent des résultats convergents et complémentaires quant à la compréhension des changements en cours* » (2001, p.8).

Courbet réalise quant à lui une étude comparative qui « *montre de profondes différences sur les plans épistémologiques, théoriques et méthodologiques* » (2001, p.39). Il constate, que les SIC, imprégnées par certains courants idéologiques, développent à la fois des visions distanciées et critiques sur les pratiques des entreprises, tandis que les SG (plus particulièrement la recherche marketing) visent l'opérationnalité et l'utilité des modèles pour les praticiens en produisant des modèles prédictifs des comportements. Les recherches se centrent sur le fonctionnement et la réalisation du processus de communication à court terme. En SIC, l'étude porte sur les processus à moyen ou long terme : les contextes de production, de transmission et de réception, les causes qui déclenchent les processus, l'intentionnalité des acteurs. Les connaissances sont alors construites par une démarche empirico-inductive, souvent par cumulativité d'étude de cas tandis qu'en SG la déduction d'hypothèses à partir de théories susceptibles d'expliquer les phénomènes observés prime.

Certaines de ces conclusions sont confirmées par Le Bœuf qui constate que « *"les gestionnaires" sont centrés sur l'information, alors que "les communicants" le sont (aussi) sur la relation. Les approches des SdG et des SIC divergent donc logiquement, car elles reposent sur une conceptualisation différente de la situation de communication analysée. En SdG, l'information prévaut. Elle est un input et un output que l'on peut rationaliser. Elle peut ainsi être traitée et gérée de façon logique. Quant à la communication, elle a une fonction esthétique, elle joue un rôle d'accompagnement. Ainsi, la communication tend-elle à se vider de sa dimension relationnelle pour faciliter la rationalité de la circulation de l'information. En SIC, l'information et la communication sont liées. Les SIC, dans leur mouvance systémique et constructiviste donnent toute son importance à la communication et traitent de façon centrale les relations humaines et la production du sens* » (2008).

Quels approches et usages des recherches sur la communication des organisations ?

Respectivement chercheurs en SIC et en SG mais membres d'un même laboratoire, ces constats nous ont incités à nous questionner sur les approches et les usages des recherches sur la communication des organisations dans les deux disciplines : quelles sont les épistémologies adoptées ? Quelle est l'articulation entre les différents champs scientifiques mobilisés ? Quels sont les objets considérés et les méthodologies choisies ? Quels usages sont faits des résultats ? Quelles sont *in fine* les passerelles susceptibles d'exister entre SG et SIC ? Poursuivant le projet de Courbet (2001) -tout en l'élargissant en ce qui concerne les thématiques de recherche considérées- nous souhaitons comparer les modes de construction des connaissances scientifiques relatives à la communication organisationnelle en SIC et en SG par l'entremise de certaines de leurs revues académiques.

Ces questionnements méritent attention pour plusieurs raisons. Tout d'abord, certaines idées préconçues et pratiques sont susceptibles d'empêcher les dialogues constructifs entre les chercheurs. Or, nous souhaitons, comme Farchy et Froissart, « *contribuer à favoriser un dialogue interdisciplinaire susceptible de fournir des réponses adaptées au monde professionnel et social* » (2006, p.10). Ensuite, les disciplines considérées sont encore relativement récentes (Giroux et Demers, 1998) et en quête de reconnaissance scientifique. Ce travail identitaire de lien et de différenciation est susceptible de participer aux efforts de délimitation et de légitimation. Cependant, notre projet ne prétend pas à l'exhaustivité. A visée exploratoire, il questionne sur une période récente mais sur des thèmes déterminés certaines des pratiques des chercheurs des deux disciplines.

Méthodologie

Nous avons adopté une démarche qualitative centrée sur l'analyse de contenu d'articles publiés dans des revues scientifiques. Celles-ci ont en effet « *un rôle de ciment théorique et une fonction fédératrice mais elles nous aident aussi, en tant qu'objet d'étude réflexif, à mieux comprendre les enjeux théoriques et sociaux qui gouvernent pour une part les états de la science* » (Régimbeau, Couzinet, 2004). A partir des moteurs de recherche spécialisés dans les revues en sciences sociales, trente articles francophones (quinze en SIC et en SG) publiés entre 1998 et 2010 sont retenus. Ils proviennent de treize revues²⁰⁵ classées par l'AERES²⁰⁶ et/ou les CNU²⁰⁷ des disciplines. Cet échantillon est susceptible de satisfaire aux critères de diversité, d'exhaustivité et de saturation sur quatre thèmes communs²⁰⁸. Les auteurs sont doctorants, post-doctorants, chercheurs, enseignants-chercheurs en SIC ou en SG. Nous avons également sélectionné des textes d'auteurs SIC publiés dans des revues de SG et inversement.

La grille d'analyse de contenu construite est inspirée des travaux de Koenig (2006) sur les fondements épistémologique et ontologique des paradigmes. Opérationnalisée, elle se compose de vingt cinq catégories relatant la nature de la réalité et les fondements de la connaissance. Ceux-ci peuvent être regroupés en sept items : description de l'article (revue, date, discipline, auteur, titre, mots clés) ; forme de l'article (plan, bibliographie) ; courants théoriques (références ; définitions de la communication et de l'organisation) ; épistémologie²⁰⁹ ; problématique²¹⁰ (objet et questions de recherche) ; méthodologie (terrain, démarche, position du chercheur, techniques de recueil et d'analyse) ; résultats (théorisation, généralisation, limites, recommandations). Tous les articles ont été analysés individuellement puis collectivement. Le résultat a été traité avec le logiciel Modalisa.

Deux disciplines, trois groupes d'articles

Les résultats obtenus à l'issue du travail d'analyse sont extrêmement riches. Les contraintes du congrès ne nous permettent d'en aborder qu'une partie.

205 Revues en SG : *Revue Française de Gestion* (6 articles), *Comptabilité, Contrôle, Audit* (2), *Décisions Marketing* (1), *Systèmes d'Information et Management* (1), *Finance, Contrôle, Stratégie* (1), *Management et Avenir* (1), *Entreprises et histoire* (1), *Recherche et Applications en Marketing* (1), *Gestion* (1), *Management International* (1). Revues en SIC : *Communication & Organisation* (6), *Études de communication* (3), *Les Enjeux de l'information et de la communication* (2), *Communication et Langages* (2), *Communication* (1).

206 Agence d'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur

207 Conseil National des Universités

208 Choisis au fur et à mesure pour permettre une comparaison : la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) (8 articles), le changement (9), les TIC (7) et la communication externe (6)

209 Selon les catégories proposées par Mucchielli et Guivarch (1998) (positiviste, systémique, constructiviste) auxquelles nous avons ajouté l'interprétativisme (Giordano, 2001). A noter que peu d'auteurs précisent leur posture et que celle-ci doit être supputée à partir de mots clefs, objets, définitions adoptées, etc.

210 Selon les catégories proposées par Evrard et al. (2003) : descriptif, compréhensif, explicatif/prédictif

Une représentation graphique de trois groupes d'articles

Nous proposons de nous centrer sur les résultats d'une analyse factorielle des correspondances liant épistémologie, problématique, méthodologie, démarche scientifique et discipline. Une représentation graphique (figure 1) permet de positionner dans un espace à plusieurs dimensions les articles selon des similitudes de caractéristiques.

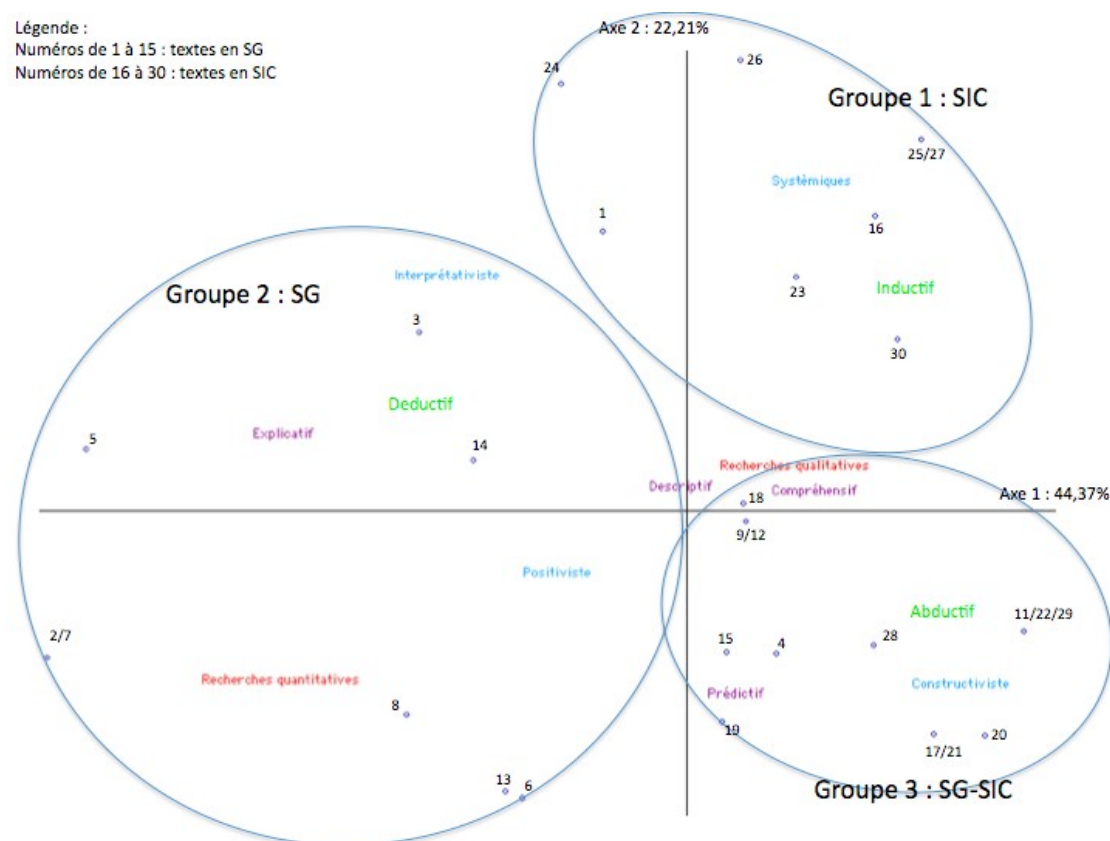


Figure 1 : Analyse factorielle des correspondances

(épistémologie, problématique, méthodologie, démarche scientifique et discipline)

Trois groupes d'articles assez homogènes apparaissent :

- Le premier comporte des publications de SG. Essentiellement positivistes, ils sont centrés sur l'explication et la détermination de causes et d'effets. Le raisonnement déductif et les méthodes quantitatives sont privilégiés. L'un des auteurs questionne par exemple le lien entre informatique et structure d'entreprise en utilisant une théorie de la contingence fortement déterministe. L'approche fonctionnaliste est prégnante. La communication, censée résoudre des problèmes, est rationalisée et instrumentalisée (Mucchielli, Guivarch, 1998). Elle est « un canal »²¹¹, un « vecteur d'information », un « outil », un ensemble de « techniques », un « support ». Elle permet de « diffuser les résultats de performance », d'« améliorer la circulation de l'information » ; d'« envoyer des signaux permettant de fournir des informations ». Ce premier groupe est cohérent avec l'histoire des SG²¹² et concorde avec les constats de Courbet (2001). Cependant, avec des thématiques différentes, nous n'avons que peu rencontré de modèles prédictifs. Les textes étudiés visent davantage à décrire les comportements et à comprendre les processus mis en œuvre. Par exemple : « l'objectif de cet article est d'identifier le rôle des canaux de communication et des caractéristiques perçues de l'innovation dans le processus d'adoption organisationnel de l'ABC ».

211 Les références des citations issues des textes analysés ne sont volontairement pas indiquées

212 Issue des sciences économiques, les SG s'inscrivent « naturellement » dans un positivisme légitimant

- Le second groupe comporte une majorité de publications en SIC visant la compréhension en adoptant une approche systémique (par exemple « *la négociation est intégrée dans une histoire non linéaire des relations, des interactions entre acteurs, des rapports de forces, des procédures de détermination, des lieux de discussion, des opérations de coordination, voire de coopération plus ou moins organisée* »). Le raisonnement inductif est privilégié et les méthodes sont principalement qualitatives ou documentaires. Ces constats corroborent également ceux de Courbet (2001) : les SIC se centrent souvent sur les éléments nécessaires à la réalisation du processus et les connaissances sont construites par des démarches empirico-inductives. Ces méthodes permettent le décryptage de la complexité et autorisent la prise en compte du temps et du contexte dans la compréhension d'un processus ou d'un système (Miles et Huberman, 2003).
- Le troisième groupe comporte des textes des deux disciplines avec une visée descriptive et/ou prédictive. L'épistémologie est constructiviste et le raisonnement privilégié abductif (par exemple « *une organisation (...) émerge, se structure et se transforme à travers la réalisation de transactions entre le flot des conversations tenues et leur réification dans des textes* »). En SG, les postures constructivistes, alternatives aux modèles positivistes, se sont développées à la fin des années 1990 (Giordano, 2001). Ainsi, dans l'un des textes considérés, l'appréhension de cette co-construction des actions entre les acteurs est posée : « *le contrôle de la performance environnementale se construit sur des allers-retours entre la création de représentations formelles et les interprétations subjectives de celles-ci, notamment par les acteurs externes* ». En SIC, et plus particulièrement en communication organisationnelle, la diffusion des approches communicationnelles des organisations favorisent l'adoption de postures constructivistes. Il s'agit alors d'appréhender la communication comme « *constituante de l'organisation* », un « *espace de sens* », un moyen de « *configurer une action* ».

Un groupe mixte, deux points de discussion

Il semble que la mixité de ce dernier groupe offre un terrain de débats et d'échanges possibles entre SIC et SG. Deux points de discussions ont retenu notre attention.

Dans ce groupe, l'adoption commune d'une épistémologie constructiviste doit être relativisée pour deux raisons. D'une part, selon Bernard, les deux disciplines ne revendiquent pas le même socle constructiviste : « *les chercheurs en SIC, sont davantage centrés sur les questions de la "construction" du sens et du lien impliquant objets et actions, un constructivisme ancré dans le champ des SHS ; les chercheurs en Sciences de Gestion sont plutôt centrés sur la "construction" de la conception, de la décision et donc de l'action impliquant l'interaction et la commission, un constructivisme ancré dans le champ des sciences de l'ingénierie* » (2004, p.30). D'autre part, certains auteurs mélangent dans un même texte des éléments issus de paradigmes différents : « *une élaboration collective du sens dans des situations marquées par une forte équivocité sociale des problèmes* » / « *ce sont des défaillances au plan du "design organisationnel", des processus, qui sont les causes premières des éventuels dysfonctionnements* ». Trois éléments sont susceptibles d'explicitier ce phénomène : les auteurs méconnaissent les impératifs des postures, affichent une épistémologie « à la mode » ou empruntent des éléments à différents paradigmes se dotant d'« *une position épistémologique aménagée* » (Girod-Séville, Perret 1999, p. 31).

Un second point de discussion est le constat d'un lien entre constructivisme et prédictivité. Par exemple dans un même texte : « *de toutes ces perspectives il nous apparaît que l'approche constructionniste est la plus susceptible d'ouvrir de nouvelles pistes de recherches* » / « *Elaborer un modèle de la communication dans la mise en œuvre du changement. Inventorier les facteurs qui peuvent avoir une influence sur la communication du changement* ». Hors, si les modèles constructivistes sont scientifiquement prometteurs, ils

n'offrent a priori qu'une opérationnalité limitée dans les organisations (Morillon, 2007). En effet, s'ils permettent la formulation de diagnostics fins d'une réalité, ils souffrent d'une manipulation peu aisée dans l'action. Par ailleurs, les contraintes de temps imposées, notamment en entreprise, sont souvent peu compatibles avec la mise en œuvre de telles approches. Enfin, ces modèles ne satisfont que rarement les attentes des praticiens : ils ne permettent pas « *la production de solutions immédiates, univoques, faciles d'emploi, vendables en quelques minutes à des comités de direction et ne garantissent aucun miracle* »²¹³. De fait, l'adoption d'une approche constructiviste dans les organisations est avant tout idéologique (Mucchielli, 2001). Certains textes considérés semblent susceptibles de faire évoluer ce point de vue.

Pour conclure

Au terme de cette réflexion dans le champ de la communication organisationnelle, diverses similitudes et divergences entre SIC et SG apparaissent. Certaines d'entre-elles peuvent aboutir à un enrichissement mutuel. Par exemple, le recours aux SIC permettrait aux chercheurs en gestion de comprendre plus finement le contexte et la culture de l'entreprise pour faciliter l'accès aux terrains et aux acteurs. En matière de bibliographie, les chercheurs SIC pourraient s'inspirer des références anglo-saxonnes courantes en SG. Enfin, dans un contexte où les démarches multi-méthodes se développent (Provost, 1999), SIC et SG ont à apprendre l'une de l'autre.

Les apports de notre article permettent ainsi de nuancer et de compléter les résultats et les visions généralisantes ou focalisées sur un objet. Dans son état actuel d'avancement, notre travail demeure exploratoire et mérite d'être enrichi. Il présente de nombreuses pistes notamment sur les comparaisons des théories mobilisées et des résultats obtenus par les deux disciplines.

Bibliographie

Bernard F., 2004, « Constructivisme et sciences de l'organisation. De l'alternative au pluralisme épistémologique "limité" », *Communication et langages*, n°139, 1er trimestre 2004, pp. 27-40

Bouillon J.L., Bourdin S., Loneux C., 2007, « De la communication organisationnelle aux approches communicationnelles des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles », *Communication & Organisation*, n°31, pp.7-25

Charlet J., 2005, « L'ingénierie des connaissances, entre science de l'information et science de gestion », chap. 11, in Teulier R., Lorino Ph. (coord.), *Entre connaissance et organisation : l'activité collective*, Actes du colloque de Cerisy, Paris (France) : La Découverte

Comtet I., 2007, « De l'usage des TIC en entreprise. Analyses croisées entre Sciences de l'information et Sciences de gestion », *Communication & Organisation*, n°31, pp.95-107

Courbet D., 2001, « Comparaison épistémologique des recherches en SIC et sciences de gestion dans le domaine de la communication externe, divergences et terrain commun », Colloque *La communication d'entreprise : regards croisés sciences de gestion et sciences de l'information et de la communication*, Nice, 6-7 décembre 2001

Evrard, Y. Pras B. Roux E., 2003, *Market : Etudes et recherches en marketing*, Dunod, Collection Profil

213 Augendre M., 1997, « Les maux de la communication interne », in *Sciences Humaines*, hors série n°16, mars/avril

- Farchy J., Froissart P., 2006, « Introduction », Le paradoxe de l'économie et de la communication, *Hermès*. n° 44, pp.9-18
- Giordano Y., 2001, « Les recherches en communication organisationnelle : du fonctionnalisme au constructivisme », in Martinet A-C., Thiétart R-A. (coord.) *Stratégies, Actualité et futurs de la recherche*, Paris, Vuibert, FNEGE, pp.159-174
- Girod-Séville M., Perret V., 1999, « Fondements épistémologiques de la recherche », in Thiétart R.A. et coll., *Méthodes de recherche en management*, Dunod, pp.13-33
- Giroux N., Demers C., 1998, « Communication organisationnelle et stratégie », *Management international*, vol. 2, n°2, ABI/INFORM, pp.17-32
- Koenig G., 2006, « Théories Mode d'emploi », *Revue Française de Gestion*, n°160, janvier, pp.9-27
- Le Boeuf C., 2008, « Le couple « information communication », en SIC et en sciences de gestion », proposition de communication au *XVIème congrès de la SFSIC, Les sciences de l'information et de la communication : affirmation et pluralité*, Compiègne, 11-13 juin
- Miles M., Huberman M., 2003, *Analyse des données qualitatives*, Bruxelles, De Boeck
- Morillon L., 2007, « Nomadisme du modèle marketing, quelle appropriation dans les recherches actions en communication organisationnelle ? », *Communication et Organisation*, n°31, pp.215-227
- Mucchielli A., 2001, *La communication interne, les clefs d'un renouvellement*, Armand Colin, Paris
- Mucchielli A., Guivarch J., 1998, *Nouvelles méthodes d'étude des communications*, Armand Colin, Paris
- Pélissier N., Augey D., 2001, « De l'influence des NTIC sur les organisations de presse : regards croisés sciences économiques / sciences de l'information et de la communication », http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000264/en/
- Provost A-C., 1999, « Apport de la Théorie des conventions dans l'explication de la coexistence de diverses formes d'organisations », *Document de travail présenté lors du séminaire de recherches de l'LAG*, Université catholique de Louvain, Belgique, Mai
- Régimbeau G., Couzinet V., 2004, « L'énonciation de la recherche en information-documentation : enjeux sociaux de la médiation des savoirs », Colloque international pluridisciplinaire *Sciences et écritures*, Besançon, 13-14 mai, Actes sur cédérom
- Vacher B., 2008, « Combiner Science de l'Information et de la Communication et Sciences de Gestion pour étudier l'action collective », *XVIème congrès de la SFSIC, Les sciences de l'information et de la communication : affirmation et pluralité*, Compiègne, 11-13 juin