



**HAL**  
open science

## La place du constructivisme pour l'étude des communications

Alex Mucchielli

► **To cite this version:**

Alex Mucchielli. La place du constructivisme pour l'étude des communications. Presses universitaires de la Méditerranée, 336 p., 2004, 2-84269-602-2. hal-03331741

**HAL Id: hal-03331741**

**<https://hal.science/hal-03331741>**

Submitted on 2 Sep 2021

**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.





**LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME  
POUR L'ÉTUDE DES COMMUNICATIONS**



Sous la direction de

**Alex Mucchielli**

**LA PLACE  
DU CONSTRUCTIVISME  
POUR  
L'ÉTUDE DES COMMUNICATIONS**

**Actes du colloque,**

**Béziers, Avril 2003**

Organisé par le Centre d'Etude et de Recherche  
sur l'Information et la Communication

## **REMERCIEMENTS**

Nous devons remercier, tout d'abord  
la Mairie de Béziers et son maire, le professeur Raymond Couderc,  
qui nous ont aidé et soutenu dans l'organisation de ce colloque.

Nos remerciements vont ensuite à Mme Marie Sanz et à toute  
l'administration du Centre Duguesclin qui ont mis tout ce qu'il fallait  
à notre disposition.

Remerciements ensuite à nos autres sponsors :  
le Conseil Régional LR et le Conseil Scientifique de Montpellier 3.

Merci aussi au travail de qualité des organisateurs :  
Jean-Antoine Corbalan, Isabeau Chabanon et Valérie Méliani, ainsi  
qu'à Isabelle Rondeau pour les dernières finitions  
de la mise en page de cet ouvrage.

## **COMITE SCIENTIFIQUE DU COLLOQUE**

Claude Baltz (Paris VIII)  
Axel Gryspeerdt (Louvain-La-Neuve)  
Christian Le Moëne (Rennes)  
Alex Mucchielli (Montpellier III)  
Uli Windisch (Genève)

## **COMITE D'ORGANISATION**

Jean-Antoine Corbalan  
Isabeau Chabanon et Valérie Méliani

*Dépôt légal :*

ISBN : 2-84269-602-6

## LES COMMUNIQUANTS DU COLLOQUE

ARNAUD Gilles  
Doctorant en Information et  
Communication, sous la  
direction du Pr R. MARTY  
LTS, Université de Perpignan  
[gilles-arnaud@wanadoo.fr](mailto:gilles-arnaud@wanadoo.fr)  
<http://perso.wanadoo.fr/a/a/>

BERNARD Françoise  
Professeur, Centre de  
Recherches sur les Pratiques  
de Communication et de  
Médiation (CREPCOM),  
Université de Provence  
[fbernard@newsup.univ-mrs.fr](mailto:fbernard@newsup.univ-mrs.fr)

CHABANON Isabeau  
Doctorante en Sciences de  
l'Information et de la  
Communication. Céric  
(Centre d'Étude et de  
Recherche en Information et  
Communication) Université  
Paul Valéry - Montpellier III  
[isabeauchabanon@hotmail.com](mailto:isabeauchabanon@hotmail.com)

CORBALAN Jean-Antoine  
Maitre de conférences, H.D.R.,  
Centre d'Études et de  
Recherches en Information et  
Communication (C.E.R.I.C)  
Université Montpellier III  
[jean-antoine.corbalan@univ-montp3.fr](mailto:jean-antoine.corbalan@univ-montp3.fr)

ESGONNIÈRE du THIBIEUF  
Marie-Christine  
Assistante temporaire de  
recherche,  
Centre d'Études et de  
Recherche en Information et  
Communication, C.E.R.I.C.  
Université Paul Valéry  
Montpellier III  
[m.c.torresgo@wanadoo.fr](mailto:m.c.torresgo@wanadoo.fr)

JULLIA Patricia  
Assistante temporaire de  
recherche,  
Centre d'Études et de  
Recherche en Information et  
Communication, C.E.R.I.C.  
Université Paul Valéry  
Montpellier III  
[patricia.jullia@wanadoo.fr](mailto:patricia.jullia@wanadoo.fr)

LE MOËNNE Christian  
Professeur, CERSIC-  
ERELLIF (EA 3207)  
Université de Rennes 2  
[christian.lemoenne@uhb.fr](mailto:christian.lemoenne@uhb.fr)

MÉLIANI Valérie  
Doctorante en Sciences de  
l'Information et de la  
Communication. Céric  
(Centre d'Étude et de  
Recherche en Information et  
Communication) Université  
Paul Valéry - Montpellier III  
[valeriemeliani@hotmail.com](mailto:valeriemeliani@hotmail.com)

MUCCHIELLI Alex  
Professeur, Centre d'Etudes et  
de Recherches en Information  
et Communication (C.E.R.I.C)  
Université Montpellier III  
[alex.mucchielli@univ-montp3.fr](mailto:alex.mucchielli@univ-montp3.fr)

NICOTRI Vincent-Bernard  
Docteur en Sciences de  
l'Information et de la  
Communication,  
Consultant en communication,  
chargé de cours CELSA,  
IAE d'Aix-en-Provence.  
[vincent.nicotri@bull.net](mailto:vincent.nicotri@bull.net)

NATALI Jean-Paul,  
Cité des sciences et de  
l'industrie (CSI), Paris et  
Centre d'étude du débat  
public (CÉDP), Tours.  
[jean-paul.natali@wanadoo.fr](mailto:jean-paul.natali@wanadoo.fr)

NOY Claire  
Maître de Conférences  
Centre d'Etudes et de  
Recherches en Information et  
Communication (C.E.R.I.C)  
Université Montpellier III  
[claire.noy@univ-montp3.fr](mailto:claire.noy@univ-montp3.fr)

REA Caterina  
Institut Supérieur de  
Philosophie  
Université catholique de  
Louvain  
[Rea@orfi.ucl.ac.be](mailto:Rea@orfi.ucl.ac.be)

RUSSO Federica  
Institut Supérieur de  
Philosophie  
Université catholique de  
Louvain  
[Russo@lofs.ucl.ac.be](mailto:Russo@lofs.ucl.ac.be)

SALAMANCA-AVILA  
Laura  
Doctorante et assistante au  
Département de Commu-  
nication, Université  
catholique de Louvain  
[salamanca@comu.ucl.ac.be](mailto:salamanca@comu.ucl.ac.be)

SERVAIS Véronique  
Université de Liège  
Département des Arts et  
Sciences de la  
Communication  
[v.servais@ulg.ac.be](mailto:v.servais@ulg.ac.be)

YSATI Jamila  
Doctorante Information  
Communication,  
Centre de recherche sur les  
médias (EA 3476), Université  
de Metz  
[Jamila.Ysati@univ-nancy2.fr](mailto:Jamila.Ysati@univ-nancy2.fr)  
[ysati@club-internet.fr](mailto:ysati@club-internet.fr)

WINDISCH Uli  
Professeur, Université de  
Genève, Groupe de  
recherche : Diagnostic  
Médiatique et Socio-  
Politique, Genève, Uni-Mail  
[Uli.Windisch@socio.unige.ch](mailto:Uli.Windisch@socio.unige.ch)

# INTRODUCTION

Alex Mucchielli

## I- L'APPEL À COMMUNICATION DU COLLOQUE

### La place du constructivisme pour l'étude des communications

Le constructivisme est d'abord une position épistémologique, c'est-à-dire un point de vue sur la nature de la connaissance scientifique. Ce point de vue considère que les "objets scientifiques" (comme la vérité scientifique d'ailleurs), sont fondamentalement des "construits intellectuels" dus aux *a priori* scientifiques que l'on ne peut pas ne pas avoir lorsque l'on "perçoit" et lorsque l'on "met en forme" le "réel" pour le rendre intelligible.

Cette position épistémologique est diversement évaluée par les chercheurs qui prennent face à elle différentes attitudes.

Certains minimisent la position constructiviste, en remarquant que l'on sait, depuis Kant, que seuls les "phénomènes" (et non les "choses-en-soi") sont accessibles à travers les activités du sujet, lesquelles sont fondées sur des formes *a priori* de l'intuition et des catégories préformées de l'entendement (idéalisme kantien).

Certains rationalistes (des "logicistes" plus exactement), réfutent cette position en soutenant que ce qui importe ce n'est pas la "réalité", mais la "vérité", et que cette vérité est un existant fondamental. Ils réfutent, de fait alors, le relativisme auquel la position constructiviste mène.

D'autres, encore, soutiennent que le constructivisme ne peut mener qu'au "solipsisme" (ou idéalisme total) lequel nierait toute réalité autre que la réalité individuelle construite par chaque sujet (ce qui rendrait d'ailleurs utopique tout projet de communication).

Mais, par delà ces disputes, attaquant d'ailleurs moins le constructivisme que ses conséquences logique, philosophique ou psychologique, le constructivisme a trouvé de fortes validations utilitaires (on attend donc la critique de son utilitarisme), à travers des applications pratiques, notamment, à travers celles faites dans des études en communication (sans parler, bien entendu, d'autres recherches concrètes en l'épistémologie génétique (Piaget), ou en psychothérapie existentielle (Binswanger), par exemple).

Validation trouvée tout d'abord en communication thérapeutique ou en intervention systémique, avec l'école de Palo Alto, pour qui la "réalité" est une définition (une "réalité secondaire") dépendant du "cadre" d'interprétation pris par l'acteur (vision que l'on "recadre" après, dans l'action pour le changement).

Validation trouvée ensuite, avec des recherches sur la communication interculturelle (commencées à travers l'interactionnisme symbolique avec la définition des situations par sous-groupes et celle des cadres de l'expérience), qui ont montré l'importance des médiations liées aux éléments toujours présents des contextes normatifs culturels.

Validation trouvée dans de nombreuses recherches concernant le domaine de la conception multimédia, et des usages de cédéroms et de sites pédagogiques ou autres. S'appuyant sur la conception "constructionniste" de l'apprentissage (qui s'oppose à la conception "instructionniste"), ces recherches explicitent les rôles conjugués de l'interaction, de la navigation, de la forme de l'architecture, des contextes de présentation,...., sur la genèse du sens des données rencontrées par le consultant.

Validation trouvée enfin, avec des recherches sur la communication interne, lesquelles ont montré que l'organisation pouvait être considérée comme constituée d'un ensemble de situations problématiques standards, concrètement définies différemment par les acteurs internes, ayant nécessairement des points de vues différents de par leurs statuts, leurs enjeux et leurs formations. Dans cette conception, la communication interne est alors un débat entre les acteurs pour arriver à une "construction sociale de la réalité" et à des solutions communes.

Ainsi donc, passant outre les débats épistémologiques, un nombre grandissant de chercheurs en communication se réclament actuellement du constructivisme.

**Mais qu'en est-il de leur conception exacte de ce constructivisme en tant que théorie et/ou méthode, et que dire sur les apports de son utilisation ? Voilà la problématique que voudrait faire avancer ce colloque.**

## II- QUELQUES PRINCIPES DU CONSTRUCTIVISME

Comme nous le verrons plus loin, avec les conférences introductives de Christian Le Moëne, de Françoise Bernard et d'Uli Windisch, il existe plusieurs formes de constructivisme. Mais il me paraît important, en prélude au colloque, et pour que l'on puisse avoir quelques points de repère, de fixer les principaux principes de référence que l'on trouve chez les grands auteurs.

D'une manière générale, le constructivisme scientifique – qui est une position épistémologique - fait un certain nombre de postulats sur la connaissance. Pour lui, la connaissance est :

- 1- construite,
- 2- inachevée,
- 3- plausible, convenante et contingente,
- 4- orientée par des finalités,
- 5- dépendante des actions et des expériences faites par les sujets connaissants,
- 6- structurée par le processus de connaissance tout en le structurant aussi,
- 7- forgée dans et à travers l'interaction du sujet connaissant avec le monde.

Ce positionnement épistémologique peut se traduire dans les six grands principes ci-dessous.

### **1- Principe de la construction de la connaissance**

La connaissance n'est pas un donné mais une construction.

Ce principe est connu à travers un certain nombre d'aphorismes tels que : “rien n'est donné, tout est construit”, “marcheur, il n'y a pas de chemin, le chemin se construit en marchant” (Bachelard, *La formation de l'esprit scientifique*). Ce principe est désormais banal mais il souligne une décision prise concernant la relativité définitive de la notion de “vérité”.

La “vérité” scientifique, pour le constructivisme, n'existe pas, elle est une illusion (ceci est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de ce que les acteurs sociaux pensent du monde dans lequel ils vivent : ils fabriquent alors des “réalités secondaires” (Watzlawick)). Nous le verrons avec les autres principes, la vérité n'intéresse plus le

chercheur constructiviste. Ce qui l'intéresse c'est la "convenance" de la découverte (elle convient au but visé).

## **2- Principe de la connaissance inachevée**

La connaissance scientifique ne peut prétendre être parfaite.

La vérité n'étant plus du domaine de la science construite par la posture constructiviste, les découvertes "qui conviennent" peuvent être multiples. La "contingence" de la connaissance est avérée : c'est-à-dire qu'elle dépend du système scientifique qui permet de la faire émerger. La science ne donne alors qu'un point de vue limité par les *a priori* scientifiques nécessairement pris comme référence. Chaque "théorie" est comme un filet jeté sur les phénomènes et elle ne peut ramener que ce que les mailles du filet lui permettent de ramener.

De plus, la connaissance pouvant être abordée à partir de systèmes scientifiques divers, et ne pouvant mettre en œuvre tous les systèmes scientifiques, la connaissance qui en résulte est nécessairement inachevée. En construisant une connaissance, c'est-à-dire en donnant sens à la représentation construite et aux éléments du modèle, on ne peut donc épuiser les sens possibles que l'on peut donner à un phénomène (postulat de la profondeur inépuisable des significations du phénomène).

## **3- Principe de la plausibilité de la connaissance**

La connaissance n'est que relative à ce qui convient pour l'action.

La découverte dite scientifique "marche", ce qui ne veut pas dire qu'elle est "vraie". C'est, comme le rappelle Watzlawick, comme le navire qui a traversé le détroit sans s'échouer sur les récifs, sa navigation ne révèle en rien la "réalité" des fonds et des "vrais" écueils : elle n'est qu'un chemin utile qui l'a mené d'une mer à une autre. "Le sujet invente une réalité qu'il suppose tout à fait légitimement avoir découverte. La raison de sa conviction est que l'image de la réalité qu'il s'est construite convient dans le contexte du problème. Cela signifie seulement que la nature du contexte ne la contredit pas. Mais cela ne signifie cependant pas qu'elle reflète correctement l'ordre (supposé) qui régit les choses ..." (Watzlawick, *L'invention de la réalité*, p.16). La connaissance mise à jour est celle qui convient momentanément. Les solutions inventées par "l'action

intelligente” (cf. principe de l’action intelligente, ci-dessous), ne sont pas contraintes par une exigence de vérité formelle, elles sont adaptées, heuristiquement plausibles, en ayant toujours été sélectionnées par des critères “de faisabilité” (Le Moigne, *Les épistémologies constructivistes*, p.84).

Dans le constructivisme, on abandonne l’objectif de conformité formelle de la découverte à une connaissance “vraie”. On élabore des connaissances “faisables”, c’est-à-dire qui peuvent être tenues pour “possibles” (et non pour exclusivement nécessaires). Dans ce cas, le modélisateur se voit investi de la responsabilité socioculturelle de ses choix puisqu’il ne pourra plus “démontrer” cette connaissance, il devra donc seulement argumenter de façon à permettre sa reproductibilité.

#### **4- Principe téléologique**

On ne peut pas séparer la connaissance construite des finalités attachées à l’action de connaître.

L’acte cognitif tout entier a un caractère intentionnel et donc finalisé. La connaissance construite par cet acte est elle-même finalisée et elle dépend de la finalité qui a été à la base de son explicitation.

Ce principe concerne le caractère téléologique du jugement et donc du raisonnement : c’est-à-dire la capacité de l’esprit humain connaissant à élaborer des fins (*télos*) en référence auxquelles s’exercera la raison (la faculté de juger). Les épistémologies constructivistes donnent une orientation aux processus cognitifs d’élaboration de la connaissance. “Toute activité cognitive s’effectue dans le monde empirique d’une conscience dirigée vers un but. Les buts dont il s’agit ici ne sont pas situés dans une réalité extérieure. Ils n’ont qu’une raison d’être : évaluer les expériences faites pour en répéter certaines et en éviter d’autres” (Von Glasersfeld, *Introduction à un constructivisme radical*, p.35).

Il existe deux finalités particulières travaillent toujours l’esprit : la recherche d’une “consonance” lorsque des dissonances sont perçues et, la recherche des relations constituant des ensembles fonctionnant en totalité.

a) Dans son orientation téléologique, la connaissance humaine cherche à inventer des réponses pour restaurer une consonance souhaitée.

L'esprit est habité par processus cognitif qui "construit une représentation de la dissonance qu'il perçoit entre ses comportements et ses projets, et cherche à inventer quelques réponses ou plans d'actions susceptibles de restaurer une consonance souhaitée ... "La matière première du monde empirique étant suffisamment riche, une conscience capable d'assimilation peut construire des régularités et établir un ordre dans un monde complètement chaotique... Cette construction dépend beaucoup plus des buts choisis et des points de départ déjà construits que de ce qui est donné dans une prétendue "réalité"". (Von Glasersfeld, *Introduction à un constructivisme radical*, p.39).

Le principe d'action intelligente nous dit que la raison humaine peut, de façon reproductible, élaborer et transformer des représentations intelligibles de ces phénomènes de dissonance-consonance que perçoit l'esprit, ce qui lui permet parfois d'inventer des réponses en forme "d'actions intelligentes", autrement dit, d'actions "adaptées" à la résorption de ces dissonances cognitives" (Le Moigne, *Les épistémologies constructivistes*, p. 84).

b) Dans son orientation téléologique, la connaissance humaine cherche aussi à relier dans une totalité les phénomènes à partir d'un processus d'association-conjonction.

On retrouve là une des orientations a priori de l'esprit humain signalée par Kant : la recherche des relations entre les choses. L'*Ingenium* (sorte d'intuition), est, pour les constructivistes, "cette faculté mentale qui permet de relier de manière rapide, appropriée et heureuse, des choses séparées". Cette conception constructive de la connaissance met l'accent sur sa capacité à relier, à joindre, à associer (plutôt qu'à séparer), elle rend compte, pour Le Moigne, du pouvoir de l'esprit humain et de sa capacité à inventer et à créer.

---

## **5- Principe de l'action expérientielle**

La connaissance est totalement liée à l'activité expérimentée et donc vécue du sujet.

### **Sous principe du *verum ipsum factum***

On ne peut pas séparer la connaissance de l'action.

La théorie du *Verum Ipsum Factum* (Vico) énonce que : “ le vrai est ce qui est fait et que seul celui qui a fait peut connaître le résultat de son opération”. Il s'agit d'une définition constructive de la connaissance, dit Le Moigne, qui la libère de toute croyance sur le statut de la réalité à connaître. Par ailleurs, “si vrai, signifie avoir été fabriqué, alors, prouver quelque chose au moyen de sa cause équivaut à la causer” (Vico, cité par Von Glasersfeld, *Introduction à un constructivisme radical*, p.32). “L'expérience comme les objets de l'expérience sont dans tous les cas le résultat de nos manières et moyens de faire cette expérience, et se trouvent nécessairement structurés et déterminés par l'espace, le temps, et les catégories qui en sont dérivées” (Von Glasersfeld).

### **Sous principe phénoménologique**

On ne peut pas séparer la connaissance de l'expérimentation du réel faite par le sujet.

Pour le constructivisme, le réel connaissable est un réel phénoménologique, celui que le sujet expérimente et nous ne pouvons en aucun cas concevoir un monde indépendant de notre expérience. La connaissance que construit le sujet par son expérience, organise simultanément le mode de construction de cette connaissance et son intelligence (principe de l'interaction). Le réel connaissable est un réel en activité qu'expérimente le sujet, et que ce sujet se construit par des représentations symboliques (schémas, lettres, chiffres, phonèmes, ...).

### **Sous principe interactionniste**

On connaît par et dans l'interaction.

“L'intelligence (et donc l'action de connaître) ne débute ni par la connaissance du moi, ni par celle des choses comme telles, mais par

celle de leur interaction ; c'est en s'orientant simultanément vers les deux pôles de cette interaction qu'elle organise le monde en s'organisant elle-même" (*La construction du réel chez l'enfant*, Piaget, 1937, p.311). La connaissance exprime l'intelligence de l'expérience du sujet connaissant, et cette interaction du sujet et de l'objet qu'elle représente. Le sujet ne connaît pas de "choses en soi", mais il connaît l'acte par lequel il perçoit l'interaction entre les choses. Il ne connaît pas cet arbre, mais l'interaction de cet arbre et de son contexte.

## **6- Principe de la récursivité de la connaissance**

### La connaissance établie et le processus de connaissance qui l'établit se structurent réciproquement.

Pour le constructivisme, la connaissance n'est pas indépendante de ce qu'elle élabore (et inversement). Il y a récursivité de ce qui est en train de se construire sur les processus de la construction elle-même. Elle est un processus actif produisant le résultat. Elle est autant opérateur qu'opérande.

"L'intelligence (...) organise le monde en s'organisant elle-même". (*La construction du réel chez l'enfant*, Piaget, 1937, p.311). L'ordre du monde est celui que je mets dans ma tête, en organisant ma compréhension, j'organise le monde. La connaissance est un processus de sa propre construction.

Le caractère récursif de la connaissance des phénomènes rend compte de l'interdépendance assumée entre le phénomène perçu et sa connaissance construite : la représentation d'un phénomène connaissable en construit une représentation active, qui transforme récursivement la connaissance que nous avons, et ainsi de suite. "En changeant ce qu'il connaît du monde, l'homme change le monde qu'il connaît. Et en changeant le monde dans lequel il vit, l'homme se change lui-même" (Th. Dobzhansky, *L'homme en évolution*, 1962-1966, p. 391).

**PREMIERE PARTIE :**

**CONFERENCES INTRODUCTIVES**

**QUESTIONS ET HYPOTHESES SUR LES APPROCHES  
CONSTRUCTIVISTES ET LES RECHERCHES EN  
COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES**

**Christian Le Moëgne,  
Professeur à l'Université de Rennes 2**

**Introduction**

A ma connaissance, ce colloque est le premier qui, en France, se propose de traiter de l'intérêt du paradigme constructiviste pour les recherches en communication.

Portées par le développement des sciences cognitives et par le « tournant américain » (Dosse,1995) des sciences sociales en France, les épistémologies constructivistes ont bénéficié dans ce pays des effets de mode qui ont accompagné la découverte, dans les années quatre-vingt, de « l'école de Palo Alto » et des problématiques pragmatiques, ethnométhodologiques et empiristes d'analyse des phénomènes sociaux, notamment des problèmes de coordination de l'action, d'innovation, et d'usages des technologies. La publication de plusieurs ouvrages-manifestes (Watzlawick,1988, Le Moigne,1995, Corcuff,1995,...) a contribué à élargir à l'ensemble des sciences humaines et sociales des questions qui avaient essentiellement agité la psychologie et les sciences de l'éducation dans la postérité de Jean Piaget. Sous la dynamique impulsion de Jean-Louis le Moigne, la question de la fondation des « nouvelles sciences de l'artificiel » pouvait alors dépasser le cercle des initiés et être examinée, au delà des sciences de gestion, comme une question majeure.

Revue, magazines et ouvrages de vulgarisation ont dès lors contribué à amplifier l'effet de mode au point que certains chercheurs voient, dans ce qui semble en passe de devenir une vulgate, un dispositif idéologique qui constituerait la « philosophie

spontanée de la société de l'information » (Chevalier 2000). Mais on voit bien par ailleurs l'acuité, dans différents champs des sciences sociales, des débats sur les fondements et les limites de ce qui se donne comme une « convention épistémologique » (Le Moigne 1998) alternative au positivisme, au dualisme et au réalisme.

Dans les sciences de l'information et de la communication, les chercheurs qui se réclament explicitement du constructivisme semblent assez peu nombreux, et en tout état de cause, les échanges y ont été jusqu'à ce jour assez peu passionnés<sup>1</sup>. Pour autant, nous sommes directement confrontés à ces débats qui traversent l'ensemble des sciences sociales et produisent des effets sémantiques dans notre champ où, il faut bien le constater, le terme « construction » fait florès : construction de l'information, construction des usages, construction des organisations, construction des savoirs et des connaissances, construction des situations, construction des sciences et des techniques... la revendication d'une construction des objets de recherche ne suffit évidemment pas à faire le constructivisme.

En effet, si on entend par « constructivisme » le fait que l'humanité construise des objets, transforme son environnement physique, élabore des projets, c'est-à-dire des hypothèses susceptibles de mobiliser des ressources et d'orienter l'action collective, construise symboliquement son environnement social alors, en ce sens trivial, tout le monde étant constructeur serait donc sans doute «constructiviste»... comme Monsieur Jourdain. Je crains qu'une partie de la littérature foisonnante qui se réclame bruyamment de ce « mot pavillon<sup>2</sup> » (Thom, 1988) ne dépasse pas cette compréhension superficielle.

Ce constat de bon sens, concernant les activités sociales banales, attire cependant l'attention sur le contexte d'apparition de la «galaxie constructiviste » (Corcuf, 1995). Les modes intellectuelles ne résultent pas seulement des débats dans le champ scientifique mais également, et peut-être surtout, des évolutions sociétales et anthropologiques.

Je me propose ainsi, pour introduire nos débats, de formuler d'abord quelques hypothèses sur le contexte de développement récent en France de ce qui m'apparaît sinon totalement comme un « tournant pragmatique » des sciences humaines et sociales en France, à tout le moins comme une réorientation importante des recherches vers

l'analyse des logiques d'action et des pratiques sociales en situation. J'examinerai ensuite quelques aspects de la cohérence profonde du paradigme « constructiviste radical », sans prétendre en faire un exposé exhaustif qui n'est pas de propos. Je distinguerai ce paradigme de diverses variantes de « constructionnismes » sociaux, qui accompagnent de façon plus ou moins explicite cette évolution des problématiques des sciences sociales, dont certains auteurs suggèrent qu'elle appelle un dépassement de l'épistémologie vers une praxéologie (Quéré, 1997). Ceci me permettra de clarifier quelques questions théoriques concernant l'évolutionnisme et le relativisme qui semblent réactivés par les débats sur le constructivisme.

J'ouvrirai enfin sur une question tout de même centrale : les approches constructivistes, peuvent-elles enrichir les recherches sur les processus d'information et de communications ?

### **1 – Quelques hypothèses sur le contexte sociétal et intellectuel de l'émergence récente des épistémologies « constructivistes.**

Le débat sémantique autour de ce qui se donne comme un nouveau paradigme ou un renouvellement des problématiques est parfois confus. Il manifeste un intérêt – relativement nouveau en France à cette échelle - pour les approches microsociologiques et ethno-méthodologiques. La reconnaissance de l'importance des pratiques sociales, des logiques d'action, des contextes et situations, des conventions et régulations dans les coordinations de l'action manifestent que la dominante dans les sciences sociales en France depuis vingt ans n'est pas le constructivisme mais le pragmatisme et l'empirisme méthodologique, et de façon plus faible le développement de diverses postures fonctionnalistes.

Ce tournant vers les microsociologies a accompagné la crise des « modèles » d'organisation appelés « tayloriens-fordistes ». Il a répondu à une intense demande managériale d'analyse des situations professionnelles : modalités implicites ou explicites de coordination, « traçabilité » et description normalisée des processus, logiques d'usages et d'innovations, capitalisation des savoirs et des connaissances tacites, analyse des langages au travail....Les vingt dernières années ont vu une véritable explosion de la demande managériale de concepts et de problématiques permettant de penser les nouvelles conditions de la mise au travail dans un contexte de dislocation spatiale des entreprises, de publicisation et de judiciarisation de l'évaluation des processus et pratiques

professionnels. Ce phénomène manifeste une « intellectualisation » croissante de la production des biens et des services : l'analyse des situations et des processus professionnels suppose une conceptualisation très forte et très fine des pratiques collectives, qui met l'intelligence au premier plan des facteurs de productions. De là l'explosion du conseil en management.

De là également le « tournant pragmatique » des sciences sociales, anticipé à la fin des années soixante par quelques précurseurs (dont les membres du centre de sociologie de l'innovation). Ce redéploiement vers le pragmatisme et les échelles de conceptualisation plus modestes a certainement accompagné la crise des grands croyances collectives (pensons aux thématiques de « la fin des idéologies » ou de « la crise des utopies ») et la fin du monde issu de Yalta. « *Qu'est-ce que la raison après la guerre froide* » interroge Jean de Munck (De Munck, 1999) en ouverture d'un ouvrage où il oppose la « *condition procédurale* » au « *modèle de la règle* ». C'est également ce qui amenait Habermas (Habermas, 1981) à prendre la mesure de l'impasse d'une théorie critique fondée sur la croyance en la toute puissance de la raison et à tenter de « sauver » celle-ci en l'adossant à une pragmatique « communicationnelle ».

La prolifération de l'expertise en sciences sociales, revendiquée par de multiples acteurs professionnels (consultants, journalistes, politiques...), a cassé le monopole conceptuel que revendiquaient les chercheurs, et fragilisé les frontières entre recherche, expertise et conseil. Cette fragilisation des positions a été accentuée par la crise des problématiques « critiques » et leur mobilisation par les consultants dans le management du changement organisationnel. Ceci a réactivé la conscience de ce que le monde social n'est pas séparable des pratiques des différentes catégories d'acteurs qui y agissent, dont les chercheurs. Ce constat d'une certaine banalisation des savoirs, pratiques et positions sociales provoque ainsi un retour parfois douloureux de ces derniers sur le bouclage paradoxal que les sciences sociales avaient de longue date identifié au cœur de leur dessein : ils ne sont pas séparés ni séparables de l'objet dont ils prétendent prendre un point de vue « distancié ». Cette constatation est banale, mais elle semble avoir renforcé une tendance à la « non séparation » des différents niveaux de l'observation et de l'action qui accompagnait le projet de dépassement du « grand partage », cette séparation ontologique posée par le dualisme entre la substance et le concept, l'âme et le corps, la théorie et la pratique.

L'intérêt porté aux paradigmes pragmatistes – dont les constructivismes radicaux – s'inscrit également dans le mouvement général et profond de dépassement du dualisme et des logiques de la représentation qui approfondit et achève dans nos pays, le procès de désacralisation du monde vécu dont les historiens voient le premier moment dans la rupture effectuée par Thalès de Milet d'avec la pensée mythique (Vernant, 1996). Cette désacralisation est, comme l'atteste la thématique du « choc des civilisations », l'un des enjeux de la mondialisation. Elle est portée par les directions d'entreprises « mondiales » dont les stratégies de communication institutionnelles sont les vecteurs de propagation de « bonnes pratiques » professionnelles mais également publiques et privées. Les organismes normatifs sont également des vecteurs de propagation de formes organisationnelles très prégnantes et de logiques d'efficacité et de coordination de l'action à l'échelle de la production-monde. Ces processus, intensifiés par les technologies numériques permettent de synchroniser les flux d'information et de logistique sur des territoires immenses. Elle superpose des formes organisationnelles perpétuellement réinventées pour les besoins de firmes réticulaires, aux modes antérieurs d'organisation et de synchronisation, accélérant ce processus de mise à distance des traditions et des modes de vie. Gilles Deleuze qualifiait ce processus « d'artificialisation » du monde, suggérant qu'il marquait le passage des « sociétés disciplinaires » aux « sociétés de contrôle », et l'envahissement définitif du monde vécu par les artefacts, techniques, organisationnels et cognitifs. Toni Negri et Michaël Hardt (Negri, Hardt, 1999) radicalisent cette intuition et voient dans le processus d'« artificialisation générale du monde vécu » le stade actuel de développement et d'actualisation du capitalisme « post moderne » et une nouvelle forme des dominations impériales. La passage aux sociétés de contrôle serait donc le projet politique et managérial implicite du programme de « société mondiale de l'information ».

Cette artificialisation accélère l'effondrement des frontières qui définissaient antérieurement les institutions. Cette « désinstitutionnalisation » se manifeste notamment par la dislocation des limites entre l'ordre social et l'ordre de la nature. Celle-ci n'est plus perçue comme extérieure et indépendante de l'ordre civil et, sous ce rapport, s'est littéralement évanouie. Comme le souligne Michaël Hardt, (Hardt, 1997), « *La dialectique moderne du dehors et du dedans a été remplacée par un jeu de degrés et d'intensités, d'hybridité et d'artificialité* ».

Cette dislocation des limites alimente les débats, ouverts notamment par les sciences cognitives, sur la « naturalisation du sens » (Quèrè, 2001), la « naturalisation de l'esprit », la prétention à « mettre les sociologues dans la nature » (Conein, 2001) qui attestent d'un retour aux interrogations sur les fondements de la raison. Y font écho la réapparition de conceptions du monde qui renouent avec la grande tradition des « philosophies artificialistes » (voir Rosset, 1973) filiation que revendiquent les épistémologies « constructiviste ».

Le développement du pragmatisme s'inscrit donc à la convergence de tendances lourdes qui se déploient selon des temporalités différentes : temps très long du procès de désacralisation qui sous-tend la crise de la transcendance,... temps long, depuis la fin du Moyen-Âge, du processus d'artificialisation, de technicisation et de rationalisation générales du monde qui accompagne le développement du capitalisme,... crise de la rationalisation ouvrant la voie à la recherche d'un fondement pragmatique de la raison prenant en compte la dimension procédurale et limitée de la rationalité,... immédiateté des questions liées à l'explicitation des pratiques qui met au premier plan des processus de production les problèmes de cognition, de procéduralisation des processus, d'intelligence,... dislocation des frontières des organisations et des institutions qui amène à penser la production de valeur en prenant en compte la recomposition des sphères professionnelles, publique et privée<sup>3</sup>.

## **2 - Sur la cohérence du paradigme « constructiviste radical »**

Le paradigme constructivistes concerne, selon Jean Louis Le Moigne (Le Moigne, 1995), le registre de la connaissance qui ne peut être séparé du registre de l'action. C'est dans le même mouvement que se donnent, dans l'action orientée vers un but, à la fois l'idéal et le matériel, l'ensemble constituant de manière inséparable ce que nous appelons le « réel ». La connaissance n'est donc pas séparable des situations dans lesquelles se déploient les processus cognitifs. C'est dans l'action que se donnent les objets, et les sujets de cette connaissance pour ces objets (hypothèse phénoménologique). Ceci implique la prise en compte de la dimension temporelle dans la construction des connaissances (irréversibilité de la cognition), la prise en compte de la dimension complexe et multiple des processus de construction des connaissances en contexte (dialectique de la cognition) et enfin la prise en compte de la récursivité des phénomènes de cognition : les processus cognitifs changent en permanence le monde comme monde connu et le sujet comme sujet

de la connaissance. Je voudrais préciser quelques conséquences de cette position théorique.

**Le statut de la « réalité » comme « donné empirique »**

Le constructivisme radical ne nie pas, comme l'idéalisme subjectif, l'existence du réel, et définit celui-ci comme ce qui est donné dans le processus de construction des expériences du monde. La réalité est ce qui teste nos énoncés, hypothèses, et projets par leur confrontation à l'action. Elle est appelée « environnement » par Von Glazerfeld (Von Glazerfeld, 1985) en référence à la perspective évolutionniste sélectionniste. Cette sélection élimine ce qui ne convient pas, mais ne dit rien d'autre de la validité de ce qui a réussi le test, au delà de la situation empirique et pragmatique, ici et maintenant. La distinction de cette conception et du positivisme logique est souvent mal aperçue puisque celui-ci rejette comme métaphysique tout énoncé qui ne peut être empiriquement confirmé. Ce faisant, et c'est le point de divergence fondamental, Il suggère implicitement un au delà de l'expérience et de la situation pratique<sup>4</sup>. Pour le pragmatisme, c'est cette hypothèse d'un « au delà » de l'expérience qui est métaphysique. Sous cet aspect, le constructivisme, reprend à son compte le point de vue Kantien selon lequel « toutes nos connaissances commencent avec l'expérience », et le point de vue Hégélien selon lequel le monde réel se donne dans le processus de connaissance.

Le constructivisme radical ne supprime donc pas les notions de « réalité », ni de « donné » préalable à la connaissance ou à l'action, ni de vérité. Il change la perspective en s'inscrivant dans le procès général de désacralisation du monde vécu : il refuse métaphysique et transcendance, comme il rejette les hypothèses – ou croyances – « créationnistes » et dogmatiques. Il renoue ainsi avec la perspective sophistique ancienne énoncée par Protagoras : « *l'homme est la mesure de toute chose* ». L'ordre social, les institutions - dont le langage - sont des conventions non choisies et non voulues, résultant de processus d'évolution historique au cours desquels certaines règles qui « convenaient », pour des raisons variables et souvent difficiles à analyser, ont été « sélectionnées » et se sont propagées de diverses façons.

Le problème épistémologique tel qu'il était posé par la philosophie de la connaissance de Platon à Descartes et à Kant est radicalement déplacé. Ce qui est objet de notre connaissance ce n'est pas « le

monde en soi»(noumène) ou « le monde pour nous » (les phénomènes), mais la façon dont nous agissons sur ce monde et construisons dans cette action nos connaissances du monde, de nous même et des mécanismes, contenus et limites de nos celles-ci et de nos actions.

Dans cette perspective, le dualisme cartésien comme le criticisme kantien n'ont littéralement pas de sens : la catégorie de « noumène » comme les notions de « réalité objective », de « fait brut » ou de « fait objectif ». ne sont d'aucune utilité. Les faits sont construits par et dans l'expérience et donnés à travers elle. Le monde empirique est donc un « donné construit » comme le suggérait Pierre Bourdieu (Bourdieu, 1985) mais il est signifié et non représenté.

La critique selon laquelle le paradigme constructiviste rabat les objets de savoir sur les processus cognitifs tombe ici à plat puisqu'il y a dans cette perspective, comme dans les toutes les perspectives pragmatiques radicales, un dépassement de la séparation entre ontologie, épistémologie et éthique<sup>5</sup>. On trouve ici le fondement de la difficulté à critiquer le constructivisme radical, comme tout pragmatisme, à partir d'une posture dualiste : là où le dualisme et le dogmatisme séparent, le pragmatisme rassemble, éventuellement en intégrant le dualisme comme une hypothèse pragmatique possible

C'est dans l'activité pratique que se donne le réel pour cette activité et tout à la fois la matérialité et l'idéalité du monde qui ne peuvent être pensés séparément que par un jeu intellectuel, constitutif d'ailleurs de la métaphysique. Le prétendu « donné objectif » sensé précéder l'expérience est le résultat de l'expérience collective accumulée, de la construction du savoir et des schèmes cognitifs, un artefact, qui ne se donne réellement (et éventuellement) à la conscience que dans les activités sociales (dont l'acte de construire le savoir par la recherche...). Par exemple, la construction social-historique des connaissances et des savoirs oblige à prendre en compte, dans l'analyse des mécanismes d'acquisition de savoir, la dualité entre ce qui relève de l'institution « héritée » (le savoir comme savoir légitime, ayant ce statut socio-symbolique..) et des capacités cognitives (le savoir comme processus d'acquisition cognitive). Tant qu'elles n'ont pas, dans un contexte organisationnel ou institutionnel, le statut socio-symbolique de savoir, les connaissances, notamment tacites, ne peuvent être collectées, ni systématisées, ni transmises intégralement, sinon par des processus d'apprentissage spontanés, c'est à dire d'acquisition de savoirs et savoir-faire par imprégnation et imitation.

**Vérité et convenance : l'environnement empirique comme dispositif de sélection**

La réalité est donc empirique en un sens très profond : ce qui se donne dans l'expérience et qui sélectionne nos idées, actions, hypothèses en évaluant leur « convenance ». Ceci ouvre donc sur un nouveau statut de la connaissance et de la vérité, non dogmatiques, détachées de la notion de validité objective. La vérité est articulée à la notion sophistiquée de « convenance » mais réinvestie dans une perspective évolutionniste : une hypothèse, un énoncé ou une action conviennent s'ils sont sélectionnés dans une situation déterminée par un but ou un projet. Cette sélection s'effectue ici, comme dans le paradigme darwinien, par un processus qui ne sélectionne pas positivement, mais élimine pratiquement, de fait, tout ce qui ne réussit pas la confrontation aux environnements matériels et anthropologiques. La sélection est donc un dispositif de limitation de nos conceptions et aptitudes, mais également de révélation des potentialités des différentes facettes de l'environnement empiriques dans la situation construite par le projet.

Cette problématique décale radicalement la perspective dualiste : rien ne précède la situation créée par nos projets, et l'environnement comme dispositif sélectif (dont l'information qui en fait partie), ne précède pas nos actions. Le monde humain est constitué de l'ensemble des faits construits et les notions d'objectivité et de subjectivité n'ont pas de sens en dehors des situations que le monde vécu fait surgir en permanence. La nostalgie de la « réalité en soi » manifeste notre difficulté à rompre avec la métaphysique, le sacré et le créationnisme. En dehors de la connaissance qui structure nos expériences ici et maintenant, il n'y a rien, mais cette connaissance est un construit collectif accumulé qui ne tombe pas du ciel. Elle structure, à travers nos expériences, un monde empirique commun, et notre rapport à ce monde constitué de l'ensemble des expériences, réalisations et constructions accumulées par l'humanité.

La notion de convenance n'est pas opposable à celle de vérité. Elle n'exprime ni relativisme absolu, ni scepticisme, mais un relativisme restreint : il peut y avoir, pour un but ou un projet plusieurs hypothèses, énoncés ou actions qui permettent le succès, c'est à dire qui n'ont pas été rejetés car ne convenant pas.

Von Glaserfeld prend l'image de la serrure qui peut être ouverte par plusieurs clés pour clarifier la distinction entre « correspondance »,

dualiste, et « convenance », pragmatique. S'il y a plusieurs clés qui peuvent ouvrir la porte, alors on peut comprendre que la serrure sélectionne les clés qui ne conviennent pas, comme l'environnement pratique que nous construisons par nos actions sélectionne les idées, les hypothèses et les façons de faire qui ne conviennent pas dans la situation et le contexte. La conviction que ce qui convient *hic et nunc* conviendra nécessairement dans un autre moment, ici ou ailleurs, est une croyance sans fondement ou une conjecture : le paradigme constructiviste ne prétend pas fonder l'induction amplifiante des empiristes. Mais à l'inverse, cela ne signifie nullement que ce qui ne convient pas ici et maintenant ne conviendra pas dans un autre contexte. La validité des conjectures et des projets est donc relative à la situation et à l'environnement sélectif.

Il y a donc plusieurs hypothèses pour rendre compte des phénomènes et la notion de « fait » est complexe... mais une hypothèse peut, sans que l'on ait toutes les connaissances sur un phénomène, permettre d'agir sur lui avec succès, c'est à dire en exprimer pratiquement l'essence, la «vérité», laquelle, comme le souligne Jean Louis Le Moigne, « est à faire et non à découvrir » (Le Moigne, 1998).

Il en découle que, si comme l'affirmait Protagoras, « *l'homme est la mesure de toute chose* », poser les problèmes de connaissance en termes de vérité n'est qu'un cas particulier d'une problématique de la « convenance. Le paradigme pragmatiste intègre l'idée de relativité et donc de relativité du pragmatisme. Il est donc plus englobant que les conceptions dogmatiques et dualistes puisqu'il n'exclut pas que toutes les postures épistémologiques et méthodologiques peuvent convenir, c'est à dire être tenues, sous réserve de s'expliciter. Ainsi du constructivisme radical, ou du fonctionnalisme ou du dualisme ou du schème représentationniste. A bien des égards nous rejoignons ici la position de Feyerabend sur la méthode scientifique : « *Tout est permis, tout est bon pour augmenter le savoir* » (Feyerabend, 1979)<sup>6</sup>.

Si on étend cette conception à une construction conceptuelle de la catégorie d'information, on peut peut-être considérer que celle-ci n'est ni transmission, ni sens, mais ce qui se donne dans une expérience, dans le processus de construction progressif des faits, comme constitutif de ce que nous appelons « environnement » dans la situation. On pourrait appeler « information » les relations d'invariance qui apparaissent dans la mise en relation des phénomènes entre eux, que ces phénomènes soient naturels ou sociaux. Dans ce dernier cas, l'information serait constituée

des règles, normes, procédures conventions qui constituent ce que nous appelons derrière Habermas, le « monde vécu social ».

L'information serait ici un « indicateur d'invariance » sélective c'est-à-dire un indicateur de la convenance des connaissances, normes et pratiques. Dans cette perspective, elle n'apparaît pas de façon positive mais littéralement « en creux » : il y a information lorsqu'une hypothèse convient, et l'information constituerait, dans une conception phénoménologique, le processus de convenance comme adéquation à l'environnement. Cette approche ouvre une perspective intéressante à l'examen des formes organisationnelles dans leur relation à l'information.

Ceci suppose de distinguer information et vérité et information et savoir, mais surtout à comprendre que cette notion ne peut être analysée hors contexte – anthropologique, social, professionnel, organisationnel...- et situation. En d'autres termes, il n'existe pas un concept général d' « information », mais une multiplicité de concepts, hypothèses, descriptions, modèles accumulés, susceptibles d'alimenter notre réflexion en situation. Le pragmatisme ici encore décentre le dualisme au profit d'un problématique de la multiplicité qui l'intègre. Il faut donc accepter la profonde différenciation des différents contextes et situations d'émergence de ce que nous appelons information, et ainsi la profonde hétérogénéité de cette catégorie, comme de la catégorie de communication.

### **Le retour des problématiques Artificialistes**

Vico considérait que le monde vécu - le monde social mais également ce que nous appelons la nature- objet de nos actions et de nos connaissances, est un artefact, un produit de l' « art », résultat des projets humains. Or, nous ne pouvons connaître que ce que nous avons fait nous même, nos créations, et les sciences ont pour objet cet artefact qui résulte de nos actions collectives (Vico, 1993). Cet artificialisme radical est sans conteste l'aspect le plus intéressant et le plus original de l'épistémologie constructiviste. Il centre l'attention sur le fait que l'univers humain est artificiel, produit de projets, de notre capacité « poétique », du « disegno » de Léonard de Vinci. Nous pouvons faire par « l'art », c'est à dire par notre aptitude aux projets, au « disegno » ce que la nature ne fait pas. Cette capacité d'invention de ce qui n'est pas naturellement donné, qui permet d'imaginer et de réaliser (construire et/ou mettre en œuvre) des « artificieuses machines » est au cœur de l'ingenium, la science du génie, science de la conception.

Le réel apparaît, pour l'artificialisme radical, comme la somme des artifices (Rosset, 1973) mais c'est à la nature, bientôt, de ne pouvoir échapper à cette perspective : plus elle est glorifiée dans le imaginaires, plus elle est dépréciée, défaillante comme autre radical, artificieuse elle même. Des sophistes qui faisaient de l'arrachement à l'idée de nature le fondement de la sagesse et de la critique de la philosophie platonicienne qui renouait avec le mythe de la nature, à Machiavel dont l'inspiration artificialiste est évidente dans sa réflexion sur l'action (le temps, le moment opportun – Kairos, l'occasion, la prise...), l'artificialisme apparaît en creux dans l'histoire de la philosophie occidentale, comme son autre, qui n'affleure qu'à l'occasion des crises (crise de l'idée Aristotélicienne de nature jusqu'à Descartes qui restitue à la nature une dimension théologique) mais se renforce à mesure du développement des pragmatismes.

Les « artefacts » étant le produit de nos projets, peuvent être objets d'une science, science de l'artificiel qui s'efforce d'analyser comment, dans le même mouvement pratique, se construisent socialement les sujets et les objets de nos connaissances et de nos actions, et comment nous construisons ainsi le contexte social et anthropologique de notre existence, le monde vécu. A bien des égards, il y a là un programme général pour toutes les sciences humaines et sociales car appuyé sur une conception sous-jacente de l'état de société : nous ne pouvons nous penser et nous concevoir séparément de nos connaissances et de nos objets et techniques. Et dans la mesure où cette action humaine se déroule dans le temps, dans des situations complexes et souvent contradictoires, la connaissance humaine est un processus qui se remet perpétuellement en question et s'enrichit perpétuellement de son retour sur lui même.

Toutes les disciplines scientifiques dans cette perspective, sciences de la nature comme sciences de la société, mais également toutes les connaissances et toutes les activités humaines ont pour objet des artefacts, des points de vues construites par nos « phénoménotecnies », les projections que nous faisons sur le monde le construisent en construisant notre connaissance. Le monde humain est artificiel pour l'humanité et c'est pour cela que selon Vico les sciences – et les connaissances - sont possibles : parce que nous ne pouvons connaître que ce que nous avons créé.

### **3 - Les débats sur le « Constructionnisme social »**

La « galaxie constructiviste » que Philippe Corcuff, voit émerger des « nouvelles sociologies » apparaît plutôt comme une nébuleuse<sup>7</sup>. On ne peut pas dire en effet que les chercheurs en sciences sociales, en France tout au moins, se précipitent pour se revendiquer « constructiviste », ce qui ne contribue évidemment pas à clarifier les débats. Philippe de Lara, (De Lara, 2002), y voit « moins qu'une école mais plus qu'une mode, un air de famille » et qualifie la notion de « construction sociale de la réalité sociale » de « cercle carré ». De fait, cette notion reprend, sans rien y ajouter, le paradoxe du contrat social (et de l'œuf et la poule) : pour qu'il y ait construction « sociale » de la « réalité sociale », la réalité sociale doit, en bonne logique précéder la construction sociale, qui doit précéder la réalité sociale, etc.... Comme l'observe Louis Quéré, (Quéré, 2001) « *la querelle dite « des méthodes » en sciences sociales a encore de beaux jours devant elle* » constatant qu'elle n'est pas « *seulement méthodologique mais aussi métaphysique et ontologique* ».

Sans reprendre l'ensemble des éléments de ce passionnant débat dont vous trouverez les références en annexe, je voudrais pointer quelques questions qui intéressent directement les recherches sur les pratiques d'information et de communication, notamment la question du relativisme.

#### **Constructionnisme et relativisme**

##### *La tentation sceptique ?*

Peut-être dans le fond, la question de savoir qui est ou non « constructiviste » ou « constructionniste » est-elle secondaire. Si tout est convention, c'est à dire accord arbitraire non nécessaire et ouvert à la négociation et à l'évolution, s'il n'y a de sens qu'en situation, si c'est le contexte qui détermine les conditions de l'interprétation, alors la tentation peut-être grande d'un certain scepticisme et d'un relativisme radical.

Cette dimension du débat n'est pas toujours clairement assumée. Par exemple, une certaine interprétation du programme « fort » de socio-anthropologie des sciences et des techniques de Bloor<sup>8</sup>, notamment une interprétation radicale du « principe de symétrie », qui consiste à poser une égalisation entre sujet et objet, peut déboucher sur une construction un peu artificielle visant à donner un statut sémantique à

la notion d'objet et finalement à tirer l'ensemble de ce qui est appelé « la réalité », vers un subjectivisme radical. La posture constructiviste débouche ici sur la dissolution de la notion même de « réalité empirique », quel que soit le sens que l'on donne à cette expression. Si la réalité se confond avec le processus discursif de construction et de légitimation des faits et des expériences du monde, alors évidemment l'action sur le monde physique, « ce qui résiste », devient un processus essentiellement sémantique : le monde est science et surtout idéologie.

Bizarrement, on rejoint ici les postures « critiques » post-althussériennes pour lesquelles le monde social et les pratiques sociales (internet, information, communication, techniques,...) sont d'abord et essentiellement des phénomènes idéologiques.

De même, la notion de « situation », notamment dans le programme de la sociologie des sciences, induit l'idée que la validité des hypothèses n'est pas indépendante de la construction sociale de leur légitimité. En d'autres termes les contextes organisationnels, sociaux, anthropologiques dans lesquels ces hypothèses sont élaborées, portées, publicisées, contribuent à les tester puisque les tests expérimentaux comme les objets, les entités naturelles, les concepts et notions sont mobilisés au service de ce processus de légitimation.. Pour qu'une théorie puisse être retenue comme valide dans un contexte de débat scientifique, il faut donc qu'elle trouve les moyens d'une validation par des réseaux d'acteurs et d'actants qui sont susceptibles de l'aider à construire sa reconnaissance. On peut donc faire une socio-anthropologie des sciences et des techniques qui visera à décrire les relations entre les constructions sociales et la construction de la validité scientifique des théories.

Evidemment, radicalisée, cette posture qui pose que les sciences ne sont que des conventions sociales provisoires et susceptibles d'être dépassées peut fonder un relativisme général. Imre Lakatos avait bien vu cette difficulté qui résultait de la théorie des « révolutions scientifiques » de Kuhn : s'il y a incommensurabilité des paradigmes entre eux, alors l'accumulation de théories et hypothèses peut-elle être véritablement considérée comme une accumulation de savoir ?

Mais si on définit les savoirs de façon pragmatique<sup>9</sup>, sans tenir compte de leurs contenus et de leur commensurabilité, mais seulement comme l'ensemble des productions intellectuelles et des connaissances revendiquant et obtenant ce statut dans le contexte où

elles émergent, alors l'accumulation quantitative n'est pas séparable de l'accumulation qualitative. L'accumulation de problématiques, de tentatives de description, explication, théories, hypothèses, concepts, notions constituent le savoir commun qui, dès lors, progresse non par accumulation de « vérités positives », mais par accumulation de tentatives, d'essais et d'erreurs, de vérifications et de réfutations qui permettent d'augmenter notre capacité à simuler les actions et leurs conséquences, c'est à dire à prévoir les phénomènes.

Sous cet aspect, il a plus de « savoirs » dans les sciences sociales au début du XXI<sup>ème</sup> siècle qu'il n'y en avait au 19<sup>ème</sup> siècle. Il y a bien entendu des pré-notions, des notions, des concepts qui ne sont pas très clairs. Mais cela permet aux chercheurs de travailler, et aux acteurs sociaux d'entreprendre, cela les aide à réfléchir, positivement et négativement, car ils ont des schèmes conceptuels minimum, des cadres paradigmatiques et des références communes.

### **Relativisme absolu et dissolution des sciences dans les discours ?**

Du constat qu'il n'y a pas une délimitation absolue de ce qu'est « la » science on peut évidemment tirer la conclusion qu'il n'y a plus de vérité, qu'il n'y a plus de sens, que tout s'effondre et s'il n'y a plus que des accords provisoires, la notion même de science n'ayant plus de sens. Si les sciences ne sont que des discours sur lesquels les scientifiques débattent sans cesse, qu'est-ce qui distingue ces discours de la poésie, du roman et des autres formes littéraires ? Si tout se dissout pour n'être que discours qui finalement se valent et ne se distinguent plus alors tout est relatif et donc tout s'égalise. On retrouve ici l'un des aspects du débat ouvert par ce que l'on a appelé « l'affaire Sokal »<sup>10</sup>.

Le fait que les sciences humaines et sociales soient des « formes littéraires » n'implique donc nullement qu'elles s'y réduisent, ni qu'elles soient enfermées dans une logique autoréférentielle. Le constructionnisme peut en effet être caractérisé comme la conviction qu'il n'y a rien d'autre que la connaissance, et que les sciences sociales sont enfermées dans une boucle autoréférentielle qui les empêche de connaître et de traiter autre chose qu'elles mêmes. Le mouvement d'étude du social, en tant que celui-ci est une construction symbolique, est la construction symbolique d'une construction symbolique, etc...

Si le monde, dont la société, est une fiction (« le rêve de la réalité » SEGAL, 1986), si la sociologie construit la « réalité sociale » comme une fiction permettant de prendre conscience de la fiction qu'est le monde social, alors les sciences sociales sont une pure et simple rhétorique pour professionnels des sciences sociales, sans le moindre intérêt autre que de leur fournir des subsides et les moyens d'une reconnaissance sociale.

Mais l'ensemble de ces discours, de ces fictions et de ces gratifications matérielles et symboliques ne sont cependant possible qu'à la condition qu'il existe un prétexte à ce mouvement de la connaissance que l'on appelle les sciences sociales, c'est à dire autre chose qu'elles mêmes... CQFD. Elles ne visent pas forcément à « refléter » ou à « représenter » le monde social, mais à le signifier pour agir et dans l'action. La réduction des pratiques sociales et notamment des pratiques scientifiques aux discours relève de l'idéalisme subjectif... et élitiste.

Enfin, les sciences sont des pratiques sociales avant d'être des discours, comme les productions littéraires, et les autres productions de discours. Il faut ici rejoindre évidemment, non seulement la sociologie des sciences et des techniques, mais le bon sens élémentaire : les sciences et les techniques sont des activités sociales et socialement utiles, ayant vocation à permettre d'agir sur l'environnement naturel, et social avec des chances raisonnables de succès.

### **Le relativisme restreint est inévitable**

Le relativisme restreint peut se définir comme la reconnaissance de la limite intrinsèque à connaître les processus et à produire des systèmes cohérents de signification permettant de les décrire et d'agir sur eux, avec une capacité satisfaisante de prévisibilité concernant les conséquences de nos actions. La mise en évidence des paradoxes logiques et des « niveaux de langages » par Russell et Whitehead, et ce que Quine (Quine, 1978) a appelé « *la sous détermination des théories par l'expérience* » ont été au fondement ce qui a parfois été analysé comme une crise de la raison, et a ouvert sur les théories de la rationalité limitée. Cela n'implique nullement une impossibilité à connaître, à prévoir et à agir avec succès. Cela exclut seulement la certitude comprise comme « vérité absolue », c'est à dire le dogmatisme.

La notion d'incomplétude<sup>11</sup> suggère que nous ne sommes pas assez intelligents pour comprendre l'économie générale de ce qui nous fait agir, ni les conséquences de nos actions. Nous ne pouvons connaître totalement, ni individuellement ni collectivement, l'ensemble des processus naturels et sociaux, notamment parce que la connaissance en fait partie. Il ne peut y avoir de « théorie du tout » qui soit absolument pertinente et « vraie ». Il peut donc y avoir plusieurs théories ou hypothèses pour rendre compte d'un même phénomène et, même contradictoires entre elles, elles ne sont pas forcément fausses : elles sont incomplètes<sup>12</sup>. Il peut se produire une illusion de la complétude et de l'infaillibilité des modèles qui prédisent souvent avec une réussite satisfaisante des phénomènes... qu'ils permettent de constituer comme phénomènes. La grille vérifie toujours ce qu'elle prévoit puisqu'elle construit les conditions de sa propre vérification et empêche de voir ce qui l'invaliderait. De là le critère de réfutabilité de Karl Popper : la scientificité d'une théorie ou d'une démarche se mesure à sa capacité à envisager les situations ou arguments qui la réfuterait. Par extension, toute théorie étant par définition réfutable, elle est relative à un état déterminé de notre savoir. Ce relativisme limité est renforcé par la relativité intrinsèque de notre savoir : la seule chose que nous ne pouvons savoir est ce que sera l'état futur de notre savoir d'où l'impossibilité de l'autoprédiction scientifique<sup>13</sup>.

Les sciences sociales sont donc des constructions collectives d'hypothèses qui valent comme autant de « vérités » limitées mais non de certitude (Popper, 1997). Il s'en suit que le relativisme restreint est inévitable et constitue la condition même de la progression des savoirs : les hypothèses et théories concurrentes et éventuellement contradictoires sont, quelle que soit la violence des processus institutionnels, sociaux, politiques, qui visent à les légitimer et les faire prévaloir, utiles et inévitables.

Il est difficile d'échapper à un certain relativisme sauf à avoir une conception de la construction du savoir qui rejoint la métaphysique, que ce soit dans les sciences sociales ou dans les sciences de la nature, métaphysique qui considérerait que le but de la science est la recherche de la vérité absolue, le modèle idéal qui permettrait de donner une lecture absolument certaine du réel. Les grands systèmes de ce type ont, depuis Hegel et son hypothèse de La Raison et de la fin de l'histoire, été suffisamment critiqués pour qu'il ne soit pas la peine d'y revenir.

Le relativisme restreint peut cependant (ne peut pas ne pas..) s'articuler à un rejet du relativisme généralisé. L'accumulation sociale collective du savoir est difficile à nier, mais elle se fait par des accumulations d'énoncés ayant valeur d'hypothèses de portée limitée. Ceux-ci peuvent faire l'objet, au plan formel de leur validité ou de leur convenance dans un champ particulier, d'une évaluation de leur capacité prédictive ou descriptive. Cette capacité, inévitablement limitée, est ce que Popper appelle « vérité ». Elle va de pair avec une impossibilité à produire des énoncés généraux ayant ce niveau de validité, ce que Popper appelle la « certitude ». Il y a donc impossibilité d'avoir des « certitudes » là où il y a néanmoins des « vérités » qui peuvent donc être assimilées à ce nous avons identifié comme des convenances.

C'est donc dans la distinction insuffisante entre le relativisme restreint et le relativisme généralisé, qu'il faut me semble-t-il situer la confusion d'une partie du débat sur le constructionnisme. Mais dans la mesure où les chercheurs hésitent à s'en réclamer de façon radicale sinon pour se situer dans le registre des évidences (« le monde social est à la fois donné (ie hérité) et construit (ie. inventé) par les acteurs sociaux, comme il est à la fois individuel et collectif » etc...) la question est alors la suivante : quel est le fondement de cette attitude contradictoire qui mélange fascination pour les hypothèses constructionnistes et réticences à s'en réclamer, sinon en proclamant aussitôt que c'est de façon « modérée », ce qui n'a pas grand sens ? Peut-être le constructionnisme vaudrait-il essentiellement comme prise de distance vis à vis du déterminisme et garde-fou vis à vis du dogmatisme ?

### **Constructionnisme et « créationnisme » social**

Piaget dit qu'il y a une structuration « génétique » de l'appareil cognitif. Ce que reprennent d'ailleurs Watzlawick et Bateson dans leurs théories de l'apprendre... Dans cette perspective, notre appareil cognitif est structuré culturellement, anthropologiquement par imprégnation, par imitation, par tous les processus d'exposition à l'ordre symbolique qu'ont mis en évidence l'anthropologie culturelle et les sciences cognitives. A bien des égards on peut y voir la reprise par l'anthropologie du schématisme kantien et de la question de l'apriori dans l'esthétique transcendantale. Il s'en suit logiquement qu'il existe des éléments structurants qui précèdent la structuration. Philippe de Lara voit ce qu'il appelle « le cercle carré du constructionnisme social » (De Lara, 1999) dans l'affirmation d'une

« construction sociale de la réalité sociale » qui est au fond la redécouverte du paradoxe de la poule et de l'œuf qui est au cœur du contrat social : si le contrat fonde l'état de société, qu'est-ce qui précède le contrat et le rend possible ? Si les institutions sont construites qu'est-ce que le social, l'état de société qui permet de construire les institutions ?

On retrouve là les deux grandes solutions de la philosophie sociale<sup>14</sup> : ou l'on est « créationniste » et l'on arrive finalement à poser un Dieu en espérant qu'il ne soit pas « trompeur », c'est à dire qu'un minimum de régularités et d'ordre permettra une science du social..., ou l'on est évolutionniste et l'on considère que l'état de société est le résultat de processus qui ont fait émerger, sans que quiconque l'ait expressément ni voulu ni choisi, des institutions sociales, qui sont donc le résultat de sélections par élimination des règles, normes, comportements et cultures qui ne convenaient pas dans telle ou telle situation singulière. Ce n'est pas verser dans le darwinisme social que de constater que l'espèce humaine est une espèce symbolique dotée de dispositifs culturels de propagation de formes conceptuelles, de savoirs qui fonctionnent autrement que par le coût écrasant des évolutions et de la sélection biologique.

Certaines conceptions constructionnistes rejettent l'évolutionnisme et portent la conception implicite d'une construction de la société par une création transcendante. Puisque nul ne peut sérieusement soutenir que les processus sociaux partiraient de rien et que tout serait ouvert et possible à chaque moment, puisqu'il semble difficile de nier qu'il y a des « institutions héritées » et des « logiques ensemblistes identitaires » (Castoriadis, 1975), les tentatives de nier les logiques héritées, les habits, peuvent déboucher sur la tentation d'un idéalisme subjectif radical : le monde serait ce que je puis percevoir dans mes expériences sensibles et que je puis signifier dans des concepts.

L'un des aspects du constructionnisme (ou de l'idéologie constructionniste) en sciences de l'éducation, est de considérer que chaque acteur, chaque « apprenant » est, dans le processus d'apprentissage, « créateur des connaissances » car créateur des modèles cognitifs qui permettent de comprendre, de connaître et donc de faire émerger le monde comme monde connu. A bien des égards, chaque apprenant est créateur de son propre monde de significations et d'interprétation. On peut se demander s'il n'y a pas ici confusion de catégories (Voir Quéré, 2001) entre le savoir comme institution sociale, qui précède la situation d'enseignement ou d'apprentissage,

et le processus d'apprentissage, d'acquisition des connaissances, processus cognitif social et culturel qui ne peut s'effectuer sans connaissances préalables, sans « dispositions », sans contexte spécifique et normalisé, sans langages communs, sans inscription dans la durée, et sans tout simplement la volonté et l'occasion d'apprendre. L'institution est l'une des dimensions essentielle de l'apprentissage mais celui-ci, comme processus de création de l'information pertinente ne précède évidemment ni la mise en œuvre pratique des projets d'apprentissage, ni les situations d'acquisition et de diffusion. Il y a bien une co-construction du savoir, mais cela n'annule pas les données empiriques et normatives qui contribuent à construire institutionnellement ces situations. Le dualisme consiste toujours à introduire de la séparation et de la hiérarchie dans les situations et les processus (l'apprenant, le professeur, etc.). Le fait de refuser de penser de façon duale n'implique nullement une égalisation et une indistinction des rôles et des statuts. Nous sommes ici dans une confusion entre les niveaux ontologique et méthodologiques.

### **L'information médiatique<sup>15</sup> est-elle « construite » ?**

Je voudrais éclairer ceci par la reprise du débat récurrent et toujours confus sur la valeur de vérité de l'information « médiatique ». L'analogie avec les débats sur la construction des connaissances scientifiques permet d'aborder celle-ci en ayant en permanence en tête cette distinction, absolument fondamentale dans la construction du savoir collectif, entre relativisme restreint et refus du relativisme généralisé. On peut en effet étendre le raisonnement sur l'incomplétude à la réflexion sur « l'information médiatique ».

Constatons que le débat entre objectivité et subjectivité, entre vérité et réalité, entre les faits et leur interprétation occupe largement encore les débats publics et professionnels sur la presse et l'éthique des journalistes. Est-ce qu'il y a une vérité médiatique ? Posé brutalement cette question peut alimenter des débats métaphysiques : si le but, c'est d'aller chercher la « réalité en soi », « objective » qui serait censée exister quelque part, comme un « noumène » dont nous ne serions pas capables d'atteindre l'essence, ou comme un « donné » qui serait susceptible d'être signifié totalement par un discours et par un seul. Si l'on est dans cette logique, qui est une logique métaphysique de la vérité comprise comme « certitude », la réponse est évidemment non : il n'y a pas d'information objective, absolument vraie, certaine. Notre capacité à signifier les événements

que les projets humains font surgir dans le monde où auxquels les activités humaines sont confrontées est partielle et limitée. Le constat d'incomplétude et de « sous détermination des informations par les faits » s'applique ici également comme dans toutes les activités sociales.

S'il y a une construction collective du savoir, il faut admettre qu'il y a une construction collective de l'information. Il n'y a que des points de vue. Mais le fait qu'il n'y ait que des points de vue de journalistes et de comités de rédaction ne signifie pas que ces points de vue ne permettent pas d'avancer, ne serait ce que par leur diversité et leurs références, dans la connaissance des phénomènes sociaux et des événements qui y adviennent. La question centrale de l'information journalistique n'est peut-être pas celle de la vérité mais celle de la convenance. Peut-on radicaliser cette perspective, comme pour la science, en suggérant que dans le fond, poser le problème de la vérité de l'information n'a peut-être pas de sens, n'est peut-être pas intéressant et constitue peut-être un effet de l'idéologie professionnelle des journalistes ?

Si l'information médiatique se définit comme l'adéquation d'un discours à un donné extérieur, elle tombe sous les arguments sceptiques : comment peut-on comparer l'adéquation d'un discours à ce qui n'est pas un discours ? Qu'est-ce qui garantit l' « *adæquatio rei et intellectu* » ? La conception objectiviste et représentationniste de l'information ne peut éviter le recours, comme le dualisme cartésien, à une garantie transcendante.

Elle est sans intérêt du point de vue de l'analyse des processus qui permettent de constituer les informations comme telles dans un contexte où existe un système complexe de médias c'est à dire de dispositifs normatifs : normes techniques, audiences, réceptions, temporalités, processus organisationnels, logiques professionnelles, cadres juridiques et réglementaires, logiques de marché structurent le système médiatique. L'information médiatique est un construit collectif qui n'est pas indépendant des contextes normatifs, sociaux, professionnels, organisationnels, politiques, institutionnels qui la produisent. Il peut y avoir plusieurs points de vues contradictoires qui contribuent pourtant à construire une « tableau des faits ». ceci suppose une multiplicité des points de vue, et il n'y a peut-être pas sur ce plan-là de grandes différences entre le débat sur l'information et le débat scientifique. Si on accepte de sortir l'information médiatique du débat dualiste et métaphysique (que menait déjà Platon

contre les conceptions pragmatiques des sophistes) entre objectivité et subjectivité, entre pensée et réalité, force est de constater que les médias contribuent à construire des significations imaginaires qui visent à signifier des points de vue sur les événements et processus sociaux. La question est pour le plus grand nombre d'avoir le temps de s'approprier différents points de vues produits par différents médias.

Cela veut dire qu'on ne peut poser les questions d'effets des médias qu'en termes prudents : non seulement les médias ne sont et ne font pas toute la réalité sociale, mais l'exposition aux médias est singulière, complexe, multiple, polymorphe, médiatisée elle-même,....et les médias sont des dispositifs perpétuellement co-émergents<sup>16</sup>: ce ne sont pas seulement des supports, nous co-crédons les médias et nous co-crédons l'information dans des processus qui sont tout à la fois régulés par des normes anthropologiques, pratiques et technique (cultures, lectures, production...) et perpétuellement émergents et évolutifs, qui ne sont pas indépendants des logiques de marché mais ne s'y réduisent pas...

#### **4- Pragmatismes constructivistes et recherches en communication**

Comme pour toute notion et concept, il convient de se demander si cette référence au constructivisme peut contribuer à clarifier les conditions des recherches sur les objets des sciences de l'information et de la communication ou si elle contribue à les rendre plus confuses. C'est là base d'une posture critique, sinon méthodologique, minimale.

Le fait de constater que les recherches « construisent » leurs objets et « construisent » leurs terrains ne constitue nullement une posture « constructiviste », mais une posture méthodologique élémentaire susceptible d'être mise en œuvre aussi bien dans un paradigme « dualiste » et « représentationniste » que dans un paradigme constructiviste ou « constitutif ». Répétons le, utiliser la métaphore de la construction ne signifie nullement que nous soyons dans une posture constructiviste.

Mais, au delà de cette position, que peut être une approche, ou une problématique, ou un programme « constructiviste » d'étude des phénomènes sociaux dont les phénomènes d'information et de communication ? Dans quelle mesure le paradigme constructiviste permet-il de construire des problématiques de recherches, c'est à dire des postures distanciées qui ne sont pas totalement impliquées dans

l'action ou dans les phénomènes dont elles visent à rendre compte ? Dans quelle mesure ne s'agit-il pas d'un ensemble de conceptions permettant seulement d'agir et de s'orienter dans l'action, en conceptualisant celle-ci dans des processus de modélisation ? La question est ouverte car peut-il y avoir une épistémologie d'un paradigme qui réfute l'épistémologie, et revendique de se situer « ailleurs » ?

A défaut, peut-il y avoir une « méthode constructiviste » et que serait-elle ? Là encore les choses sont difficiles car, si on voit bien en quoi le constructivisme, comme les pragmatismes, peut ouvrir une réflexion sur les conditions de l'action en situation, il suppose – principe de « non séparation » - que les chercheurs s'inscrivent dans l'action qu'il s'agit d'observer. Ils en deviennent dès lors des acteurs à part entière, qui agissent, contribuent à modéliser l'action et à décider des bilans et leçons à en tirer au même titre que les autres. Le pragmatisme radical pose que « le sage est sans idée » (Jullien, 1998) puisque celles-ci émergent dans l'action et ne dépassent pas l'action sinon comme « stratagèmes », modèles de simulation en amont du processus, matière à penser pour les actions futures tend. Ceci tend, comme la « recherche-action », à réduire la distance entre recherches et expertise et peut ouvrir, si l'on en reste à une position représentationniste et dualiste, sur des options fonctionnalistes. Au fond, le constructivisme n'est-il pas seulement une épistémologie d'ingénieurs et de praticiens engagés dans les grands projets, une épistémologie pour les « science du génie » ?

### **Modélisations et tentation fonctionnaliste**

Dans quelle mesure cet empirisme méthodologique ne débouche-t-il pas en effet sur un fonctionnalisme pratique : modèles empiriques autoprédictifs et autovérifiés, grilles de classification des phénomènes sous des catégories seulement définies en référence à l'observation empirique et non par un travail de conceptualisation fort, et susceptibles d'évoluer dans leur contenu ou d'être modifiées ou complétées à mesure de l'évolution des pratiques sociales et des observations empiriques ? La description des situations empiriques, l'on peut appeler « effet marketing » ne débouche-t-il pas sur une généralisation des démarches d'élaboration de grilles de lecture empiristes de type « socio-style » ? N'a-t-il pas déjà propagé vers la socio-économie des conventions ou vers les classifications de l'information et de la communication<sup>17</sup>. Ceci suppose de repenser les catégories de « modèle » et de « modélisation » et leurs limites.

Il y a une longue tradition de construction de modèles dans les sciences de l'information et de la communication, notamment dans l'espace anglo-saxon. On sait l'ambivalence de cette notion et sa forte "charge" transcendantale, depuis l'"eidos" platonicien - la "forme" idéale - jusqu'aux problématiques empiristes qui opposent théorie et modèle. La mise en perspective de la notion de « modèle procédural » alternative à celle des « modèles de la norme » est clairement pragmatique et revendique une prise en compte de la rationalité limitée des acteurs sociaux. Ceci ouvre sur une reconceptualisation forte des catégories de « procédure » et d'« institution » (De Munck, 1999) et sur la distinction entre « modèle » et « démarche » telle qu'elle est également posée par les organisateurs industriels dans la mise en cause de la catégorie de « modèle productif » et les logiques de recomposition organisationnelles autour des processus. Pour autant, la « mise en situation de la raison » suppose, comme le souligne Habermas, une critique de la raison fonctionnaliste dont le caractère instrumental contamine les tentatives reconstruction pragmatique des fondements.

Jean Louis Le Moigne souligne que les processus de modélisation sont des processus cognitifs, des processus de construction de savoir et de connaissance, de conceptualisation en contexte d'action, au même titre et de façon complémentaire par rapport aux processus de conceptualisation classiques<sup>18</sup>.

Le modèle est ici un modèle de simulation. Certains chercheurs en marketing, sciences de gestion ou psychologie sociale suggèrent que l'expérimentation n'est pas suffisamment utilisée dans les Sciences de l'information et de la communication. Il me semble que c'est là un problème pour toutes les sciences humaines et sociales : s'il est possible de monter des dispositifs expérimentaux, pourquoi ne pas le faire, mais quel est le statut d'un tel dispositif dans les sciences de l'homme ? N'y a-t-il pas confusion entre dispositif expérimental et dispositif de simulation de l'action ? La simulation de l'action a pris principalement la forme de la modélisation, notamment depuis le développement des modèles numériques. Les modèles de simulation sont des modèles de complexité limitée, simples, d'aide à la conceptualisation et éventuellement à la décision. Ils permettent éventuellement de projeter, de simuler mais, au moment d'agir, le contexte et la situation sont pour une part essentielle structurés par l'action et son orientation. C'est le fondement des théories de l'action située qui puise évidemment ici aux théories de l'agir stratégique.

Il faut cependant s'interroger sur le statut de ces dispositifs : ils ne reproduisent évidemment pas les situations sociales ou les interactions « situées » et « contextualisées » mais permettent, sous certaines conditions et limites, de simuler des processus à partir d'hypothèses. Ils ont donc un statut d'aide à la réflexion et nullement un statut expérimental au sens de certaines sciences de la nature. En déduire des « modèles » qui seraient sensés être vérifiés ensuite tombe sous la critique de Popper selon laquelle tout modèle sera toujours nécessairement vérifié puisqu'il procède à la structuration de la vérification. A cet égard, on peut se demander si les modèles de simulation élaborés par exemple en marketing ne jouent pas le même rôle que les stratagèmes dans la pensée stratégique chinoise : aide à la conceptualisation, à la réflexion en amont de l'action ou en contexte de décision rapide. Le modèle mécaniste fait toujours l'hypothèse – « prévision rétrospective » - que ce qui est advenu se reproduira. Se créent ainsi parfois les conditions de l'autoréalisation de ce qu'il prédit. La tentation fonctionnaliste est au fondement de la culture dualiste et transcendentaliste : élaborer le « modèle de la norme » fondé sur la « représentation vraie » des phénomènes.

### **Le programme de recherches sur les « organisations artefact » et l'artificialisation du monde.**

Jean Louis Le Moigne, derrière Herbert Simon se réfère volontiers à la lecture des carnets de Léonard de Vinci par Paul Valéry pour souligner que le projet, le design, est au fondement du monde social qu'il structure et construit (in-forme) en fonction de plans et d'idées. Le « Disegno » décrit donc l'aptitude téléologique, aptitude à faire surgir le monde social par nos projets. Ces projets sont des hypothèses, qui par l'action collective, par les ressources qu'ils permettent de faire surgir et de mobiliser, par l'activité pratique, font ce que la nature ne peut pas faire. Les organisations construites selon des projets et des buts, que Herbert Simon appelle « Organisations artefacts » sont l'un des éléments majeur de l'artificialisation du monde qu'elles ont pour l'essentiel totalement sérié.

Les « ondulations infinies du serpent » pour reprendre la belle métaphore de Gilles Deleuze (Deleuze, 1990) expriment cette perpétuelle composition et recomposition des formes organisationnelles autour de modalités complexes de coordination au cœur desquelles les multiples modalités d'information « forment les

organisations qui les informent»<sup>19</sup>, pour reprendre ce qui pourrait être un programme de recherches intéressant, évidemment plus riche que le simple constat que les organisations sont des « constructions sociales ». Quelles sont les caractéristiques spécifiques de ces types particuliers d'artefacts, dont on observe qu'ils sont à la fois des institutions et des ensembles processuels construits, qu'ils ne se confondent pas avec le projet qui vise à les structurer, ni avec les ressources que ce projet fait émerger, ni avec les modalités de coordinations, ni avec les normes, ni avec les concepts, les justifications, les symboliques ? Comment penser la relation entre les connaissances des processus organisationnels et les configurations de formes symboliques et matérielles que ces connaissances font émerger ?

On voit bien dans le cas des organisations, mais également des processus d'information et de communication, que la connaissance, les concepts, les imaginaires managériaux, qui s'irriguent et alimentent les recherches sur les organisations, produisent également l'évolution des « réalités » que sont ces « artificieuses machines ». Les connaissances sur les notions de mise en formes, de propagations de formes, de formes artefactuelles dans leurs relations avec les formes institutionnelles « héritées », l'inventaire des formes construites, inventées en fonction de projets ou de nécessités nouvelles appellent un renouvellement des approches des phénomènes de communication organisationnelle et un approfondissement des problématiques.

### **Pour conclure**

On voit bien l'intérêt des épistémologies constructivistes radicales et des pragmatismes pour alimenter et enrichir les problématiques d'analyses de processus d'information et de communication. La critique des « modèles » mécanistes était devenue une vulgate pour étudiants en communication, sans que ces modèles soient pourtant dépassés de façon convaincante, puisque l'on en restait dans une logique mécaniste et positiviste. Au plan méthodologique, les approches pragmatiques ouvrent une ligne de reconstruction, empruntée à l'ethnométhodologie, aux théories de l'action et aux sciences cognitives, qui s'efforce par exemple de trouver des solutions convaincantes aux problèmes de temporalité en distinguant entre la temporalité de l'action et la temporalité de l'analyse de l'action : les acteurs sont pris dans une temporalisation interne qui est distincte des temporalités externes de l'action. Comment mettre en

œuvre des problématiques d'observation et d'analyse qui prennent en compte cette difficulté ? Les processus communicationnels et informationnels sont singuliers, différents, appréhendables dans des temporalités et des situations variables et très hétérogènes qu'ils ne précèdent pas et contribuent à co-construire. Nous manquons encore, dans le domaine des recherches en communications organisationnelles comme dans beaucoup d'autres secteurs de nos disciplines, de programmes de recherches menés de façon convaincante sur la base d'hypothèses intéressantes et de constructions conceptuelles et fortes.

Dans le fond, les problématiques constructivistes plaident pour que se mettent en œuvre de vrais programmes de recherches qui s'efforcent de prendre réellement pour objet les processus communicationnels et informationnels en s'efforçant d'abord de construire les concepts fortement comme concepts pour qu'il puissent être des outils d'analyse utiles.

### NOTES

1 – Le débat est particulièrement vif sur les fondements et méthodes des sciences sociales : la revue « Le débat » a consacré plusieurs livraisons à un échange entre Philippe de LARA et Philippe CORCUFF. La Revue du MAUSS y a consacré un numéro « Chassez le naturel... » 2001, et Jean-Louis LE MOIGNE développe par ses nombreuses publications, une attitude très offensive pour populariser les « épistémologies constructivistes ». Voir également sur le site du programme européen MCX.

On trouvera en bibliographie quelques références de ces polémiques et débats. Les sciences de l'éducation ont, derrière la figure de Jean PIAGET, développé depuis longtemps des recherches et des débats sur les fondements des logiques d'apprentissage en situation.

En Sciences de l'Information et de la communication le débat semble s'esquisser : voir en bibliographie les références des publications de Yves CHEVALIER, de Serge PROULX, de Gilles GAUTIER ainsi que les références de quelques chercheurs qui dans des travaux de recherches en communications organisationnelles se sont explicitement réclamés du constructivisme.

2 - Il ne fait pas de doute que nombre des revendications de constructivisme relèvent de la vulgate : le mot « constructivisme » fonctionne comme un « mot pavillon » c'est à dire un concept que l'on ne se donne pas la peine de redéfinir dans chaque domaine nucléaire du savoir et qui « fonctionne donc comme une référence floue, un signal. Sous cet aspect, il s'agit d'un fonctionnement idéologique au sens de Thom, c'est à dire comme « un

système socialement (mais non nécessairement intellectuellement) cohérent de croyances reposant sur un petit nombre de principes (...) jouant le rôle de « formes sources » pour une prégnance qui envahit tous les tenants de l'idéologie. Il s'agit en général de concepts flous, dont le pouvoir propagatif tient précisément à leur caractère flou et mal délimité » (THOM, 1998).

3 – Sur la catégorie de « sphère professionnelle » et la dislocation des limites, voir Le Moënne (2002).

4 - Pour Wittgenstein (comme pour le positivisme logique), les propositions portant sur « la réalité en soi » sont indécidables et donc dénuées de sens car elles ne correspondent à aucune expérience spécifique possible susceptible de les tester (ie. par définition la notion de « monde en soi » ou de « donné » indépendant de l'expérience est sans signification). Sur ce point particulier, le constructivisme radical ne se distingue pas du positivisme (classique ou « logique ») pour lequel une proposition n'a de sens que si l'on peut d'une quelconque manière établir sa vérité ou sa fausseté.

5 - Il s'inscrit donc dans la continuité du pragmatisme de Pierce et de Dewey. La différence réside dans l'affirmation par certains pragmatistes derrière Pierce (Putnam (1988) par exemple) de l'importance de la méthode, alors que l'essentiel pour les autres, derrière Dewey (Rorty (1995) par exemple) , réside dans le dépassement du dualisme. Voir sur ces points Pierce (1993), Dewey (2003, Hacking (1989).

6 - De la même façon d'ailleurs, l'interprétation radicale par Callon et Latour, du « principe de symétrie » de la socio-anthropologie des sciences et des techniques (la suppression des différences entre humains et non humains ou entre sujets et objets) n'annule pas de façon convaincante la différence de catégorie entre humain et non humain. Pour autant, s'il s'agit d'adopter de façon volontariste une posture empiriste-méthodologique radicale il n'y a, derrière Feyarabend, rien à en dire : tout est permis.

7 – Ian Hacking (2001), fait l'inventaire suivant de ce qui est revendiqué dans le champ « constructionniste » aux USA : « la notion d'auteur, la relation entre frères, les enfants qui regardent la télévision, la dangerosité, les émotions, les faits, le genre (masculin/féminin), la culture homosexuelle, l'inégalité, le japon, la connaissance, la capacité à lire et à écrire, l'immigrant médicalisé, l'État-nation, le post-modernisme, les quarks, la réalité, les crimes en série, l'adolescente enceinte, la scolarisation en milieu urbain, les statistiques démographiques, les femmes réfugiées...» (p.13-15).

8 - Le programme fort de sociologie des sciences de David Bloor peut être envisagé au plan méthodologique, comme construction volontaire d'une posture empirique, par exemple dans une démarche de recherche en sciences de l'information et de la communication. Le principe de symétrie qui pose, au plan méthodologique, que dans une démarche d'observation il ne faut pas

distinguer *a priori* entre discours, acteurs, objets etc. est intéressant, sous réserve de comprendre que les objets tels qu'ils sont construits conceptuellement ne sont que des concepts ou des notions cognitives qui ne se confondent pas avec la brutale matérialité (ie. « capacité sélective ») du monde empirique qui résiste à nos idées, les teste dans nos actions. Il y a quelque chose qui résiste avec lequel il faut bien agir et c'est un au-delà du concept. Jean-Louis Le Moigne le considère comme ce qui se donne, qui se valide, qui ne peut s'énoncer véritablement que dans ce moment qui est celui de l'action.

9 - Posture qui est à bien des égards celle de la scientométrie.

10 - Du nom de ce physicien américain qui mettait en cause l'utilisation par des philosophes, écrivains et théoriciens divers, de concepts ayant une validité dans certains champs scientifiques, mais totalement dénués de sens hors ces contextes, sauf à faire l'objet d'une nouvelle construction conceptuelle. Voir notamment Sokal et Bricmont (1997), Bouveresse(1999), Jurdat (1998), Jeanneret (1998)...

11 - Plusieurs arguments ont alimenté le constat de cette incomplétude. En particulier, il semble impossible de démontrer, de l'intérieur d'un système logique quelconque, la cohérence ou l'incohérence de ce système. Cela se traduit notamment par la difficulté à produire à la fois un discours sur le monde et une mise à distance de ce même discours qui permettrait de penser l'extériorité du monde (naturel, social..) par rapport à ce discours.

En d'autres termes, nous pouvons nous laisser enfermer, dans toute démarche scientifique dans l'illusion que les sciences ne sont que des discours. Cela est d'autant plus facile dans les disciplines qui ne sont pas expérimentales. Mais les sciences, y compris sociales ne sont pas seulement des narrations ou des fictions littéraires. Ce sont des ensembles d'énoncés visant une certaine capacité de description et de prévision visant à agir sur certaines classes de phénomènes. Les sciences sont confrontées par les pratiques sociales à la matérialité du monde qu'elles construisent. Et cette matérialité qui constitue « l'ailleurs » des discours, n'émerge pas, ne se constitue pas, ne se « donne » pas par les discours mais dans les pratiques sociales. La construction des concepts et des notions construit la connaissance des phénomènes, un ordre qui leur est radicalement extérieur, même s'il produit des « effets de réalité » sur ces phénomènes, notamment les phénomènes sociaux.

Le sociologue ou le chercheur en sciences humaines et sociales s'imagine parfois que le monde social n'existe comme monde social que depuis l'invention de la sociologie, mais c'est confondre celle-ci avec l'action des acteurs sociaux qui ne peuvent pas ne pas agir, qu'ils aient ou non l'économie et la théorie de leurs actions et n'ont pas attendu les sociologues pour cela.

La théorisation élémentaire de cette expérience passe par des processus de modélisation par « essais et erreurs », méthode anthropologique élémentaire de « résolution de problèmes » (Voir le remarquable petit ouvrage de Karl

Popper « Toute vie est résolution de problèmes », 1997, Actes sud) que l'on peut comparer aux stratagèmes dans la culture chinoise (voir Julien François, (1996), *Traité de l'efficacité*, Paris, Grasset).

12 – Sur ce point, voir Henri ATLAN, (1990): « Dans certains cas, il existe plusieurs théories différentes, non redondantes l'une par rapport à l'autre, qui prédisent avec la même exactitude les faits d'observation. Aucun moyen empirique n'existe alors pour trancher entre ces théories bien que leur signification et les implications empiriques éventuelles de leur généralisation soient tout à fait différentes »).

13 - POPPER Karl, op. cit., et également (1984), *L'univers irrésolu*, Paris, Hermann. « Aucune société (...) ne peut prédire les états futurs de sa propre connaissance »... et « Nous ne pouvons pas prédire de manière scientifique les résultats que nous obtiendrons au cours de la croissance de notre propre connaissance »(p. 55.).

14 - Il faut mentionner ici une autre compréhension du terme « constructiviste » : la très violente dénonciation du « constructivisme » par Von Hayek. Pour celui-ci (Hayek, 1981), le « constructivisme » découle directement du dualisme cartésien et caractérise les conceptions qui considèrent que l'état de société résulte d'un contrat ou d'une construction volontaire plutôt que d'une évolution par essai et erreur. En d'autres termes, il s'agit ici de dénoncer le « créationnisme » social plutôt que le constructivisme au sens où nous en débattons ici. Hayek considère en effet que ce sont les schèmes cognitifs transmis par la tradition qui nous permettent d'agir dans le monde social alors que nous ne disposons pas de toutes les informations qui seraient théoriquement nécessaires pour pouvoir envisager de connaître le contexte de nos actions et d'en prévoir le résultat. Cette approche de la structuration de notre capacité cognitive, inspirée du schématisme kantien, s'efforce de prendre en compte les limites de la rationalité des acteurs sociaux individuels et collectifs en suggérant qu'il n'est pas nécessaire de connaître totalement l'environnement de nos actions pour réussir dans nos projets. Ce schématisme cognitif peut être rapprochée de la structuration génétique de la capacité cognitive telle que la caractérisait Jean Piaget. On peut également mettre l'argument de Von Glazerfeld sur la catégorie de convenance en relation avec cette théorie hayekienne des schèmes cognitifs : nous agissons dans le monde sans le connaître vraiment parce que c'est un monde humain, construit selon règles et schèmes qui nous sont appréhendables spontanément, infrarationnellement. Ici, Hayek est proche des constructivistes au plan épistémologique. Il l'est également dans le refus du créationnisme et du dualisme et l'affirmation de la notion de convenance par sélection qui fait écho au pragmatisme de la construction empirique du savoir par « essai et erreur » (« Problem solving » chez Popper). Voir Hayek, 1981 et Popper, 1997.). Cette proximité a pu entraîner des confusions théoriques des constructivismes radicaux qui ne se situent pas

historiquement dans la filiation libérale ou actuellement néo-libérale, mais dans le paradigme pragmatiste.

15 - J'entends par « information médiatique », par convention sémantique, sociale et professionnelle, ce qui est appelé « information » par les médias de masse et constitue la matière et le contenu de leur activité productive principale. Cette notion « d'information » est donc distincte de ce qui fait information, c'est à dire sens, pour les lecteurs, auditeurs ou téléspectateurs, clients de ces médias.

16 - Cela vaut par exemple pour la conceptualisation d'Internet qui est un élément du système médiatique et produit un effet sur l'ensemble du système... C'est plus qu'un média : c'est un dispositif de création de médias (possibilité de créer des portails, sites, listes de diffusion, chats, mels., un dispositif d'accès à l'info (la bibliothèque de babel, etc ; ; ) c'est un dispositif de coordination de l'action en régime de traçabilité mels, sites, etc.)... C'est aussi un dispositif anthropologique de gestion des mémoires (numérisation, intelligence collective, etc.)...

17 - Les « cités » de Boltanski et Thevennot (1987) élaborées comme un cadre d'analyse des logiques de justification des accords par les acteurs en situation, sont utilisées par de nombreux essayistes et chercheurs comme des grilles fonctionnalistes de description de pratiques d'acteurs sociaux, transposables à toute situation empirique impliquant un quelconque accord ou une convention implicite ou explicite de coordination de l'action. On peut se demander si ce fonctionnalisme ne découle pas de l'empiricité du modèle qui, comme les modèles du marketing, évolue constamment à mesure des confrontations à des situations empiriques nouvelles, comme l'atteste l'ajout dans un ouvrage récent (Boltanski, Chiappello, 1999), d'une nouvelle « cité », la « cité par projet ».

18 - « On montrerait aisément que la modélisation systémique est directement héritière de l'invention de la rhétorique telle qu'elle s'était presque codifiée d'Aristote à Cicéron, puis de l'ingéniosité cognitive suggérée par l'ingénium selon G.B. Vico : ordonnée par le projet, ou l'intention du modélisateur, elle s'attache à décrire une action dans son contexte en l'entendant dans son irréductible complexité : « Quoi ? faisant et devenant quoi ? pourquoi ? dans quoi ?... ». la forme canonique de la modélisation systémique telle (...) se présente presque dans les même termes que la formulation rhétorique de l'« invention » des arguments du discours (... ou du modèle) : « Quis ? Quid ? Ubi ? Cur ? Quo Modo ?... ». Modélisation qui exprime cette « méditation de l'objet par le sujet qui prend toujours la forme du projet » (Bachelard, 1934). Elle se veut à la fois téléologique et projective (quel projet ?) et phénoménologique (quelles actions ou fonctions ?). Elle diffère fondamentalement de la modélisation analytique (que les épistémologies cartésiano-positivistes ont à la fois théorisée et imposée depuis trois siècles) en ceci qu'elle assume

explicitement le rôle du modélisateur et de ses projets et qu'elle privilégie toujours la modélisation de l'acte sur celle de « la chose »... » (Le Moigne, 1995, p. 81)

19 – Programme inlassablement répétée par Jean-Louis Le Moigne.

20 – Sur l'ensemble de ces approches et de cette réflexion, je dois recommander de lire les articles passionnants de Louis Quéré dont on trouvera les références ci-dessous.

## **BIBLIOGRAPHIE**

### **1 - Ouvrages**

BESSY Christian et CHATEAURAYNAUD Francis, (1995), Experts et faussaires - Pour une sociologie de la perception, Paris, Métailié, 365p.

BLANDIN Bernard, (2002), La construction du social par ses objets, Rennes, PUR, 279p.

BOURDIEU Pierre, (1980), Le sens pratique, Paris, Minuit, 475p.

BOUVERESSE Jacques, (1999), Prodiges et vertus de l'analogie, Paris, raison d'agir, 159p.

CASTORIADIS Cornélius, (2002), Sujet et vérité dans le monde social-historique, Paris, Seuil, 496p.

CHEVALIER Yves, (2000), Une approche socio-cognitive des phénomènes médiatiques : la télévision comme nouvelle Koïnè, Lille, HDR, Université Lille 3.

CORCUFF Philippe, (1995), Les nouvelles sociologies, Paris, Nathan, 128p.

DE MUNCK Jean, (1999), L'institution sociale de l'esprit, Paris, PUF, 202p.

DEWEY John, (2003), Reconstruction en philosophie, Pau Université Pau-Farrago Leo Scheer, 172p.

DOSSE François, (1995), L'empire des sens- L'humanisation des sciences humaines, Paris, La découverte, 432p.

FEYERABEND Paul, (1979), Contre la méthode, Paris, Seuil, 350p.

HABERMAS Jurgen, (1981), théorie de l'agir communicationnel – 2 tomes, Paris, Fayard, 448p. et 480p.

HACKING Ian, (1989), Concevoir et expérimenter, paris, Christian Bourgois, 460p.

HACKING Ian, (2001), Entre science et réalité - La construction sociale de quoi ?, Paris, la découverte, 460p.

- HAYEK Friedrich von, (1981-1983), Droit Législation et liberté (3 Tomes), Paris, PUF.
- JEANNERET Yves,(1998), L'affaire Sokal ou la querelle des impostures, Paris, PUF, 274p.
- JULLIEN François, (1996), Traité de l'efficacité, Paris, Grasset, 234p.
- JULLIEN François, (1998), Le sage est sans idée, Paris, Seuil, 238p.
- JURDANT Baudouin, (1998), Impostures scientifiques, Paris, La découverte, 332p.
- KUHN T.S., (1983), La structure des révolutions scientifiques, Paris, Flammarion, 285p.
- LATOUR Bruno, (1999), Politique de la nature, Paris, La Découverte.
- LE MOIGNE Jean Louis, (1996), Les épistémologies constructivisme, Paris, PUF, 122p.
- LE MOIGNE Jean Louis, (2002), Note en cours sur l'épistémologie de la modélisation ", MCX
- LE MOIGNE Jean Louis, (1998), Les vérités sont choses à faire et non à découvrir " , Bulletin d'Information des Cadres n°35, EDF-GDF.
- MAYÈRE Anne, (2001), Mutations organisationnelles et évolutions des systèmes et activités d'information – communication , Toulouse, HDR, Université Toulouse 3.
- MUCCHIELLI Alex, (2000), La nouvelle communication, Paris, Armand colin, 214p.
- PIAGET Jean, (1967), Epistémologie : courants contemporains, in Logique et connaissance scientifique, Paris, Bibliothèque de la Pléiade, 1345p.
- PEIRCE Charles S., (1993), A la recherche d'une méthode, Paris, Théétète, 375p.
- POPPER Karl, (1984), L'univers irrésolu, Paris, Hermann, 159p.
- POPPER Karl, (1997), Toute vie est résolution de problèmes, Béziers, Actes sud .
- PUTNAM Hilary, (1988), Représentation et réalités, Paris, Gallimard, 221p.
- QUINE W-V-O, (1978), Les mots et la chose, Paris, Flammarion.
- RORTY Richard, (1995), L'espoir au lieu du savoir- Introduction au pragmatisme, Paris, Albin Michel, 149p.
- ROSSET Clément,1973, L'anti-nature - Philosophies de l'artificialisme, Paris, UF, 30p.
- SCHMIDT Anne-Françoise, (1998), L'âge de l'épistémologie : science, ingénierie, éthique, Paris, Kimé.
- SEGAL Lynn, (1990), Le rêve de la réalité-H. von Foerster et le

- constructivisme, Paris, Seuil.
- SIMON H-A, (1991), Sciences des systèmes Sciences de l'artificiel, Paris, Dunod, 229p.
- SOKAL Alan et BRICMONT Jean, (1997), Impostures intellectuelles, Paris, Odile Jacob, 276p.
- SOLER Lena, (2000), Introduction à l'épistémologie, Paris, Ellipse.
- THOM René, (1988), Esquisse d'une sémiophysique, Paris, Interédition.
- VALERY Paul, (1957), Introduction à la méthode de Léonard de Vinci, Paris, Gallimard.
- VICO Gianbattista, (1993), La science nouvelle (1725), Paris, Tel Gallimard, 432p.
- WATZLAWICK Paul, (1988), L'Invention de la réalité, Paris, Seuil, 373p.

## **2 – Articles et communications**

- ATLAN Henri (1990), Des limites de la science au besoin de philosophie, in Science et philosophie, pourquoi faire ?, Paris, le Monde ed.
- CHEVALIER Yves, (2003), La construction des savoirs en ligne : mythe constructiviste ou réalité sociale ?, Marseille, Colloque décembre 2003.
- CONEIN Bernard, (2001), Le sociologue dans la nature. Pourquoi pas ?, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte.
- CORCUFF Philippe, (2001), Les lumières tamisées des constructivismes. L'humanité, la raison et le progrès comme transcendances relatives, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte.
- De LARA Philippe, (2001), Relativité de quoi ?, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte..
- HARDT Michaël, (1998), La société mondiale de contrôle, in Alliez ERIC (Dir.), Gilles Deleuze une vie philosophique, Paris, Synthélabo.
- LATOUR Bruno, (2001), Réponse aux objections, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte.
- LE MOËNNE Christian, (2002), « Quelle conception de la communication interne à l'heure de la dislocation spatio-temporelle des entreprises ? », Communication au colloque « la communication interne », Montpellier 2002 (A paraître)
- LE MOIGNE Jean-Louis, (2001), Pourquoi je suis un constructiviste non repentant, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte.
- QUÉRÈ Louis, (1991), Opinion : l'économie du vraisemblable, Paris, revue Réseaux 43, CNET.

QUÉRÉ Louis, (1991), D'un modèle épistémologique à un modèle praxéologique de la communication, Paris, revue Réseaux, 46-47, CNET.

QUÉRÉ Louis, (1997), La situation toujours négligée ?, Paris, revue Réseaux 85, CNET.

QUÉRÉ Louis, (2001), Au juste, qu'est-ce que l'information ?, Paris, revue Réseaux 100, Hermès ed..

QUÉRÉ Louis, (2001), Naturaliser le sens : une erreur de catégorie ?, Revue du MAUSS n° 17, Paris, La découverte.

Revue du MAUSS n° 17 (2001), Chassez le naturel... Écologisme, naturalisme et constructivisme, Paris, La découverte.

VERNANT Jean-Pierre, (1996), Mythe et pensée chez les grecs, Paris, La découverte, 428p.

Von GLAZERFELD Ernst, (1988), Introduction à un constructivisme radical, in WATZLAWICK Paul, L'Invention de la réalité, ibid.

## **UN CONSTRUCTIVISME LIMITE POUR LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS**

**Françoise Bernard**  
**Professeur à l'Université de Provence**

Dans le champ des Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) et après une douzaine d'années de débats, nous proposons d'envisager le constructivisme moins comme une épistémé, un nouveau paradigme ou encore un courant théorique mais plutôt comme un espace de problèmes, de questions, de propositions à débattre.

Autrement dit, et contrairement à certaines attentes, le constructivisme n'a pas provoqué un effet de seuil pour les SIC au sens de Michel Foucault, c'est-à-dire qu'il ne représente pas un tournant significatif, voire critique, dans un processus d'épistémologisation et de formalisation (Foucault, 1969, 243-244). Cependant, et selon nous, le constructivisme contribue au processus d'épistémologisation du domaine.

A un premier niveau d'observation, le débat autour du constructivisme, tel qu'il s'est développé, de manière générale en France depuis le début des années 90 et de manière située dans le champ des SIC, nous confronte à une version faible du constructivisme.

Pour saisir, dans une double perspective diachronique et synchronique, les enjeux et contours d'une telle version du constructivisme, notre réflexion est organisée en quatre points :

Premièrement, dans la perspective d'un exercice de réflexivité portant sur la construction des savoirs en SIC, nous essaierons de situer la contribution du constructivisme à l'épistémologisation en SIC.

Deuxièmement, un retour sur la question de la rationalité, nous conduira à proposer la notion "rationalité en mouvement".

Troisièmement, pour ouvrir la question des pratiques de recherche, nous constaterons que de grandes ambitions théoriques peuvent parfois avoir de petits effets, du moins en apparence.

Quatrièmement, nous considérerons cependant que le plus grand de ces petits effets fonctionne comme une permission de connaître autrement, ce qui, au bout du compte et paradoxalement, peut avoir des conséquences importantes.

### **1-Epistémologisation et construction des connaissances en SIC**

L'analyse de la production scientifique, publiée notamment dans les actes des Congrès de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication (SFSIC)<sup>1</sup>, dans les travaux de thèse et d'habilitations à diriger des recherches (HDR), dans les revues, montre que le constructivisme est convoqué depuis le début des années 90 de manière régulière par des auteurs très différents autour de thématiques très variées. La convocation du constructivisme se fait, dans un premier temps, comme possible saut épistémologique, puis assez vite de manière plus diffuse et allusive et rarement de manière construite et systématique, à quelques contre exemples près<sup>2</sup>.

Le caractère diffus, parfois pointilliste et, dans certains cas, quasiment incantatoire, d'une telle convocation du constructivisme dans de nombreux écrits renvoie à un attrait pour ce courant et le caractère allusif à un obstacle disciplinaire implicite. Les modalités d'une telle convocation posent donc question.

Face à une telle question, nous allons formuler une hypothèse centrale qui met en lumière une ambiguïté, voire un paradoxe.

Cette hypothèse est double : d'une part le constructivisme répond à une ambition originelle des SIC : celle de fonder une nouvelle épistémologie et en même temps le constructivisme parce qu'il peut potentiellement représenter un dépassement -un élargissement- et non une rupture, de la filiation littéraire des SIC, une telle potentialité fait obstacle. Un tel obstacle naît de la difficulté à reproblématiser des objets d'étude dans des directions qui ne sont pas héritées de l'histoire.

---

<sup>1</sup> Le premier congrès s'est tenu à Compiègne en 1978 et le XIIIe à Marseille en 2002.

<sup>2</sup> Parmi les travaux de référence en SIC consacrés au constructivisme, nous signalons les travaux d'Yves Chevalier et notamment "Apprentissages médiatiques et compétence sociale. La télévision comme nouvelle koïnè", travaux d'HDR, 2000 (à paraître).

En ce qui concerne la “ filiation littéraire ” des SIC, celle-ci a été décrite par Jean-François Tétu lorsqu’il distingue trois grandes directions dans les travaux de recherche fondateurs des SIC, à savoir :

- une réflexion sur le texte comme support d’une communication, esthétique et plus particulièrement sur la place du lecteur dans le texte,
- une réflexion sémiotique avec l’étude du lien entre messages et codes de communication,
- une analyse de discours fondée sur l’approche du texte comme archive dans la tradition philologique (Tétu, 2002, 72-74).

Les deux dimensions, celles d’une ambition épistémologique et d’une formation discursive scientifique révélant un ancrage disciplinaire et théorique “ littéraire ”, sont explicitées lors du premier Congrès de Compiègne. Les contributions de ce congrès avaient été introduites par un exposé de Robert Escarpit intitulé “ Pour une nouvelle épistémologie de la communication ” dans la continuité de l’ouvrage “ Théorie générale de l’information et de la communication ” publié en 1976.

Les contributions avaient été organisées en quatre thèmes qui illustrent les origines littéraires des SIC. Ces thèmes sont les suivants : “ L’écrit et le document ”, “ Formes, images et graphismes ”, “ Formes et contenus littéraires et esthétiques ” et “ Les contenus politiques de la communication ”. Trois thèmes sur quatre sont donc de filiation littéraire. Quant au quatrième, il est à la source d’un courant scientifique “ critique ” et “ structuraliste ” en SIC.

De la même manière, nous avons montré que les origines de ce qui s’appelait alors “ la communication des entreprises ” sont également ancrées du côté des “ humanités modernes ”, avec, de surcroît, la volonté des fondateurs de trouver pour les littéraires des débouchés professionnels dans les entreprises (Bernard, 1998, 2002).

Par ailleurs, et un peu plus tard, le développement des enseignements de techniques d’expression et de communication dans un ensemble de formations professionnalisantes tire la communication sur le

versant du “ sophisme ” dans l’acception étymologique de maîtrise du langage<sup>3</sup>.

Les modalités d’approche de la pensée constructiviste en SIC dans les années 90 renvoient donc, selon nous, d’une part à une permanence mais aussi à un affaiblissement de l’ambition initiale des SIC de fonder une nouvelle épistémologie et, d’autre part à une certaine difficulté à dépasser et élargir un héritage littéraire. Les origines littéraires des SIC créaient des conditions favorables à une mise à distance d’un paradigme strictement positiviste fondé sur la seule approche hypothético-déductive, en ce sens, les propositions constructivistes ont été et sont susceptibles de retenir l’attention des chercheurs.

Parmi la diversité des épistémologies constructivistes, la référence, dans la plupart des travaux, à un constructivisme comme épistémologie de la complexité et la convocation fréquente de l’œuvre d’Edgar Morin sont significatives d’un tel attrait, attrait contenu, voire ambigü, pour le constructivisme. Par ailleurs, les problématiques de la complexité sont aussi en résonance avec une certaine dimension institutionnelle des SIC, à savoir le recrutement d’enseignants chercheurs venus d’horizons disciplinaires différents et ayant à dialoguer sur la scène scientifique.

Le projet d’une théorie générale de l’information et de la communication ayant fait long feu dès la deuxième moitié des années 80, si le désir demeure, c’est cependant avec prudence et retenue que la perspective d’une “ nouvelle épistémologie ” va dès lors être abordée par les chercheurs.

Enfin, l’insuffisante explicitation de certains enjeux et problèmes épistémologiques disciplinaires, les enjeux étant principalement abordés par domaines ou thématiques (les médias, les TIC, la communication et la culture, la communication des organisations, etc.), ou encore par l’entrée de l’interdisciplinarité, fait que la relation aux travaux constructivistes qui peut être qualifiée métaphoriquement de “ relation de flirt ”, renvoie à une absence de débats scientifiques structurés.

---

<sup>3</sup> Pour une approche diachronique détaillée de la construction du dispositif de l’offre de formation en SIC : cf. Meyriat et Miège (2002).

L'un de ces débats concerne la question de la rationalité. Les problématiques communicationnelles rencontrent, notamment avec le projet d'articuler les problématiques du lien et du sens, une telle question. Plus généralement, la question d'une nouvelle épistémologie est nourrie par le débat autour de la crise de la rationalité moderne occidentale. La mise en perspective des enjeux du constructivisme, nécessite donc un détour par la question de la rationalité.

## **2- La rationalité en mouvement**

Nous préférons la formulation d'une "rationalité en mouvement" plutôt que celle d'une rationalité en crise. En effet, le retour sur l'histoire de la rationalité nous montre que celle-ci est construite par une succession de crises et qu'au bout du compte un tel parcours de crises régulières et répétées, peut être nommé mouvement.

La réflexion proposée est très brève et donc inévitablement simplificatrice au regard d'une histoire de la rationalité occidentale riche et complexe qui commence avec les philosophes de l'Antiquité, se poursuit avec la modernité et la crise de la transcendance et s'approfondit avec la double crise de l'idéalisme et du matérialisme. De manière générale, l'histoire de la raison en occident est marquée par le tissage d'un lien entre rationalité et liberté, à sa manière le constructivisme, comme projet scientifique, s'inscrit dans une telle filiation.

Par ailleurs, de telles questions restent plus que jamais d'actualité à l'échelle de l'analyse des évolutions de la société. Les conflits de la fin du XXe siècle et ceux du début du XXIe nous montrent que ces questions sont en train de rebondir dans des directions marquées par la contradiction et l'incertitude. Certains de ces rebondissements, au regard de la philosophie et de l'histoire de la modernité, peuvent être décrits comme étant à "contre sens".

On retiendra, toujours dans une perspective simplificatrice, que la crise de la transcendance est doublée d'une crise de l'immanence. Les tentatives de ré enchantement par l'homme d'un mode désenchanté, parce que Dieu nous a quitté, ou que ses substituts -le Sujet transcendantal, l'Histoire et le Progrès- ne fonctionnent plus, sont plutôt, dans l'état actuel des choses, en crise. Un tel débat existe à propos des organisations avec l'hypothèse développée dans certains

travaux d'une communication comme dispositif de ré enchantement de l'entreprise et de la relation de travail (D'Almeida, 2001).

### **L'émergence d'une rationalité limitée**

Dans la riche histoire de la rationalité, nous avons retenu trois temps, somme toute très récents, si l'on considère que l'invention de la rationalité occidentale remonte au Ve siècle avant notre ère en Grèce avec le platonisme. Ces trois temps sont significatifs pour notre propos ; ils remettent en cause le modèle rationnel occidental moderne auquel est rattachée l'épistémologie positiviste hypothético-déductive et expérimentale.

Premier temps, une certaine actualité philosophique peut être résumée par le projet nietzschéen de remplacer le " est-ce que cela est vrai " par " qu'est-ce-que cela vaut " (Châtelet, 1992, 219). Nietzsche propose de remplacer les catégories *du vrai et du faux* par celles *du noble et du médiocre* définies par une évaluation positive et réactive, favorable ou défavorable à la vie.

Les conséquences scientifiques d'un tel projet sont fortes puisque ce projet conduit notamment à relativiser une idée fondatrice de la science occidentale depuis Galilée à savoir que " derrière le compliqué visible du monde il y aurait du vrai c'est-à-dire du simple invisible " (Châtelet, 1992, 13).

Le " qu'est-ce-que cela vaut " est ensuite et par ailleurs retravaillé. Deuxième temps, le " qu'est-ce-que cela vaut " est retravaillé par Freud dans la perspective d'y ajouter " qu'est-ce-que cela vaut " pour quel homme et quelle femme. Avec la complexification de l'image de l'homme d'une part en relativisant radicalement la rationalité consciente avec la notion d'inconscient et d'autre part en explicitant et argumentant les effets d'un monde divisé en deux sexes, Freud introduit des déplacements forts dans l'approche de la rationalité. On peut, au passage, souligner que la question du genre masculin et féminin est peu reprise en SIC, si ce n'est dans de rares travaux consacrés à la communication politique ou à celle des médias et de la presse féminine.

Troisième temps, plus proche de nous, le " qu'est-ce-que cela vaut " est aussi retravaillé dans une perspective téléologique, une perspective des buts, de la décision et de l'action.

Le paradigme de la rationalité limitée formulé par Herbert Simon, qui, rappelons le, s'est déclaré adepte du positivisme logique<sup>4</sup> et ne revendique pas une appartenance constructiviste, nous intéresse ici par ses conséquences en sociologie. Bien qu'il ait reçu un Nobel de sciences économiques en 1978, la pensée de Simon, parce qu'elle travaille "à élargir, à refonder et à tester les postulats explicites et implicites sur lesquels nous nous basons pour comprendre le comportement d'autrui et pour agir", représente un apport significatif à la sociologie (Crozier, 1993, 85) et par élargissement à l'information et à la communication des organisations.

Nous retiendrons de l'œuvre de Simon, telle qu'elle a été lue par Jean-Louis Le Moigne et Michel Crozier, les cinq apports suivants :

- l'homme est incapable d'optimiser son comportement,
- son comportement pratique doit être considéré comme celui d'un *satisficing animal* et non pas d'un *optimizing animal*, il va prendre non pas la décision la meilleure mais la première qui satisfait ses critères de rationalité,
- la notion de but devient centrale,
- le relâchement du principe de non influence de l'organisation sur la capacité d'agir du décideur (principe énoncé en "rationalité pure"),
- la reformulation de la pratique de recherche qui est conçue comme un processus cognitif et social selon une homologie avec la représentation du réel et la décision,
- la distinction pour le management entre rationalité téléologique (les faits) et rationalité axiologique (les valeurs).

La rationalité procédurale est désormais distinguée de la rationalité substantive. A la question de la vérité, dans l'acception d'une adéquation entre la pensée et son objet (Châtelet, 159), se substituent celles de la conception (du *designo*), c'est-à-dire la recherche d'une adéquation entre la pensée et le projet.

Cependant, malgré une défense forte, que d'aucuns ont parfois qualifié de doctrinaire, de l'inductionnisme, l'abductionnisme et l'intuitionnisme, des auteurs ont montré que le constructivisme est aussi, et en quelque sorte malgré lui, d'essence ontologique dans la

---

<sup>4</sup> Notamment à partir de la réflexion de Carnap (R.), (1937). *The Logical Syntax of Language* Harcourt Brace & Co, New-York. Force est de constater que Herbert Simon, a beaucoup privilégié les travaux consacrés à la rationalité axiologique au détriment des travaux consacrés à la rationalité axiologique.

mesure où il n'admet comme existantes que les entités que nous sommes capables de construire effectivement (Van Dalen, 1990, 451).

### **3- Grandes ambitions épistémologiques, petits effets pratiques**

La diversification épistémologique du constructivisme a été accompagnée d'une diversification des emprunts constructivistes pour des disciplines différentes.

Des disciplines récentes, fondées pour l'essentiel d'entre elles dans les années 70, comme les sciences de gestion, les sciences de l'éducation et les SIC se sont intéressées au constructivisme à partir des années 80.

Par ailleurs, les nouvelles sociologies proposent un constructivisme social, entre constructions historiques héritées et constructions locales et situées d'individus et de collectifs. Celui-ci rend compte de nouvelles pratiques de recherche et de tentatives de dépassement des logiques binaires antérieures : l'idéalisme versus le matérialisme, le collectif versus l'individuel, le sujet versus l'objet. Plus fondamentalement, il s'agit d'une mise à distance d'une sociologie fondée sur le projet positiviste de Durkheim (1895) " les faits sociaux doivent être traités comme des choses " <sup>5</sup>.

Si pour les sciences de gestion en France, le constructivisme s'inscrit dans la filiation de l'apport épistémologique d'Herbert Simon et de Jean-Louis Le Moigne, si pour les sciences de l'éducation les travaux de Jean Piaget et d'Edgar Morin sont fortement revendiqués, la situation est à la fois plus floue et plus évolutive pour les SIC en général et pour la communication des organisations en particulier.

En ce qui concerne la communication des organisations, on peut distinguer deux périodes :

- les années 80, où la pensée constructiviste se confond alors largement avec les apports de l'Ecole de Palo Alto, de l'approche systémique et de l'épistémologie de la complexité avec la référence aux travaux de Paul Watzlawick, de Jean-Louis Le Moigne et d'Edgar Morin. Le constructivisme est convoqué autour de trois

---

<sup>5</sup> " Est chose tout objet de connaissance qui n'est pas naturellement compénétrable à l'intelligence/.../ tout ce que l'esprit ne peut arriver à comprendre qu'à condition de sortir de lui-même, par voie d'observations et d'expérimentations" (Durkheim, 1960, 12-13).

thèmes majeurs : la communication comme systémie, comme logique de changement et comme “ praxéologie ” de la complexité.

- les années 90, on note un déplacement des centres d'intérêt constructivistes de certains chercheurs avec la convocation d'un constructivisme “ social ” autour de nouvelles problématiques concernant la communication de risque, la communication d'innovation, la médiation technologique<sup>6</sup>.

### **Les attraits du constructivisme pour la communication des organisations**

Si le constructivisme est convoqué c'est qu'il apporte des éléments de réponse à certains problèmes théoriques et méthodologiques.

Parmi ceux-ci, nous citerons :

- la quête d'un nouveau paradigme pour penser un “ nouveau modèle industriel ” ;

- une théorie de la connaissance (Le Moigne, 1995, 62) qui notamment attribue au sujet connaissant un rôle décisif dans la construction de la connaissance ;

- la légitimation de l'activité de modélisation : “ Modéliser est aussi logique que raisonner ” (Simon cité dans Le Moigne, 1995, 92) ;

- la convocation de concepts qui correspondraient à des conceptions implicites en SIC, par exemple le concept de complexité qui est en résonance avec les enjeux théoriques et pratiques de l'interdisciplinarité<sup>7</sup>. Autre exemple, la notion de reliance. Le double thème “ l'organisation communicante et la communication organisante ” qui avait été choisi pour accueillir la quatrième édition des Journées d'études du groupe “ Org&Co ” à Castres est en résonance avec les propositions défendues par Edgar Morin, à savoir que, d'une part, l'organisation est reliante (1996, 319) , et que, d'autre part, l'enjeu scientifique contemporain est celui de la reliance des connaissances séparées (1996, 321) ;

- la perspective d'accorder le temps court et le temps long : les pratiques communicationnelles très souvent analysées dans des logiques d'émergence et d'immédiateté sont aussi des constructions sociales nouées dans le présent certes mais aussi issues de l'histoire (constructivisme social).

---

<sup>6</sup> Nous pensons plus particulièrement aux travaux d'Arlette Bouzon, d'Anne Mayère et de Michel Durampart.

<sup>7</sup> En ce qui concerne les relations d'interdisciplinarité, nous signalons la pertinence des travaux de Serge Moscovici sur les rapports entre sociologie et psychologie dans *La Machine à faire des dieux. Psychologie et Sociologie*, Paris, Fayard, 1988.

Les auteurs les plus fréquemment convoqués sont Simon, Morin, Le Moigne. Pour la communication des organisations, la “troïka du constructivisme” proposée par Jean-Louis Lemoigne, à savoir : “PSM : Piaget, Simon, Morin”, est donc déplacée et remplacée par : “SML : Simon, Morin, Le Moigne”.

Il serait également très intéressant, de poursuivre et compléter l’analyse avec l’identification des enseignements consacrés au constructivisme dans les formations spécialisées en communication des organisations. Pour Le Moigne, le caractère enseignable est un critère de légitimation académique, certes, mais aussi pertinent afin de juger du degré d’épistémologisation d’un champ de connaissances.

### **La “suspension théorique”<sup>8</sup> du constructivisme**

La notion de “suspension” a deux acceptions. D’une part, tout se passe comme si l’immense intérêt qu’avait suscité le constructivisme dans un premier temps avait été suspendu. Au fil du temps, le constructivisme a été mis en état de référence latente, quasiment de “référence de secours” pour des situations de difficulté épistémologique ou méthodologique, de *joker* théorique et méthodologique. D’autre part, il en reste implicitement et explicitement quelque chose.

L’absence de débat construit fait défaut. Un tel débat pourrait prendre différentes formes. La première d’entre elles, pourrait consister en une relecture, dans une perspective communicationnelle, des penseurs du pré constructivisme, notamment Archimède, Aristote, Vinci, Vico, Kant et Hegel. La deuxième forme, pourrait prendre appui sur la synthèse des apports épistémologiques du constructivisme et notamment sur l’œuvre de Jean Piaget. La marginalisation de Piaget semble être plutôt l’effet d’une clôture disciplinaire que d’un rejet épistémologique. En effet, même si ce penseur est plutôt revendiqué par les sciences de l’éducation, dans une perspective d’épistémologisation, l’apport de Piaget également essentiel pour les SIC. Sur les plans institutionnel et théorique, trois points résument cet apport :

- premièrement, l’alternative au “tableau synoptique du cours de philosophie générale” d’Auguste Comte qu’il a formulée en 1967

---

<sup>8</sup> La notion est de Max Pagès.

avec un exposé en cent pages consacré aux *Systèmes des sciences* présentant la croissance du développement de la connaissance par “développement cyclique spiralé”,

- deuxièmement, la publication en 1967 d'un ouvrage épistémologique de référence : “Logique et connaissance scientifique”,

- troisièmement, la création à Genève, au début des années 50, du Centre international d'épistémologie génétique que Jean Piaget anima pendant de nombreuses années.

La troisième forme pourrait consister à retravailler, toujours dans une perspective communicationnelle, la diversification épistémologique et, notamment, la catégorisation en cinq variantes principales de la pensée constructiviste (Le Moigne, 1995, 92) :

- le constructivisme projectif (téléologique), Jean-Louis Le Moigne nous rappelle que Kant<sup>9</sup> le premier a explicité la notion de téléologie (Le Moigne, 1995, 51) ;

- le constructivisme dialectique ou génétique (Piaget) ;

- le constructivisme empirique et ingénierial ou encore épistémologie de la conception (*Science of design* par opposition à *Science of analysis*, Simon) ;

- le constructivisme radical (Von Glasersfeld) ;

- le constructivisme dialogique récursif ou encore épistémologie de la complexité (Morin).

On note dans cette catégorisation, avec intérêt, l'omission du constructivisme social tel qu'il s'est développé à partir d'apports diversifiés dans le champ des nouvelles sociologies.

Les pistes programmatiques ainsi tracées, conduisent, en creux, à constater que des voies potentiellement ouvertes autour des propositions constructivistes ont été peu investies par les chercheurs en SIC :

- la voie de l'information et des systèmes d'information des organisations est investie principalement par les sciences de gestion<sup>10</sup> ;

---

<sup>9</sup> Kant (E.), (1797). La critique de la faculté de juger. Selon Le Moigne, la notion de “téléologie forte” renvoie à l'idée de multiples fins déterminées à chaque instant de manière endogène par le système cognitif.

- la voie de la pragmatique a tourné court avec une clôture autour des travaux de l'Ecole de Palo Alto et un désintérêt pour d'autres travaux en pragmatique, notamment ceux des fondateurs du pragmatisme nord américain : James et Dewey, seuls les travaux de Peirce sont cités ;

- l'approche compréhensive<sup>11</sup> est souvent revendiquée, de manière d'ailleurs relativement imprécise, notamment dans certains travaux de thèse. La filiation avec les chercheurs de "l'Entre savoir" qui à partir des travaux de Piaget proposent une "compréhension imaginative possible" qui se distinguerait de "l'explication déductive nécessaire" (Le Moigne, 1995, 63) n'est ni revendiquée ni a fortiori retravaillée. Globalement, et en ce qui concerne l'empirie et la méthodologie, la logique hypothético-déductive est implicitement présente dans de nombreux travaux en communication des organisations, malgré un pluralisme méthodologique, explicitement revendiqué et plus ou moins bien maîtrisé.

#### **4- Une permission pour connaître autrement**

L'idée que nous voulons défendre est que, finalement, la version faible du constructivisme en communication des organisations fait symptôme. Ce symptôme est celui d'une quête, mais d'une quête entravée. Il révèle que, si les chercheurs sont mobilisés autour d'un questionnement épistémologique, cette mobilisation est trop souvent vécue dans la dispersion voire l'isolement. De plus, il semblerait que l'absence de capitalisation significative de travaux consacrés au constructivisme révèle un obstacle épistémologique mal identifié.

L'obstacle épistémologique peut être défini comme une limitation, trop souvent implicite, dans l'articulation de problématiques. Et de ce point de vue, l'enseignement du constructivisme est riche. En effet, l'approche constructiviste nous enseigne au bout du compte qu'une définition des enjeux de recherche en communication, assez volontiers formulée en termes d'association des problématiques du lien et du sens dans des perspectives –dynamiques- de médiatisation et de médiation est insuffisante pour déployer les problématiques dans l'espace des organisations. Il convient d'y associer également, et

---

<sup>10</sup> Brigitte Guyot est un des rares chercheurs en SIC à étudier les systèmes d'information des organisations.

<sup>11</sup> On peut noter, dans une catégorisation différente, l'édition d'un ouvrage de référence en communication des organisations, consacré à la méthode qualitative en sciences humaines et sociales proposé par Alex Mucchielli (1996).

au minimum, les problématiques de l'action. Ces problématiques sont travaillées bien évidemment dans d'autres disciplines, notamment dans le champ des nouvelles sociologies : sociologie des régimes d'action (Boltanski & Thévenot, 1989, 1990), sociologie de l'expérience (Dubet, 1994), théorie de la structuration (Giddens, 1987), etc. La perspective est, là encore, d'ouvrir un dialogue pluridisciplinaire, de procéder à une lecture communicationnelle de ces différents apports, de développer des études empiriques à partir de la construction d'un socle théorique "articulatoire" dans une perspective heuristique.

La question devient comme articuler, relier les problématiques du lien, du sens et de l'action. L'identité du domaine "communication des organisations" serait donc enracinée dans un projet scientifique de reliance théorique, épistémologique et praxéologique. Le projet scientifique de la communication des organisations peut être défini de la manière suivante : penser l'hétérogène dans une double perspective de différenciation et de reliance<sup>12</sup>

Si l'on considère que le socle constructiviste est exclusif et donc incompatible avec le socle positiviste alors les chercheurs en communication ne sont pas constructivistes.

Si l'on considère qu'à partir d'une posture de "reliance", des articulations sont possibles entre positivisme et constructivisme, alors on peut déclarer que les chercheurs sont plutôt constructivistes, de manière non dogmatique, non doctrinaire. La notion de reliance est floue et discutable, pré notion pour certains (Gaulejac, 1996, 131), méta concept pour d'autres (Legrand, 1996, 133). Cette notion, serait en fait en SIC, selon nous, davantage une posture qu'un concept.

Les tentatives d'articulation entre la communication comme artefact d'une "organisation artefact" et la communication institutionnalisante d'une "organisation institution" vont dans le sens d'une telle reliance. De la même manière, les propositions pour étayer l'hypothèse d'une construction communicationnelle de l'organisation définie comme "artefact social transitoire" ou comme "organisation élargie et interactive" vont également dans le même sens. Les travaux consacrés à l'approche communicationnelle des

---

<sup>12</sup> Edgar Morin souligne que : "l'identité humaine c'est sa capacité à assumer les plus grandes diversités dans une communauté de destin planétaire" (1996,317).

mutations industrielles (Mayère, 2001) à la communication dans les processus de conception innovante (Bouzon, 2002), les travaux que nous conduisons au CREPCOM<sup>13</sup> pour problématiser les évolutions des organisations culturelles travaillent de telles articulations. L'exploration et la confrontation d'hypothèses contradictoires, à savoir le primat des représentations sur l'action, dans la lignée des travaux de Moscovici (1976), et, à l'opposé, l'antériorité de l'action sur la cognition, dans la lignée des travaux de Weick (1995) et de Joule et Beauvois (2002), vont également dans le sens d'une reliance entre des hypothèses par ailleurs disjointes.

En ce qui concerne, la méthodologie, le constructivisme a contribué à légitimer un pluralisme méthodologique.

Les deux principes d'une méthodologie des connaissances constructibles, à savoir le "principe de modélisation systémique" et le "principe d'action intelligente" sont inégalement pratiqués. Si le premier est présent dans de multiples travaux, le second issu de la proposition "d'action intelligente" du pragmatiste Dewey reprise par Grise (passage du CQFD, "ce qu'il fallait démontrer" au CQFA "ce qu'il faut argumenter") est peu retravaillé explicitement en communication des organisations. Cependant, on peut noter dans un ensemble de travaux l'explicitation d'une perspective heuristique qui va dans ce sens et qui peut laisser espérer le développement d'une réflexion méthodologique qui intégrerait, en proposant une pensée de leurs articulations, de multiples formes logiques et argumentatives pour des connaissances "argumentées" plus que "démonstrées".

### **Conclusion : du paradigme aux perspectives et des perspectives aux permissions**

L'histoire de la relation du constructivisme et de la communication des organisations est celle d'un déplacement permanent. Ce déplacement peut être résumé en "3 P" : nous sommes passés du paradigme aux perspectives, des perspectives à la permission de chercher autrement.

---

<sup>13</sup> Centre de Recherches sur les Pratiques de Médiation et de Communication, Aix-Marseille 1, fbernard@up.univ-mrs.fr.

La perspective d'une version faible du constructivisme annoncée en introduction peut être reformulée, ce qui nous conduit à proposer l'expression de "constructivisme limité"<sup>14</sup>.

Nous avons lancé, lors de précédentes rencontres à Béziers, un appel pour la co construction d'un "projet fort" en communication des organisations qui nécessite de joindre les efforts conjugués de toutes les équipes et de tous les chercheurs qui le souhaiteraient. Un tel projet pourrait être formulé en termes de projet "téléo<sup>15</sup> – phénoméno<sup>16</sup>/dialectico - socio - technico sémiotique" afin de rendre compte, dans une perspective heuristique, de l'articulation entre les problématiques de la connaissance, de l'action, du lien et du sens pour une intelligibilité communicationnelle des organisations.

## BIBLIOGRAPHIE

BERNARD (F.), (1998). *La communication organisationnelle, parcours vers une légitimité scientifique. Contribution épistémologique, une approche par une histoire des idées*, Travaux d'HDR, GRESEC /Grenoble 3, 4 tomes.

BERNARD (F.), (2000). Le lien communicationnel en organisation, *Sciences de la Société*, n°50/51, 25-46.

BERNARD (F.), (2003, à paraître). "La communication interne à l'épreuve d'un "projet fort" de recherche en communication des organisations". Dans Mucchielli (A.) (sous la dir.), *Penser la communication interne*, Paris, éd. des Organisations.

BOLTANSKI (L.) & Thévenot (L.), (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris, Gallimard.

BOURE (R.), (Ed.), (2002). *Les origines des sciences de l'information et de la communication, Regards croisés*, Lille, Septentrion, Presses universitaires.

BOUZON (A.), (2002). *Communiquer dans l'incertain. La communication dans les processus de conception innovante à "risques maîtrisés"*. Travaux d'HDR, LERASS, Toulouse (2 tomes).

---

<sup>14</sup> Avec un clin d'œil en hommage à l'œuvre d'Herbert Simon.

<sup>15</sup> "téléo" dans l'acception d'une généralisation à la connaissance construite du caractère finalisé et finalisant de l'acte cognitif.

<sup>16</sup> "phénoméno" dans l'acception d'une interaction entre l'acte de connaître un objet et celui de se connaître, ou encore de la connaissance que construit un sujet par son expérience (Piaget).

- CHATELET (F.), (1992). *Une histoire de la raison*, Paris, Ed du Seuil.
- CHEVALIER (Y.), (2000). *Apprentissages médiatiques et compétence sociale. La télévision comme nouvelle koïné*. Travaux d'HDR, Lille.
- CROZIER (M.), (1993). "Ce que nous a apporté Herbert Simon", *Revue Française de Gestion*, n°94, p. 85-86.
- D'ALMEIDA (N.), (2001). *Les promesses de la communication*, Paris, Presses Universitaires de France.
- DUBET (F.), (1994). *Sociologie de l'expérience*, Paris, Ed du Seuil.
- DURAMPART (M.), (2000). *Régulation et Médiation Organisationnelles. Le réseau local, enjeu d'une médiation sociale et technique dans une organisation sanitaire et sociale*. Travaux de Thèse, Paris 13 -Villetaneuse.
- DURKHEIM (C.), (1895, 1960). *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, PUF.
- FOUCAULT (M.), (1969). *L'archéologie du savoir*, Paris, NRF, Gallimard.
- GAULEJAC de (V.), (1996). Discussion autour du concept de reliance. Dans Bolle de Bal (M.), *Voyage au coeur des sciences humaines*, Paris, l'Harmattan, tome 1, p. 131-136.
- GIDDENS (A.), (1987). *Eléments de la théorie de la structuration*. Paris, PUF.
- JOULE (R.V.) & *des honnêtes gens*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- JOULE (R.V.) & BEAUVOIS J.L. (1998). *La soumission librement consentie*. Paris, Presses Universitaires Beauvois (J.L.), (2002, 2<sup>ème</sup> édition). *Petit traité de manipulation à l'usage de France*.
- LEGRAND (J.-L.), (1996). "Reliance et sociologie des communautés : les socialisations "alternatives"". Dans Bolle de Bal (M.), *Voyage au coeur des sciences humaines*, Paris, l'Harmattan, tome 2, p.133-146.
- LE MOIGNE (J.-L.), (1990). "Epistémologies constructivistes et sciences de l'organisation". Dans Martinet A.-C., *Epistémologies et Sciences de gestion*, Paris, Economica, pp. 81-140.
- LE MOIGNE (J.-L.), (1994, 1995). *Le constructivisme*, Paris ESF, tomes 1 et 2.
- LE MOIGNE (J.-L.), (1995). *Les épistémologies constructivistes*, Paris, PUF, QSJ, n° 2969.
- MAYERE (A.), (2001). *Mutations organisationnelles et évolutions des systèmes et activités d'information – communication*. Travaux d'HDR, LERASS, Toulouse (2 tomes).

- MEYRIAT J. & MIEGE (B.), (2002). "Le projet des SIC : de l'émergent à l'irréversible (fin des années 1960-milieu des années 1980)". Dans Boure (R.), (Ed.). *Les origines des sciences de l'information et de la communication, Regards croisés*, Lille, Septentrion, Presses universitaires, p. 45-70.
- MORIN (E.) & Le Moigne (J.-L.), (1999). *Intelligence de la complexité*, Paris, L'Harmattan.
- MORIN (E.), (1996). "Vers une théorie de la reliance généralisée ?". Dans Bolle de Bal (M.), *Voyage au coeur des sciences humaines*, Paris, l'Harmattan, p. 315-326.
- MOSCOVICI (S.), (1961, 1976). *La psychanalyse, son image et son public*, Paris, PUF.
- MUCCHIELLI (A.) (sous la dir.), (1996). Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales, Paris, Armand Colin.
- PAGES (M), (1979). *L'emprise de l'organisation*, Paris, PUF.
- PIAGET (J.), (sous la dir. de), (1967). *Logique et Connaissance Scientifique*, Paris, Gallimard, Encyclopédie de la Pléiade.
- PIAGET (J.), (1967). "Les deux problèmes principaux de l'épistémologie des sciences de l'homme". Dans Piaget (J.), (sous la dir. de), *Logique et Connaissance Scientifique*, Paris, Gallimard, Encyclopédie de la Pléiade, pp.1114-1148.
- SIMON (H.), (1983). *Administration et processus de décision*, Paris, Economica.
- TETU (J.-F.), (2002). "Sur les origines littéraires des sciences de l'information et de la communication". Dans Boure (R.), (Ed.). *Les origines des sciences de l'information et de la communication, Regards croisés*, Lille, Septentrion, Presses universitaires, p. 71-94.
- VAN DALEN (D.), (1990). "Constructivisme", *Encyclopédie Philosophique Universelle*, Les notions philosophiques, Paris, PUF, tome 1, p. 451.
- WEBER (M.), (1971). *Economie et Société*, Paris, Plon.
- WEICK(K.-E.), (1995). *Sensemaking in Organizations*. Sage publications : Fondations for Organizational Science, Thousand Oaks, CA.

**QUARANTE ANS DE DISCOURS SUR L'IMMIGRATION  
EN DÉMOCRATIE DIRECTE SUISSE :  
APPROCHE  
CONSTRUCTIVISTE ET COMMUNICATIONNELLE<sup>17</sup>**

**Uli Windisch**  
**Professeur à l'Université de Genève**

Jean Piaget, dont j'ai été l'assistant, parlait de structuralisme génétique à propos de sa démarche et dont les principes théoriques et épistémologiques me semblent implicites au constructivisme. À vous de dire si vous partagez ce point de vue. D'autre part, quelques-uns d'entre vous ont cité Morin. Je trouve cela très intéressant et significatif du point de vue de l'évolution des disciplines des sciences sociales.

Ce que j'essaie de transposer dans les sciences sociales, c'est le fait d'étudier un phénomène dans sa construction, son développement progressif. C'est de cette manière que Piaget étudiait l'intelligence de l'enfant. Dans mon cas, je me suis attelé davantage à l'étude des formes adultes de pensée, de raisonnement, d'argumentation, de communication ordinaire dans la vie de tous les jours plutôt qu'au développement intellectuel de l'enfant tel que Piaget essayait de le cerner en répertoriant les différentes étapes de ce développement. Piaget s'était entouré de beaucoup de spécialistes provenant de toutes sortes de disciplines. Il pensait qu'à la longue les idéologies disparaîtraient au profit de la science, à savoir que tôt ou tard on se plierait à l'analyse logique et scientifique des phénomènes, à la rationalité scientifique.

Mais, il était d'une extrême prudence quand il s'aventurait dans les domaines sociaux, sociologiques, il encourageait néanmoins ceux, dont moi, qui se concentraient sur l'étude des phénomènes sociaux. Il y avait donc une sorte de logocentrisme à l'idée de penser qu'un jour les idéologies disparaîtraient. À propos des phénomènes dont nous avons parlé jusqu'à maintenant, il ne faut pas oublier qu'ils sont liés à

---

<sup>17</sup> Pour une présentation plus complète des travaux de recherche et des résultats sur ce sujet, cf. notre ouvrage récemment paru : U. Windisch, en collab., *Suisse – immigrés, quarante ans de débats 1960-2001*, Ed. l'Age d'Homme, Lausanne – Paris, 2002.

la communication et restent profondément imprégnés d'idéologie et de politique. L'exemple qui va suivre est précisément choisi pour essayer de détacher certaines réalités de manière plus objective des réalités idéologiques et politiques.

Cet exemple concerne le débat et les discours sur l'immigration en Suisse, des années 1960 à aujourd'hui (2003). Qu'est-ce qui frappe d'emblée quand on s'occupe aujourd'hui d'immigration, de racisme et d'autres phénomènes semblables. C'est que très vite on a affaire à des débats que je qualifierais de « hors sol ». Ce sont des débats qui deviennent très vite idéologiques, polémiques. Est-il possible d'être objectif face à des phénomènes comme celui de l'immigration, du racisme, des phénomènes émotifs et affectifs, en plus pris à chaud ?

Ma démarche consiste à voir comment, au cours de ces 40 dernières années, on a parlé de l'immigration, soit des années 1960 à aujourd'hui.

Il a été fait référence à Edgar Morin à plusieurs reprises et il se trouve que j'ai une longue relation d'amitié et scientifique avec lui et je crois que ce qui est aujourd'hui retenu ici de lui, lui ferait un immense plaisir. Sans être son porte-parole, je crois pouvoir dire qu'Edgar Morin a généré, a construit sa méthode, sa démarche, dans la souffrance, le mépris et l'hostilité, ceci pendant de longues années. Il y a 20 ou 30 ans, on ne le prenait pas du tout au sérieux. Il est passé par des moments de doutes affreux. Il est extraordinaire que quelqu'un ait perçu la nécessité d'essayer d'intégrer, de faire communiquer les acquis de différentes disciplines pour mieux éclairer tels ou tels phénomènes sociaux ou politiques. Donc c'est le résultat de 20 à 30 ans de travail qui apparaît enfin comme une référence. C'était imprévisible au départ, il croyait profondément au fait que les sciences sociales et humaines devaient sortir des carcans, de ce que j'appelle les coups d'état théoriques, les œillères idéologiques et disciplinaires de toutes sortes. On ne va pas en faire un inventaire.

N'est-ce pas propre aux sciences de la communication (disons communication pour ne pas parler de constructivisme) que de procéder au braconnage scientifique. Pour Morin, ce qui importait c'était de puiser dans des disciplines diverses quitte à insatisfaire ces disciplines « d'origine », en utilisant des notions, des concepts, des éléments théoriques multiples et différents pour mieux comprendre un phénomène plutôt que de vouloir l'enfermer dans un cadre théorique étroit et aseptisé.

Pour que les sciences sociales gagnent en audience, je crois que nous avons vraiment un rôle à jouer pour améliorer la compréhension de certains phénomènes sociaux et politiques : il nous faut absolument sortir des modèles théoriques, souvent d'ailleurs davantage politiques et idéologiques, qui prétendent expliquer, au nom de coups d'état théoriques, un phénomène donné. Plus de modestie. Un autre point commun à Morin et à Piaget : le terrain. Piaget c'était l'empirie, il disait toujours aux philosophes et autres théoriciens : « Vous, vous philosophez, moi, mon problème est de donner une réponse scientifique, empirique à des problèmes philosophiques bien posés. Alors posez-les bien j'y répondrai scientifiquement et empiriquement ». Cela pouvait sembler un peu prétentieux : c'était sa manière d'organiser la recherche.

Pour que Piaget accepte un chercheur dans son équipe et lui confie la tâche d'interviewer des enfants, il lui demandait deux ans de pratique préalable avant de considérer les résultats de ces entretiens comme valables.

Ce n'était pas une méthode facile. Piaget était très formaliste, il modélisait sur la base de données qualitatives obtenues dans une grande rigueur. Pour ma part, je prône des approches multidimensionnelles. Morin a aussi fait beaucoup de terrain. Il a su se défaire de toute une série de carcans idéologiques avec une grande modestie, une grande honnêteté. Peu de gens ont aussi clairement exposé leur parcours. Même dans ses analyses politiques, dans ses interventions médiatiques, journalistiques, il y a toujours chez Morin des éclairages originaux, intéressants, fondamentaux sur des phénomènes traités ailleurs très superficiellement et souvent de façon arrogante.

Revenons à mes propres travaux : première phase : approche génétique, historique, diachronique. Comment a-t-on parlé de l'immigration depuis les années 1960 ?

Dimension contextuelle, situationnelle, historico-politique. Je viens de publier un livre sur 40 ans de débats sur l'immigration en Suisse avec plusieurs collaborateurs.

Contexte : le système politique suisse est celui de la démocratie directe avec référendum participatif populaire. Petite subtilité, il s'agit vraiment d'initiative populaire et non pas, au sens plébiscitaire du terme, d'une consultation émanant d'un chef d'État consultant son peuple. Les initiatives sont lancées par une petite partie de la population. Jusqu'en 1970, il fallait 50 000 personnes pour faire

aboutir une initiative populaire, depuis 1977 il en faut 100 000. À l'étranger, dans les années 1960-1970, on a une vision d'une Suisse qui se singularise par des « initiatives anti-étrangères », voire « xénophobes ». Les journaux de bien des pays titraient : « La Suisse est devenue xénophobe, raciste ». En fait, c'est un petit peu plus compliqué. Mon propos n'est pas de déculpabiliser la Suisse mais de montrer que le débat sur l'immigration a commencé dans mon pays au moins 15 à 20 ans plus tôt que dans les pays environnants, France comprise. Savez-vous qu'en 1974, Le Pen ne parlait pas encore d'immigration, il l'a fait plus tard, très progressivement. En Suisse, on en parlait déjà depuis 10, 15, 20 ans. Pourquoi ? Parce que 50 000 personnes avaient estimé qu'en Suisse il y avait « trop » d'immigrés et qu'elles avaient par conséquent proposé de réduire la population des immigrés (ce au moyen de l'initiative populaire). En Suisse, dans les années 1950-

1960, il y avait déjà 14 à 15 % d'immigrés, d'où le fait qu'une partie de la population avait trouvé « qu'il y en avait trop ». Ensuite, de 1960 à aujourd'hui, il y eut une quinzaine d'initiatives visant à limiter la population d'immigrés ainsi que sur d'autres sujets liés à l'immigration. Il ne s'agissait pas que de propositions « négatives » qui auraient été défavorables aux étrangers, il y en avait aussi de « positives ».

Cette quinzaine d'initiatives populaires nous a donné la possibilité de suivre l'évolution diachronique et historique (génétique), de la construction du débat et de tous les facteurs qui interviennent et qui en expliquent la nature et son évolution. Aujourd'hui, l'image que l'on a de l'immigration est une image contextualisée qui s'est progressivement et profondément transformée depuis les années 1960-1970. On ne s'en rend même pas compte : on polémique souvent en fonction de critères idéologiques dépassés, sur un sujet actuel. Qu'est-ce que l'éclairage historique, la construction progressive du débat et de son évolution, peut apporter ?

Quelle était la manière de percevoir, de penser et de raisonner sur l'immigration dans les années 1950-1960, en Suisse et ailleurs ? A cette époque, lorsqu'il se rendait à l'étranger pour y travailler, l'immigré devait s'assimiler, devenir identique aux habitants du pays d'immigration, abandonner au maximum les caractéristiques propres à son pays d'origine. Cette vision assimilationniste, que l'on ne peut même plus imaginer aujourd'hui, doit être rappelée car elle était généralisée, partagée par tout le monde, par les immigrés aussi bien que les nationaux et parmi les nationaux aussi bien par les autorités,

l'ensemble de la population et les chercheurs eux-mêmes. L'auteur S.N. Eisenstadt illustre bien cette vision des « rapports interculturels » (comme l'on dit de nos jours) dans les années 1950.

On ne retiendra ici qu'un ou deux courts extraits en se rappelant qu'il s'agissait vraiment d'une vision du monde largement partagée car on a en effet de la peine à imaginer que cette vision était vraiment très générale tant le changement est total. D'où la nécessité de rappeler au moins une fois cette vision<sup>18</sup>.

« Quels sont les critères qui permettent de mesurer la réussite du processus d'assimilation ? Une immense littérature a essayé de répondre à cette question. On a retenu : l'acculturation, l'intégration totale et satisfaisante des candidats et la dispersion complète des candidats en tant que groupe au sein des principales sphères d'accueil. Aussi bien peut-on dire que moins le candidat affirme dans la société une identité spécifique, mieux il s'y fonde et plus complète est son absorption. L'importance des trois indices varie selon les auteurs... » (S. N. Eisenstadt, p. 617).

« On dit que l'absorption n'est pas complète aussi longtemps que les nouveaux venus n'ont pas cessé de posséder une identité séparée au sein de la société renouvelée. S'il n'en est pas ainsi, le groupe servira évidemment de point de ralliement aux tendances séparatistes, aux coagulations de groupes particularistes. D'où la naissance de tensions entre groupes. Cette perte totale d'identité constitue donc le meilleur indice d'absorption totale... » (Eisenstadt, *ibidem*, p. 618).

Même vision chez les autorités :

a) Niveau politique : Rapport de la Commission chargée de l'étude sur le problème de la main-d'œuvre étrangère, OFIAMT, 1964 : « Assimilation signifie l'approche graduelle par des représentants d'une culture étrangère de la culture d'une population stable d'un pays ».

b) Et même chez les chercheurs :

Niveau de la recherche scientifique : « ...On a de grandes chances de réussir à encourager l'adaptation des ouvriers italiens en tenant compte des alités psychiques suivantes :

- capacité de supporter déceptions et médisances sans réaction d'apathie ou d'agressivité

---

<sup>18</sup> S. N. Eisenstadt, « L'assimilation sociale », Encyclopédie Universalis, vol. 2, 1968 (1964).

- ...être prêt à accepter les rôles nouveaux même s'ils sont désagréables... » (S. Zanolli, *L'assimilation des travailleurs étrangers*, Juris-Verlag, Zurich, 1964, p. 155).

Ces citations proviennent donc du sociologue S. N. Eisenstadt, père des études sur l'immigration en contextes interculturels dans les années 1950-1960. À cette époque, cet auteur était une référence pour la quasi-totalité des chercheurs américains, anglo-saxons et européens. L'idée d'assimilation est maintenant unanimement rejetée. Aujourd'hui, on parle d'ouverture, de diversité. La manière dont on se représentait l'immigration à l'époque était totalement différente des phases qui allaient suivre. La philosophie et la vision du monde de cette époque étaient vraiment généralisées et profondément intériorisées. La perte totale de l'identité d'origine des immigrés constituait, même pour la recherche, le meilleur indice d'adaptation. Je pourrais vous citer des dizaines d'exemples de ce type-là.

Personne, dans les années 1950-1960, ne parlait d'intégration, de droits politiques. Pour leur part, les immigrés pensaient et disaient vouloir travailler 3-4 ans dans le pays d'immigration avant de retourner chez eux, vision donc partagée aussi bien par les immigrés que par les nationaux. Le changement est bel et bien profond et total.

L'état actuel du débat sur l'immigration est le résultat des affrontements discursifs et politiques successifs intervenus depuis lors dans la société. Une analyse des seuls discours d'aujourd'hui ne montrerait pas la construction progressive des discours sur l'immigration sous l'effet des interactions et des conflits entre discours opposés depuis 40 ans.

Après la dimension historique-génétique, il s'est agi d'analyser la construction du phénomène de l'immigration dans une *optique communicationnelle*, en l'occurrence en termes de communication politique. L'immigration a fait progressivement l'objet de très fortes divergences sur la manière dont on peut la concevoir. Nous avons étudié l'ensemble de la production journalistique, médiatique et politique, des autorités, de la presse, des médias et, de la « base » de la population, au moyen des lettres de lecteurs. En Suisse, la pratique des lettres de lecteurs a été très tôt développée, mais adoptée plus tardivement par d'autres pays. Cela est dû au système de la démocratie directe où chacun peut s'exprimer. On dit parfois que le courrier de lecteurs est manipulé. Cela peut éventuellement exister, mais vu le nombre et l'abondance de ces lettres de lecteurs - plusieurs

centaines sur un seul thème et dans un même journal dans les années 1960 -, on a ainsi simultanément accès à des manières de penser, de raisonner, d'argumenter et de communiquer sur l'ensemble des phénomènes sociaux - et pas seulement sur le thème de l'immigration.

Premier problème : certains chercheurs considèrent que l'étude du champ de l'argumentation doit être limité à « de vrais arguments », à « une vraie argumentation ». De mon point de vue, cela revient à écarter la plus grande partie des manières d'argumenter, de penser, d'une grande partie de la population. Il est évident que les propos sur l'immigration, qui sont parfois très émotifs, affectifs, ne correspondent pas aux modèles canoniques de l'argumentation. Il est pourtant capital de comprendre la manière dont Monsieur et Madame Tout-le-Monde pensent, parlent, raisonnent, argumentent. D'où ma publication de plusieurs livres sur les formes de la communication et l'argumentation ordinaires. Passons sur les résultats relatifs aux formes de l'argumentation ordinaire pour aborder directement l'évolution du débat sur l'immigration dans les années 1960.

Comment fonctionnent les débats politiques et la communication politique en général ? Bien des dynamiques, bien des constructions sociales sont le résultat de conflits, de divergences d'opinions. Tout ne se passe pas dans l'harmonie.

Dans les années 1960, dans la construction du débat sur l'immigration, on voit des gens commencer à protester et à dire qu'« il y en a trop », qu'« ils prennent notre travail » et autres stéréotypes. Apparaissent des termes comme celui de « surpopulation étrangère », « emprise étrangère », « influence étrangère ». Ces formules vont s'insinuer petit à petit dans le discours, elles n'apparaissent pas du jour au lendemain, elles vont se construire sous l'effet du débat. Il est très intéressant de voir quels sont les acteurs qui arrivent à imposer une formule par rapport à laquelle d'autres acteurs devront se situer ensuite, que ce soit pour les approuver ou pour s'en distancer.

Voilà les premières formules qui vont se construire et animer le débat politique des années 1960-1970 sur l'immigration. Première initiative (6 juin 1970) : c'est une proposition de réduire la population immigrée en la faisant passer de 14-15 % à 10 %. Quatre ans plus tard, nouvelle initiative populaire, qui préconise de réduire cette population non plus à 10 % mais à 12 %. La problématique est autour du nombre, du danger que représente ce nombre, pour la nation et les

nationaux. Une autre partie de la population pense qu'il n'est pas possible de parler d'immigration uniquement en termes de surnombre, de danger et de surpopulation. Le système politique joue alors son rôle puisqu'une minorité de 50 000 personnes peut obliger l'ensemble d'un pays à se prononcer sur son projet. Ce sont en effet plusieurs millions de personnes qui vont devoir prendre position sur la proposition d'une minorité de 50 000 personnes.

Autre angle d'approche : les différents paradigmes de l'analyse communicationnelle, celui de l'agenda politique par exemple. Qui dicte ici l'agenda politique ? En général, on dit que ce sont les médias, mais en l'occurrence, ils ne sont pas les seuls. L'agenda politique sur les problèmes « chauds », peut donc être dicté ici par des groupements de la base de la population. Mécontents, ces derniers peuvent, en déposant une initiative populaire, obliger le gouvernement à « amorcer » leur problème. Développer une initiative populaire, c'est aussi anticiper sur la médiatisation que va générer publiquement le problème soulevé. Les gens qui lancent une initiative populaire savent que l'on va en discuter à tous les niveaux (médias, radio, presse etc.). Ils enclenchent ainsi la discussion, ils suscitent la construction d'un problème, d'un débat qui va évoluer sous l'effet même de cette construction, de ces discussions publiques contradictoires. Il ne s'agit pas d'une réalité abstraite, le débat se construit réellement sous l'effet des conflits entre les différentes positions. Ces initiateurs jouent un rôle important dans ce processus, ils sont ceux qui définissent les problèmes qui seront mis à l'agenda par les médias.

Années 1980 : initiative « Être solidaires ». Il a fallu non plus 50 000 mais 100 000 signatures pour la déposer (augmentation intervenue en 1977 et approuvée en votation populaire). Cette nouvelle initiative populaire proposait toute une série de mesures positives, et favorables cette fois aux immigrés, en rendant leur séjour plus facile, leurs démarches moins compliquées, etc. L'initiative fut très largement balayée, 80 % de la population la refusa. Or, il est intéressant de constater qu'aujourd'hui les mesures proposées à l'époque sont pour ainsi dire toutes entrées en vigueur. Je pense que c'est en grande partie dû à l'effet du débat public engendré par ces propositions. Autrement dit, la discussion publique n'est pas que le reflet de phénomènes existant ailleurs. Le débat public fait avancer la résolution des problèmes. Il a un effet actif, il participe à la construction, à la déconstruction et à la reconstruction incessantes d'un problème. Le système participatif de la démocratie directe a

déclenché toute une série d'effets connexes dont tous n'étaient sans doute pas prévus à l'origine.

À revoir certains films de la télévision qui ont été tournés sur le sujet à l'époque, on est frappé par la véhémence des propos de certaines personnes contre les immigrés. Mais le fait que les gens aient pu s'exprimer, dire certaines choses qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus dire publiquement, qu'ils aient pu s'exprimer, même émotivement, a contribué à désamorcer les problèmes, à abréagir les émotions et les affects collectifs. Certains problèmes brûlants ont été petit à petit résolus grâce à la possibilité d'une grande partie de la population d'en discuter. Les gens qui s'expriment de manière véhémente vont être repris, corrigés, voire insultés par d'autres, et petit à petit on voit apparaître une espèce de régulation des problèmes par cette discussion généralisée.

De même, les autorités, sous l'effet d'une initiative radicale, doivent prendre des mesures pour éviter qu'elle ne soit acceptée par le peuple. Par exemple, avant que l'on ne se prononce sur les initiatives populaires qui visaient à réduire la population d'immigrés à 10 ou 12 %, les autorités ont pris des mesures de contrôle restrictives pour éviter que ces initiatives plus radicales ne passent le cap.

Première critique à l'analyse du discours : une démarche qui se contenterait d'analyser les discours en tant que tels, indépendamment les uns des autres, ne verrait pas l'ensemble des processus qui interviennent au cours du temps. L'approche communicationnelle éclaire, elle, certaines dimensions des phénomènes sociaux et politiques qu'une analyse de discours - ou une analyse purement sociologique ou politologique - ne permet pas de voir. L'aspect de la construction progressive par la discussion publique contradictoire, (constructivisme) apparaît déjà à partir de ces quelques exemples. Il a pourtant fallu des années et des années de recherche pour arriver à de tels résultats.

Le débat s'est ensuite très vite déplacé ; j'irai jusqu'à dire que depuis un grand nombre d'années, la Suisse, malgré le fait qu'elle ait aujourd'hui une population immigrée de plus de 20 %, a pour ainsi dire résolu le problème de l'immigration, au sens classique et traditionnel, ce grâce au fait qu'un vrai et large public débat a pu s'instaurer. En revanche, on se focalise depuis plusieurs années sur une petite minorité, celle des requérants d'asile (une centaine de milliers d'individus concernés sur 1,5 millions d'immigrés). Aborder ce phénomène est aujourd'hui pourtant très délicat. En Suisse, le

débat s'est focalisé sur quelques mots et expressions : « les abus », « la criminalité », « les faux réfugiés », « les réfugiés économiques », soit ceux qui abusent du statut de réfugié. Ces formules, elles aussi, se sont construites dans et par le débat public. Ici aussi, il est intéressant de voir comment certains acteurs, à un moment donné, arrivent à imposer tel ou tel terme. C'est un long processus au milieu d'une contestation virulente. Résultat : ces termes ont, pour le moment, réussi à s'imposer et la population se situe par rapport à eux. C'est là-dessus que se focalise principalement le débat public sur l'immigration aujourd'hui, d'où les 6 à 7 initiatives, depuis les années 1980, visant à durcir la situation, à rendre plus difficile et compliqué l'obtention du statut de réfugié.

On peut relever des exemples de changement d'image et de représentation par le débat public. L'image du réfugié, dans sa perspective diachronique, génétique, historique, en est un. Pour prendre l'exemple de Genève, ville de 300 à 400 mille habitants, la police a rendu public récemment le fait que parmi les trafiquants de drogue, il y avait en l'espace de six mois plusieurs centaines de requérants d'asile mêlés à ce trafic. Une telle situation rend compte du changement de réalité et d'image du réfugié. Malgré cette réalité, il y aura quand même ceux qui, dans le débat, diront : « c'est parce qu'on ne leur donne pas assez d'argent, qu'on les ne traite pas bien, qu'ils se livrent au trafic de drogue ». Perspective diachronique : dans les années 1950-1960, les mots « réfugiés », « requérants d'asile » étaient connotés très positivement pour la très grande partie de la population. C'étaient des réfugiés venant de pays totalitaires, de pays communistes ou d'autres régimes similaires. La Suisse, pays d'accueil, en avait une image très positive.

Aujourd'hui, c'est une image plutôt négative qui s'est progressivement installée. À nouveau, c'est sous l'effet du débat public contradictoire que les images vont se modifier, s'améliorer ou s'aggraver. C'est un problème clé. Derrière le mot immigration se trouve aujourd'hui une réalité totalement différente de ce qu'elle était dans les années 1960-1970. La préoccupation du nombre n'a certes pas totalement disparu, il y a eu récemment un nouveau vote où un groupement proposait que la Suisse fixe une limite au taux des immigrés admis (18 %). Ce qui veut dire aussi que même la partie de la population la plus réticente envers l'immigration considère aujourd'hui comme acceptable une population étrangère de 18 %. (Initiative rejetée.)

On se rend compte du chemin parcouru grâce au débat ainsi qu'à d'autres facteurs bien sûr. En 1994, les Suisses ont dû voter à propos d'une proposition de loi visant à condamner le racisme. Le peuple a accepté cette loi qui condamne depuis lors les propos racistes exprimés en public.

Dans cette perspective évolutive, on aborde aujourd'hui des problèmes comme celui des droits politiques des immigrés et de l'intégration, de la facilitation de la naturalisation. Il s'agit cette fois de toute une série de mesures « positives » qui vont entraîner de nouveaux débats, car tout le monde n'approuve pas ces propositions. Mais l'agenda politique s'élargit.

Précision : j'ai parlé du système politique participatif de la démocratie directe au niveau national, fédéral, cantonal et communal. Or, contrairement à ce que l'on croit, la Suisse n'est pas le système le plus participatif, le plus ouvert du point de vue de la démocratie directe.

Dans certains États des États-Unis, dont la Californie, on vote encore plus qu'en Suisse. Par ailleurs, des sondages montrent que 80 % des Français seraient favorables à l'introduction du référendum. Or, un constitutionnaliste français célèbre a répondu « qu'on n'allait tout de même pas commencer à voter tous les dimanches comme les Suisses ». Ce n'est quand même pas tous les dimanches ! Ce qu'on oublie complètement, c'est qu'aux États-Unis, quand G. W. Bush a été élu - avec disons certaines difficultés - il y a eu le même jour 200 référendums populaires déposés dans les différents États du pays. Personne n'en a parlé. Ceci simplement pour montrer que la pratique d'une démocratie participative n'est pas une spécificité de la Suisse.

À propos de l'optique constructiviste, l'image de l'homme, de l'acteur, du citoyen constitue un domaine où bien des révolutions cognitives et politiques doivent encore être faites.

En science politique, certains politologues prétendent que la démocratie directe n'est qu'une illusion, un mythe, que les gens sont incompétents pour se prononcer sur certains sujets, qu'ils ne savent pas argumenter, qu'ils se prononcent n'importe comment et non en connaissance de cause.

Ce problème est fondamental à l'époque actuelle et cela d'autant plus que l'on commence à craindre et à avoir peur du vote populaire, pas seulement en Suisse. À la fois on parle au nom du peuple et on le craint. L'absence de confiance envers le citoyen ordinaire est quelque

chose d'assez problématique dans une démocratie, voire d'inquiétant. Certains politologues californiens disent la même chose que des politologues suisses : la démocratie directe est bancale, elle avantage les populistes qui ont de l'argent, il suffit d'avoir une idée populiste et de l'argent pour que ça marche ! D'après mes travaux et constatations, la réalité empirique montre le contraire et l'on ne manipule pas si facilement la population.

Dans une perspective de construction de la réalité sociale par la discussion intervient le phénomène de l'image de l'acteur. Qui a le droit de participer à la discussion publique ? C'est presque comme cela que la question est parfois posée.

Certains politologues font remplir des questionnaires à des échantillons dits représentatifs pour montrer qu'en fait les gens sont « incompétents » pour se prononcer sur des sujets techniques difficiles. Il y a aussi des experts qui font des rapports contradictoires, rapports que les sciences sociales devraient traduire en enjeu social et politique. La population d'un pays, les gens, savent parfaitement quel type de société ils veulent et quel type de société ils ne veulent pas. Un problème technique peut, doit être traduit en enjeu social et politique, mais croire que Monsieur et Madame Tout-le-Monde devraient faire de la politique 24 heures sur 24 est encore une illusion d'intellectuels. Est-ce que pour autant ils ne pourraient légitimement participer au débat public ?

J'ai souvent été agréablement surpris par la richesse et l'originalité de toute une série d'arguments et de raisonnements émanant des propos de Monsieur et Madame Tout-le-Monde, même de ceux qui n'ont pas nécessairement beaucoup d'instruction, qui ne sont pas des intellectuels mais qui ont acquis un grand sens pratique, notamment par leur travail et par leur large insertion dans la société. Il s'agit quelques fois de gens très modestes et qui sont tout à fait capables d'envisager les problèmes dans leurs enjeux sociaux et politiques. Même courant aux USA où quelques chercheurs mentionnent ce même phénomène.

Beaucoup de personnes disent ne s'intéresser que très vaguement à la politique, mais elles discutent fréquemment des problèmes sociaux essentiels. On n'a pas encore saisi l'importance de la discussion politique dans les autres domaines de la société que ceux étudiés mille fois par les analyses du discours, par exemple.

Le système politique suisse permettant de vérifier empiriquement certains de ces phénomènes, lors des nombreuses votations

populaires notamment, on se rend compte que sous la pression du « politiquement correct », certaines couches de la population toutefois, n'osent plus aujourd'hui se prononcer alors qu'elles s'exprimaient très librement dans les années 1960 à 1980.

Exemple à Genève : une initiative populaire propose en 2002 d'accorder des droits politiques aux immigrés après un certain nombre d'années de résidence. Nous rassemblons toute la documentation, tout ce qui avait été produit au niveau du débat public à cette occasion. Surprise : l'initiative est rejetée de justesse (50,1 contre à 49,9 %). Donc pour le moment, les immigrés à Genève n'ont pas de droits politiques. Genève est un phénomène intéressant pour ceux qui s'intéressent à l'immigration ; c'est là que le taux d'immigrés est parmi les plus élevés de Suisse et les rejets les moins forts. Il y a officiellement 40 à 45 % d'étrangers à Genève et c'est dans cette ville et ce canton qu'il y a le moins de manifestations d'hostilité. Paradoxalement, il n'y a eu que quelques très rares messages en défaveur de l'initiative susmentionnée dans les lettres de lecteurs alors que dans les urnes, vérification statistique, c'est un peu plus de la moitié de la population qui s'est prononcée contre.

Donc il existe un décalage entre le débat public et le sentiment populaire qui se vérifie lors du vote. Autrement dit, certaines personnes n'osent plus défendre leur point de vue par le débat et s'expriment finalement plus que par le biais des urnes. Même en démocratie directe une spirale du silence issue de politiquement correct semble s'installer.

L'octroi du droit d'asile. Par référendum, la population peut s'opposer à toute loi votée par les autorités. Un groupement de personnes favorables cette fois à l'asile a déposé un référendum s'opposant à un durcissement des conditions de son obtention. Or, 80 % de la population a approuvé la loi, et donc le gouvernement et les autorités en rejetant l'initiative, mais bien peu de personnes s'étaient exprimées publiquement en faveur de cette mesure avant la consultation.

Dans les sciences de la communication et dans l'étude du fonctionnement des médias, on parle en effet de spirale du silence : les gens n'osent plus s'exprimer lorsque leur avis n'est pas conforme à la sensibilité publique majoritaire du moment. Ils s'expriment alors dans les urnes. C'est un phénomène récent qui se manifeste depuis quelques années et qui représente un changement complet par rapport aux années 1960-1970 où il y avait un véritable débat. Le 80 % de la

population accepte un durcissement des conditions de l'obtention de l'asile alors que, dans le débat public, les journalistes, certaines autorités et les médias préconisent des mesures plus favorables. Il s'agit-là d'un phénomène tout à fait spécifique. Il n'y a plus de correspondance entre la nature du débat public, le sentiment de la majorité de la population et le vote dans l'urne. En termes de sciences de la communication, on peut y voir une relation avec le constructivisme, avec le phénomène de la constitution des publics, de « l'audienciation ». Le dépôt d'une initiative populaire, qu'elle soit négative ou positive, favorable ou défavorable aux immigrés ou aux requérants d'asile, va « créer » des publics par la discussion même du projet. Phénomène d'audienciation : les publics vont se construire sous l'effet du débat, ils ne sont pas *a priori* déjà totalement construits. Les gens vont commencer à argumenter, pour ou contre, d'autres personnes, qui ne pensaient pas intervenir, vont le faire et des publics vont ainsi peu à peu se créer. Plus la discussion avancera, plus les publics seront importants, les uns « pour », les autres « contre ». Le simple fait d'apporter un élément dans la discussion publique va participer à la construction, déconstruction et reconstruction incessantes des publics, générer de l'audienciation. Je pense que les recherches en communication sur la réception sont parmi les plus prometteuses. Même si ce phénomène est difficile à cerner, c'est lors de ces débats publics que l'on voit apparaître ces phénomènes d'audienciation, de constitution - construction progressive des publics.

Mon projet consiste donc à étudier un phénomène comme celui du débat sur l'immigration sous des angles multiples, selon une approche multidimensionnelle et cela de manière concrète, empirique, d'où l'importance du terrain. Les réalités dans lesquelles nous vivons se transforment, changent, se modifient. Le va et vient entre théorie et empirie nous permet de nous protéger contre les coups d'état théoriques, démarche trop fréquente jusqu'ici dans les sciences sociales. Pourquoi, en l'espace de quelques années, des théorisations fameuses mais purement spéculatives se sont-elles effondrées ? Qu'en est-il des théories des sciences humaines et sociales matraquées à des centaines de milliers d'étudiants, d'enseignants, de chercheurs et dont on ne parle même plus ? Je crois que les sciences de la communication sont bien placées pour éviter ce genre d'écueil si elles s'appuient sur des études de terrain, empiriques, concrètes et non sur de pures spéculations et trop souvent contraintes idéologiquement.

## Questions :

**Alex Mucchielli :** Est-ce que cette spirale du silence s'est construite en Suisse depuis longtemps ?

**UW :** Oui depuis une vingtaine d'années et il y a une illustration empirique claire et nette de ces phénomènes. Cela dit, je pense que nous abordons maintenant une autre phase, en réaction à cette spirale du silence. Nous avons des personnalités politiques qui, sans théoriser ce phénomène, le ressentent et disent tout haut ce que tout le monde pense tout bas, et ratissent large face à des citoyens qui n'osaient plus s'exprimer. C'est un phénomène qui s'est installé petit à petit et dont on prend maintenant conscience. Ce phénomène est comme un signal d'alarme qui va certainement créer des phénomènes de régulation. Nous avons en ce moment un débat fort intéressant dans le domaine de l'instruction publique, celui des notes scolaires. Le « politiquement correct » dit que le système des notes est suranné, que ce n'est pas un vrai contrôle, que c'est un système dépassé, réactionnaire et autres épithètes culpabilisantes. Réaction nouvelle de Monsieur et de Madame Tout-le-Monde : ils se mettent soudain à poser des questions, contestent, écrivent à la presse et aux associations de parents, s'en prennent aux pédagogues appelés « pédagogistes ». Sortirait-on de la spirale du silence ? Les gens en ont-ils assez du « politiquement correct » ? Est-ce un mouvement durable ou un simple sursaut avant de retomber dans le silence ? Je constate aussi que les profanes osent maintenant attaquer les experts et mettre leur parole en doute. Il y a aujourd'hui de plus en plus de débats médiatiques où la parole experte est carrément mise en doute. Les journalistes, meneurs de débats, sont eux aussi mis en cause. Je me souviens de débats extrêmement intéressants sur le nucléaire où de grands spécialistes, que ce soit Tazieff ou Charpak, ont eu les plus grandes peines du monde à faire face à des profanes qui se « professionnalisent ».

Aujourd'hui, une grande partie des citoyens n'acceptent plus les Évidences. Tout le monde veut pouvoir discuter de tout, ce qui ne veut pas dire que tout le monde est prêt à écrire ou à intervenir dans les médias. Il semble que nous soyons dans une période de fin des Évidences, ce qui remet en cause pas mal de choses. C'est un phénomène général qui signifie que la discussion, la parole est de plus en plus facilitée. La spirale du silence dont j'ai parlé se constate au niveau des médias, de la presse, de ce qui est visible, mais les gens

ordinaires parlent ensemble, dans la vie de tous les jours, au bistrot, au travail, etc. Et quand ils vont voter ce n'est pas après un silence de trois mois qu'ils se décident ; auparavant, ils ont discuté. Lors de certains débats télévisuels on a pu voir des journalistes choisir très partialement, et sans doute délibérément, parmi les personnes opposées au « politiquement correct », des individus s'exprimant avec difficulté, n'ayant pas l'habitude d'argumenter. Ce procédé commence à faire effet contraire. Ceci m'amène à parler des médias comme pouvant générer des contre-publics et des contre-agendas.

Les gens qui regardent la télévision sont beaucoup plus critiques qu'on ne l'imagine envers ce qu'ils voient, ce qu'ils entendent. Je pense que la capacité critique des acteurs ordinaires, si je puis utiliser ce terme, est, en effet, beaucoup plus grande que l'on ne croit. On n'ose pas empoigner de front certains problèmes, ceux de l'insécurité et de l'immigration par exemple, si ce n'est par le biais du « politiquement correct » jusqu'au jour où le peuple commence à réagir et à demander des comptes.

**Catherine Delavergne :** Vous avez dit que le premier mode d'expression choisi était l'expression par les discours, par les lettres des lecteurs, enjeu de la création d'une nouvelle norme. À partir du moment où la norme est admise, le terrain d'expression le plus efficace devient le vote. Ma question : cette méthode concerne-t-elle uniquement les problèmes de l'immigration ou est-elle généralisée ? Autrement dit, ce mode d'expression s'applique-t-il à d'autres sujets ?

**UW :** La réponse est oui. Mais rappelons que ce sont les terrains mêmes de nos recherches qui ont suscité ces questions et c'est aussi le terrain qui permettra de mieux analyser ces problèmes. Il faut écouter les gens, les inciter à débattre, les reconnaître, faute de quoi ils se contenteront de s'exprimer réactivement par le biais des urnes, uniquement, sentant qu'ils n'ont pas leur place dans la discussion publique. Les journalistes eux-mêmes commencent à s'inquiéter du phénomène. En Suisse romande, les trois quarts des journalistes se disent « de gauche » et cela se confirme par un sondage qui a été commandité par eux-mêmes. Cela pose un problème mais à certains seulement. Le pluralisme de la presse et des médias est là remis en cause. Il n'y a plus en Suisse romande de journaux clairement « de droite », par exemple, ce qui n'est pas le cas en France. Que les gens soient insatisfaits de la presse ne les empêche pas de débattre et d'agir de manière réactive, en attendant impatientement que le débat

public médiatique devienne davantage pluraliste. Et les journalistes s'en rendent à peine compte.

**Christian le Moëne** : Comment se situer en infocom par rapport à ce type de problème ?

**UW** : Le citoyen ordinaire est beaucoup plus formé et informé qu'on ne le croit et n'a plus besoin d'un leader qui lui dise comment penser. Il est capable de penser tout seul. Si les sciences de la communication abordent concrètement ce genre de problèmes, nous serons mieux placés que d'autres pour les traiter.

Je constate les œillères, le formatage de certains paradigmes des sciences sociales. On ne peut même plus communiquer avec un chercheur de même discipline parce qu'il est sur une autre spécialisation. Il faut absolument faire sortir la recherche de cet étroit formatage. C'est à nous de montrer qu'avec les sciences de la communication, nous pouvons proposer des éclairages que d'autres disciplines n'apportent pas, que notre approche est, par définition, multidimensionnelle, englobante et totalisante.

**Jean-Paul Natali** : Je poursuis des recherches au Centre d'études du débat public à Toulon et j'ai aussi travaillé sur l'immigration. J'ai abordé la question des experts et des profanes et le thème de la confiscation du débat par le médiatique. Bourdieu a bien montré que dans la « Marche du siècle », il y avait effectivement une instrumentalisation complète du débat. Mais je voudrais revenir sur la votation en Suisse car je pense que ce sont des phénomènes complexes au niveau de la réaction communicationnelle. Il y a quelque temps, des initiatives ont été lancées concernant la recherche sur les OGM. Il y a eu une réponse très forte des laboratoires qui effectivement étaient opposés à cette interdiction des OGM. Des chercheurs ont été mobilisés et des structures médiatiques assez fortes se sont mises en place pour influencer fortement sur un possible résultat, plus intéressant pour eux que ce qui était demandé par les gens de l'initiative. Donc il y a quand même sur le plan communicationnel des réponses qui sont données à partir, précisément, de structures qui vont essayer d'instrumentaliser les contextes pour pouvoir les influencer. C'est un autre problème que celui de la construction du discours par les instigateurs de l'initiative mais là c'est le fait que dans un contexte communicationnel médiatique, il peut se produire des effets pervers.

**UW :** Ces réalités sont des processus qui se forment au cours du temps. Les sciences sociales sont pré-programmées mentalement à considérer les individus, les citoyens ordinaires comme des entités aisément influençables, manipulables, si ce n'est taillables et corvéables à merci. On peut dire quelquefois que c'est l'argent d'entreprises privées qui a fait pencher la balance mais je peux vous donner quantité d'exemples où des investissements faramineux n'ont servi à rien. Je ne veux pas non plus idéaliser le phénomène de manière inverse mais ce que je veux dire, c'est qu'une nouvelle initiative peut être déposée quelques jours après qu'une autre initiative ait échoué. D'où les 15 initiatives consécutives concernant l'immigration. En Suisse, il a fallu 3-4 votations populaires pour octroyer le droit de vote aux femmes, alors qu'en France, c'est grâce à un décret unilatéral de De Gaulle qu'elles l'ont obtenu alors que la majorité du corps électoral n'y était pas encore acquis.

Parlant de structuralisme génétique, Piaget a mené une bataille formidable contre l'empirisme et le positivisme en tant que tel, mais ce qu'il cherchait, lui, c'était de voir comment un phénomène donné se construisait et se développait. Il ne considérait jamais les réalités selon un point de vue l'épistémologique empiriste et positiviste. Ce qui l'intéressait aussi, c'étaient les mécanismes d'accroissement des connaissances. Pour ma part, je pense qu'on pourrait éclairer bien des problèmes de manière plus complète et plus exhaustive par le biais des sciences de la communication et cela dans une optique notamment constructiviste. J'espère en avoir fait la preuve.

## **DEUXIEME PARTIE :**

### **LES ETUDES CONSTRUCTIVISTES DES DISPOSITIFS ET PROCEDURES DE COMMUNICATION EN TANT QUE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA REALITE SOCIALE**

#### **I- PRESENTATION par Alex Mucchielli**

##### **Constructivisme scientifique du constructivisme social**

Les dispositifs et procédures de communication sont indéniablement des processus de construction de la réalité sociale partagée. Cette construction de la réalité sociale partagée c'est, comme Christian Le Moëne l'a rappelé, ce que l'on appelle le constructivisme social (ou constructivisme empirique), par opposition au constructivisme scientifique dont nous nous occupons ici.

Les communications de Jamila Ysati, de Vincent-Bernard Nicotri et de Jean-Paul Natali, qui forment cette première partie, font des propositions pour étudier d'une manière constructiviste les processus de construction social de la réalité sociale. Les « communications » qui sont prises pour objet d'étude sont des procédures et dispositifs complexes : dispositif d'attribution d'un prix entrepreneurial ; procédure participative d'accompagnement d'un projet de restructuration ; protocole délibératif, instrument de révélation de la construction sociale des connaissances et opinions.

Ces auteurs définissent là une piste intéressante pour le constructivisme en sciences de l'information et de la communication. Ce constructivisme scientifique viserait à construire un corps de connaissance pour mieux connaître les composants et le fonctionnement des processus qui font l'essentiel et l'originalité de la communication : les processus de construction de la réalité sociale. Processus fondamentaux, car ils sont à la base de la construction du lien et du sens (et du sens et du lien) (sorte de réponse à la demande de F. Bernard formulée dans sa conférence introductive).

## **Un « programme fort » pour les sciences info-com**

Jamila Ysati, Vincent-Bernard Nicotri et Jean-Paul Natali, définissent une finalité forte aux études en communication (critère essentiel des études constructivistes) : définir et préciser les opérations de modification effectuées sur des éléments situationnels (qui restent aussi à préciser), par tout ce qui est appelé « la communication ». Cette finalité pourrait servir à définir un « projet fort » pour les S.I.C. Par ailleurs, ces études définissent un objet d'étude précis et s'efforcent de se servir de méthodes diverses qui répondent aux critères du constructivisme scientifique. Lorsque l'on se rappelle la définition des études en info-com que donnait le CNU il y a une quinzaine d'années, les sciences info-com atteindraient enfin l'essentiel de leur domaine d'étude. Le CNU, en effet, définissait les études en communication comme « l'étude des processus de communication .... ». Mais, dans sa définition, il oubliait de préciser ce qu'il appelait « processus de communication ». J'invite donc le lecteur à réfléchir sur les pistes qu'ouvrent les articles ci-dessous.

## II-CONSTRUCTION D'UN PRIX ENTREPRENEURIAL : LE CAS DU MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LA QUALITE

**Jamila Ysati**

**Mots clés :** reconnaissance, sociologie de la connaissance, expertise, distinction, lauréat, jury, cérémonie, médias.

**Résumé :** Le prix entrepreneurial est destiné à distinguer, à récompenser et à reconnaître une organisation selon des critères définis par l'organisateur de ce prix.

La présente communication tâche d'envisager la construction d'un tel événement comme la construction sociale d'une certaine réalité ; une construction permanente et en perpétuel renouvellement puisque nous assistons régulièrement à l'émergence ou à la re-construction de nouveaux prix, et à la destruction de ceux devenus sans intérêt.

Cette analyse s'appuie essentiellement sur la sociologie de la connaissance et celle de l'expertise, ainsi que sur l'étude du cas du Mouvement Français pour la Qualité et enfin sur les résultats d'une enquête sociologique, ce qui permettra de comprendre les enjeux d'une telle organisation pour les différents acteurs d'un prix entrepreneurial : l'organisateur, les entreprises lauréates et les médias.

### **Présentation par Alex Mucchielli**

*Avec l'étude présentée par Jamila Ysati, on se situe dans ce que Berger et Luckmann ont appelé la « construction sociale de la réalité ». Ce sont les acteurs eux-mêmes qui « construisent » leur propre « réalité » : ici des « légitimations sociales » croisées entre les différents acteurs participants à l'attribution d'un prix. Jamila Ysati propose de décortiquer le fonctionnement de ces « légitimations sociales » et donc de construire une connaissance constructiviste sur ce phénomène communicationnel.*

*Jamila Ysati Montre très bien que l'on ne peut en rester, pour comprendre le phénomène communicationnel d'attribution d'un prix à une entreprise, au niveau superficiel immédiat de la manifestation finale médiatisée de la « remise du prix ». A ce niveau superficiel,*

*l'organisation de la cérémonie, n'est que la co-construction, aidée par la médiatisation, de la reconnaissance publique des compétences du primé (l'entreprise) et des gratificateurs (les organisateurs du prix). Dans cet évènement final, qui ne représente que l'écume d'une construction plus profonde, les rituels de communication symbolique (mise en scène dans des lieux prestigieux de discours, de monstrations d'activités et de personnalités, de conduites de gratification matérialisées, ...), servent essentiellement à construire les valorisations publiques (aux yeux de tous), des entreprises lauréates et des institutions organisatrices du prix. Ce cadrage superficiel ne met en cause qu'un enjeu banal de légitimation. Enjeu auquel les grands médias sont d'ailleurs réticents. Ils hésitent à retransmettre les cérémonies. Preuve en est qu'ils ne veulent pas être instrumentalisés pour faire de la publicité détournée et qu'ils se réservent le pouvoir de décider eux-mêmes des représentations publiques gratifiantes qu'ils veulent construire. Les cérémonies seront donc essentiellement relayées dans des médias « professionnels » et « institutionnels », à côté des « grands médias » ayant accès au grand public. A ce niveau d'analyse Jamila Ysati, montre bien que le « prix » est un construit « publicitaire » pour les grands médias et, que ce même « prix », est la construction « d'un évènement de relations publiques » pour les organisateurs du prix.*

*Ce qui permet à Jamila Ysati de faire des cadrages plus « profonds », c'est la prise en considération des enjeux des différents acteurs concernés dans la mise en oeuvre des opérations aboutissant à l'attribution d'un prix à des entreprises. On voit donc bien comment son étude quitte le niveau empirique de l'étude de la construction sociale de la réalité par et pour les acteurs sociaux concernés, pour déboucher sur l'étude de la connaissance savante du fonctionnement du phénomène social de l'attribution d'un prix entrepreneurial. Elle met en oeuvre alors un des principes du constructivisme dit « de la connaissance orientée par des finalités » (principe téléologique).*

*La finalité organisatrice du savoir qu'elle nous propose ou, si l'on veut, son hypothèse structurante du phénomène global analysé, c'est que, comme toujours, dans ce monde de l'entreprise, les choses sont « stratégiques ». Ceci veut dire qu'elle postule que tous les acteurs ont quelque chose à gagner en participant à la construction collective de cette « réalité » sociale. Pour eux, il s'agit d'une « réalité stratégique » qui leur rapporte quelque chose allant dans le sens de leurs enjeux. Elle fait donc un « recadrage » pour aboutir à un « cadrage » large en introduisant le contexte englobant tout*

*phénomène socio-organisationnel : le contexte culturel de la lutte stratégique des acteurs pour le positionnement, l'imposition de normes et valeurs ou autre chose encore.*

*C'est ainsi que Jamila Ysati est amenée à définir (construire) un système de compréhension dans lequel les nombreux acteurs aux prises : institutions légitimantes, institutions organisatrices, institutions économiques, partenaires politiques, entreprises consentantes, managers des entreprises, professionnels des jurys, anciens collaborateurs du prix, médias,..., collaborent pour retirer leurs propres bénéfices de cette collaboration stratégique. C'est ainsi, par exemple, que les membres des jurys, retirent de leur participation à l'affaire, des compétences approfondies en audit sur les problèmes concernant le prix et aussi, des informations stratégiques sur les autres entreprises et leurs processus industriels, informations qui peuvent leur servir dans ce monde concurrentiel. C'est ainsi, encore, que les institutions organisatrices se légitiment par le fait même de l'organisation du prix et imposent plus ou moins certaines normes,...*

### **LE PRIX ENTREPRENEURIAL**

Trophée, diplôme, palmarès, récompense, classement affiché ou proclamation du meilleur spécialiste de sa catégorie, le prix entrepreneurial existe depuis longtemps et touche tous les secteurs d'activités. Nombre de médias, de salons et d'organismes décernent des prix à des organisations qui répondent à des critères précis, quoique variables, de performance. Le magazine *Stratégies* octroie chaque année six prix dans le domaine de la communication. *Les trophées de la communication* en remettent trente. Plus de deux cent salons se déroulent annuellement sur l'Hexagone (Brillet, 2000) et sont friands de ce type d'événements.

On serait alors tenté de limiter le prix entrepreneurial à une distinction dont le but est de récompenser les efforts entrepris par un lauréat et reconnu par un organisateur selon des critères en général préétablis touchant le plus souvent l'accroissement du chiffre d'affaires, la production, le mode de fonctionnement de l'entité, sa performance globale ou parfois individuelle. Le prix est en effet un processus qui suscite de nombreuses interrogations liées, entre autres, à ses différents acteurs, aux buts qu'il cherche à atteindre et aux

éventuelles répercussions que son octroi peut provoquer sur la réalité du monde managérial et dans la vie des entreprises.

En intégrant une approche constructiviste à la sociologie de la profession et à celle de l'expertise, nous nous efforcerons de mettre en évidence l'implication et les objectifs des acteurs présents dans cette manifestation. Cette démarche nous permettra de comprendre la rationalité du phénomène prix et de son développement autrement que sur la base d'un phénomène de mode. Elle nous permettra également d'appréhender le prix comme une activité liée à la professionnalisation et à la construction d'une reconnaissance plurielle qui permet de procurer des bénéfices à tous les acteurs présents dans cette manifestation. Ainsi, notre analyse s'appuiera-t-elle essentiellement sur la sociologie de la connaissance, avec notamment le modèle proposé par Peter Berger et Thomas Luckmann, ainsi que sur la sociologie de la compétence professionnelle et de l'expertise avec les travaux de Jean-Yves Trépos, ce qui constituera une application particulière de la démarche constructiviste à la sociologie du travail.

Sur le plan empirique, nos propos seront fondés sur deux éléments principaux : le cas d'un organisateur : le Mouvement français pour la Qualité (MFQ) et les résultats d'une enquête menée auprès d'entreprises lauréates dans la région lorraine où nous avons, pendant deux ans, suivi et parfois participé à l'élaboration des prix, ce qui nous a permis d'en appréhender les différentes étapes. À l'image des autres régions, la Lorraine constitue la zone géographique de référence pour nombre d'organisateur de prix.

Dans une première partie, nous analyserons le rôle des organisateurs dans une reconnaissance plurielle et nous montrerons dans une seconde partie comment se construit une reconnaissance à l'égard des entreprises primées.

### **I- L'organisateur au cœur d'une reconnaissance plurielle**

L'organisation d'un prix est-elle synonyme de la construction d'une reconnaissance pour le lauréat ? Rien n'est moins sûr, puisque l'organisation du prix est passée, en quelques années, d'une relation primeur/primé, ce qui suppose une relation du type donner/recevoir ou accorder/acquérir donc émetteur/récepteur, donc linéaire, à celle d'un modèle interactionniste où tous les acteurs participeront à la création de l'événement. Dans notre enquête, certains lauréats nous

ont dit toutefois ignorer ce qui leur a valu leur distinction, au même titre que certains ont dit ne pas connaître les règles du jeu. Ceci est particulièrement vrai lorsque le lauréat n'a pas été lui-même à l'origine de la démarche qui consiste à remplir un dossier de candidature au prix. Même dans cette situation, le primé contribue à établir la légitimité du primeur. Aujourd'hui, dans la situation la plus fréquente, c'est précisément l'entité à primer, le candidat qui, avec le concours des partenaires et des médias, qui permet d'établir, plus ou moins volontairement, la légitimité de l'organisateur en le transformant en acteur d'une reconnaissance plurielle, la sienne et celle des autres. L'observation des efforts déployés démontre le caractère opportuniste de cette création d'événement.

Selon la pratique la plus courante, la première étape de la construction d'un prix est le recrutement des candidats. Celui-ci résulte d'une adhésion de la part du futur lauréat, et donc d'une reconnaissance préalable pour l'initiateur du prix. La formule du concours est, en effet, la plus fréquente. Dans certains cas, plus rares, l'organisateur suscite des candidatures en allant à la rencontre du chef l'entreprise qu'il souhaite primer. Celui-ci est alors invité à divulguer quelques secrets du fonctionnement de son entreprise, démarche que refuseront les patrons de certaines PME-PMI familiales<sup>19</sup>. La phase suivante consistera à réunir un jury. Une nouvelle vision du candidat sera alors définie, et, enfin, la dernière étape et non la moindre, déterminera, après délibération, le lauréat qui se verra, lors d'une cérémonie, remettre une récompense. Mais cette organisation ne sera accomplie qu'avec l'indispensable adhésion des médias, qui au moins relayeront cette reconnaissance, sinon la co-construiront, comme nous le suggérerons plus loin.

---

<sup>19</sup> La DST dénonce régulièrement cette technique particulière d'intelligence économique qui consiste à faire croire que telle entreprise a obtenu un prix de la part d'une organisation étrangère, ce qui l'oblige à donner des informations sensibles. Si elle refuse de recevoir le prix, elle est alors menacée explicitement sous le prétexte de la dangerosité de ses produits. On lui demande alors à nouveau de donner ses secrets de fabrication. Cela est arrivé récemment à une société de Nancy qui vend des équipements de cardiologie.

### **1- L'organisateur : un acteur social mobilisé L'exemple du Mouvement français pour la Qualité**

Étant donné la pluralité et la diversité des organisateurs, nous pouvons relever quelques dénominateurs communs nous permettant d'appréhender un organisateur-type comme étant un groupe, de taille variable, constitué d'acteurs compétents, ou qui se pensent comme tels, professionnels ou anciens professionnels. Dès lors, ces professionnels formeront un jury autoproclamé représentatif dont le pouvoir symbolique peut parfois avoir des répercussions importantes sur la réalité économique d'une profession ou des entreprises<sup>20</sup>. Chaque acteur, à l'intérieur du « *groupe de référence* » (Berger et Luckmann, 1996, p. 109), aura un rôle effectif et/ou symbolique, selon le domaine de sa compétence. Pour la sociologie de la connaissance, cette notion de rôle revêt une importance particulière : « *A l'intérieur du stock commun des connaissances, il existe des types de rôles qui sont accessibles à tous les membres de la société, ou au moins à ceux qui sont des exécutants potentiels des rôles en question* » (Ibid., p. 104).

Le choix du Mouvement Français pour la Qualité (MFQ) comme exemple d'organisateur permettra de situer l'organisation d'un prix comme correspondant à un modèle de construction sociale d'une certaine réalité entrepreneuriale en Lorraine. Pour ce faire, un bref aperçu de l'histoire du MFQ nous semble indispensable. Initialement, le MFQ est venu promouvoir, puis accompagner l'émergence d'un nouveau modèle d'organisation du travail dans les entreprises dès le début des années 90. Il s'agissait alors d'instaurer des normes de qualité dans les entreprises industrielles. Ce faisant, le MFQ se positionnait comme l'expert de la qualité.

Créée en 1991 à l'initiative du « Service Qualité » du ministère de l'Industrie, cette association (sans but lucratif et constituée selon la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901) s'est lancée dans l'organisation du *Prix de la Qualité*. Sa légitimité a été rapidement acquise grâce, d'une part, au soutien du ministère et donc d'une « *caution étatique* » (Trépos, 1996) et, d'autre part, en profitant de la mode du « *phénomène qualité* » (Olivesi, 2002, p. 125). On sait que la qualité était devenue rapidement le centre d'intérêt de tous les patrons qui souhaitaient être « performants ».

---

<sup>20</sup> En modifiant l'image de l'entreprise, l'accès au crédit bancaire peut être facilité tout comme la confiance des clients et ses partenaires peut s'accroître.

### **2- Prix de la profession ou professionnalisation d'une organisation ?**

Peut-on parler de professionnalisation dans le cas de L'organisation d'un prix ? Le terme n'a jamais été utilisé, bien que, dans le cas du prix qualité du MFQ, tout le laisse supposer. L'association, dans ses statuts, se fixait trois buts principaux :

- 1- Assurer la promotion de la qualité dans les entreprises et les services publics français et le rayonnement national et international de la qualité française.
- 2- Constituer un lieu d'échanges sur le développement des techniques de qualité et sur le management participatif de la qualité dans les entreprises.
- 3-Observer les démarches qualité dans le monde, stimuler et valoriser les recherches dans le domaine de la qualité.

Les objectifs ainsi posés tentent de formaliser et de délimiter le véritable domaine de l'expertise de cet organisateur : il s'agissait d'intervenir dans un contexte de rationalisation des pratiques professionnelles. « *Dans de nombreuses professions, on peut rapprocher cette intervention de la "démarche qualité"* » (Trépos, 1996, p. 20). On observe qu'à l'époque, 18 régions en France se sont lancées dans l'organisation de prix de la qualité. Le premier lauréat de chaque région pouvait ensuite concourir à l'édition nationale qui distinguait le finaliste au ministère de l'Industrie à Paris. La Lorraine, quant à elle, mobilise aujourd'hui plus de 30 professionnels pour décerner le prix de la qualité. C'est l'occasion de faire remarquer que « *la question de l'expertise est donc reliée fortement à celle des ressources qu'elle doit mobiliser, non seulement pour exercer cette expertise, mais encore pour la constituer comme expertise, c'est-à-dire la légitimer* »(ibid., p. 49).

Le MFQ, devenu une référence dans le domaine du prix entrepreneurial, a connu, pendant une décennie, une véritable institutionnalisation, et ce, jusqu'en octobre 2002, mais n'a pas pu échapper par la suite à sa déinstitutionnalisation.

### **3- Une restructuration pour une pérennité à tout prix**

L'association a été obligée de déposer le bilan en octobre 2002. La raison officielle évoque des problèmes liés à une mauvaise gestion financière, mais l'on peut se demander si le thème de la qualité ne devient pas de moins en moins porteur face au concept de

développement durable ou de protection de l'environnement, sujets devenus actuellement mobilisateurs, sinon prioritaires, pour le ministère de l'Industrie.

Mais profitant du stock de connaissances accumulées, les organisateurs du prix de la qualité ont décidé de pérenniser une formule bien rodée sous forme d'éditions régionales autonomes. C'est ainsi que la création de la Fédération des Associations Régionales (FAR) est intervenue un mois seulement après le dépôt du bilan, dès le début du mois de décembre 2002. Entre temps, la date de la remise des prix a été également maintenue pour la fin du mois de novembre, mois de la qualité en France.

La fédération lorraine s'est donnée le nouveau nom de *Performance et Progrès en Lorraine*. Nouveau nom mais aucun changement de fond, puisque, comme nous le verrons, toute la communication de l'association restera axée sur le seul concept de la qualité. Pour autant, peut-on considérer la métamorphose du MFQ comme étant une « *des constructions du second degré* », selon l'expression d'Alfred Schütz (Schütz 1962 et 1964, cité par Corcuff, 1995, p. 57) ? Une chose est certaine, la nouvelle institution s'est « *construite à partir de pré-constructions passées* » (Corcuff, Ibid., p.17), avec des reproductions, quelques transformations et des déplacements de forme. En réalité, il s'agissait d'une simple reconversion pour les anciens collaborateurs du prix. La Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'environnement (DRIRE), qui n'est autre que le représentant régional du ministère de l'Industrie, sera le nouveau partenaire de l'association, ainsi que le Conseil Régional de Lorraine et les dirigeants des entreprises lauréates des années précédentes qui se transforment en experts au service de la qualité. Quant à la caution étatique, elle sera désormais davantage symbolique qu'effective. On note que le siège de l'association se situe dans des locaux exigus d'une filière d'EDF cédés à l'un des cadres de cette entreprise qui, entre autres fonctions, co-dirige l'association.

La véritable restructuration s'est plutôt opérée autour d'une logique communicationnelle, indispensable à cette nouvelle identité. Le choix d'une nouvelle raison sociale *Performance et Progrès en Lorraine* s'est accompagné de la création d'un nouveau logo, d'une nouvelle charte graphique qui seront déclinés sur l'ensemble des supports de communication, du papier en-tête jusqu'au site Internet, en passant par les plaquettes, affiches et autres documents. Ce faisant, l'association entend s'attribuer une nouvelle identité en se

donnant pour « nouvelle » vocation celle de rassembler les entreprises lorraines autour d'un projet mobilisateur : le management de la qualité. Cela confirme l'hypothèse selon laquelle « *le phénomène qualité relève avant tout de logiques communicationnelles* » (Olivesi, 2003, p. 125). La qualité se mesure, certes, à partir de critères techniques, mais un produit ou un service ont de la qualité aussi quand le consommateur croit qu'il en a.

En continuant de se positionner comme une experte ès-qualités, l'association s'appuie sur une légitimité professionnelle acquise qui lui permet, avant tout, de justifier sa raison d'être.

#### **4- La représentation d'un organisateur par le lauréat : résultat d'une enquête**

Les résultats de l'étude empirique menée auprès de 140 entreprises lauréates en Lorraine nous permettent de voir quelle représentation se fait un lauréat de celui qui lui a décerné un prix et de nous montrer le lien avec des pratiques diverses.

Notre échantillon se compose d'une liste d'entreprises lorraines (des quatre départements : Meurthe-et-Moselle, Moselle, Meuse et Vosges) ayant obtenu un prix entre 1996 et 2001. La liste initiale, que nous avons enrichie par les noms d'autres lauréats, nous a été remise par le Président de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Lorraine car cette étude coïncidait avec le souci de la CRCIL, principal fournisseur de subventions, de restructurer les prix en Lorraine car elle les estimait opaques et trop nombreux, surtout ceux de la création d'entreprise. D'ailleurs les résultats de cette étude présentée à la CRCIL ont eu une incidence directe sur une « rationalisation » de l'organisation des prix. En effet, la Chambre a désigné l'IDIL (L'Institut de Développement et de l'Initiative en Lorraine et lui-même organisateur d'un prix à la création d'entreprise) comme organisme fédérateur pour l'organisation des prix à la création d'entreprise.

L'enquête a été effectuée entre décembre 2001 et février 2002. 91 personnes ont bien voulu répondre. Leur fonction se répartit comme suit : 60 % des personnes interrogées étaient des chefs d'entreprise (PDG-DG, Présidents d'associations et gérants) 40% des personnes occupaient d'autres fonctions : responsables des services communication, commercial, qualité, achats, production ou encore chefs de projets ou administrateurs, ce qui fait de la quasi-totalité des

personnes interrogées des cadres proches de la direction. Paradoxalement, les responsables de communication ne semblent pas être les interlocuteurs principaux des organisateurs, bien que l'événement qu'est la remise de prix relève, en apparence, des compétences d'un directeur de communication, de celui qui est chargé de la communication interne et externe de l'entreprise et dont le rôle est largement analysé dans les différents travaux de Jacques Walter, dont *Directeur de Communication, les avatars d'un modèle professionnel* (Walter, 1995).

Le recueil des données a été effectué par entretiens téléphoniques semi-directifs et dépouillés par le logiciel Sphinx. Les questions posées portaient, pour la plus grande partie, sur la démarche effectuée pour obtenir le prix, sur l'organisateur et sur le devenir, dans l'entreprise, du prix reçu.

L'étude des résultats met en évidence quelques types de représentations :

À la question : « *De quel prix avez-vous bénéficié ?* », nous avons constaté que les entreprises certifiées mettaient toujours en évidence les prix liés à la qualité ou à leur profession. De même, cela leur permettait de citer de manière spontanée le nom d'un organisateur comme le MFQ ou l'Institut Français du Design. D'ailleurs la présence d'un trophée ou autre objet facilitait encore davantage la réponse. « *Les actions et les objets peuvent être qualifiés d'aides mnémotechniques. Toute transmission de significations institutionnelles implique nécessairement des procédures de légitimation et de contrôle* » (Berger et Luckmann, 1996, p. 100). D'autre part, plus le prix était récent, plus la réponse était spontanée : 49,5 % des prix cités spontanément étaient obtenus entre 1998 et 2000.

À la question : « *Quelle performance ce prix est-il venu récompenser dans votre entreprise ?* », les réponses ont rarement été précises lorsque le lauréat n'avait pas effectué des démarches pour obtenir le prix en constituant lui-même un dossier, (33 % seulement de notre échantillon l'a fait). Certains ont dit ignorer les critères de sélection et ne comprennent pas pourquoi ils ont obtenu une distinction. D'ailleurs plus de la moitié de l'échantillon pense que le prix profite d'abord à l'organisateur et ses partenaires, même si tous les lauréats disent être contents et fiers d'être reconnus. Lorsqu'on leur demande "à quoi sert un prix ?", les réponses sont souvent très positives : « *à être reconnu* », « *à se faire connaître* », « *c'est une fierté pour*

*l'entreprise* », « à rassurer le client », etc. Dans le même ordre d'idées, la distinction ne sera déclinée sur les supports de communication que si l'entreprise reconnaît à l'organisateur une véritable légitimité, parfois sur le plan international, pour celles qui pratiquent l'exportation de leurs produits et services.

### **II - Construction d'une reconnaissance à l'égard du lauréat**

#### **1- Le recrutement des candidats et le « devenir expert »**

Le prix de la qualité commence à souffrir d'un manque d'intérêt manifeste de la part des candidats. La cause en est double, tout d'abord, il y a celle qui a été évoquée plus haut et qui concerne le déplacement des intérêts des responsables économiques nationaux et la seconde est inhérente à la difficulté que rencontrent les candidats pour remplir leurs dossiers. Celui-ci comporte trois parties : 1- « Une pièce d'identité » de l'entreprise où figureront les chiffres-clés de son fonctionnement. 2- Un dossier de 30 questions liées à la démarche qualité dont les réponses sont parfois difficiles à établir. 3- Un « référentiel » (règles pour l'octroi du prix) et un guide de compréhension du questionnaire puis, pour terminer, de l'information sur quelques « outils » d'amélioration de la qualité dans l'entreprise.

Cette démarche est jugée trop fastidieuse par les candidats. Des anciens lauréats nous ont dit qu'il fallait en moyenne trois mois pour constituer un dossier. De plus, il est nécessaire de concourir au moins deux fois pour avoir une chance d'emporter le concours. Pour y remédier, *Performance et Progrès en Lorraine* propose une demi-journée de formation. Il s'agit d'une véritable séance d'apprentissage afin de permettre de bien répondre aux questions posées, avec des exemples précis de réponses correctes ou de réponses à éviter (« bonne », « moyenne », et « mauvaise » réponse). Pour convier les chefs d'entreprise à la dernière formation (celle qui a eu lieu au début du mois de mars 2003), 1 500 mailings ciblés ont été envoyés, ce qui créait une large diffusion de l'information également émise à travers le site Internet de l'association. Mais seules 8 entreprises étaient présentes à cette séance et une seule formulait son intention de concourir à la fin de la journée !

Irait-on vers une nouvelle désinstitutionnalisation du prix de la qualité ? Les représentants de l'association restent prudents pour l'instant et attribuent cela au « facteur-temps ». « *Votre performance*

*a un prix, prenez le temps de l'évaluer* », peut-on lire sur les dossiers de candidature afin d'anticiper l'objection, mais est-ce vraiment le seul frein ? Pour élargir le champ des candidatures, le prix MFQ, qui visait initialement le domaine industriel, davantage concerné par la démarche qualité, dit s'adresser aujourd'hui à toute entité, quels que soient sa taille et son secteur d'activité : l'industrie mais aussi les entreprises de service, de santé, les services publics (dont l'enseignement), les collectivités territoriales, y compris les institutions qui n'ont encore entrepris aucune démarche qualité car l'évaluateur est là pour les y initier !

Mais pour les organisations non-industrielles, ce sont les critères eux-mêmes qui posent problème. Lors de la journée de formation, le représentant d'une entité non certifiée (l'Union Régionale des Médecins en Lorraine) n'a pas manqué de faire la remarque : « *La démarche présentée est trop axée sur une démarche qualité ISO pour l'industrie. Nous, c'est uniquement la qualité qui nous intéresse* ». La réponse du formateur est restée floue et évasive « *Nos évaluateurs appartiennent à tous les secteurs d'activité et les dossiers sont orientés en fonction de leur profession* ». Certaines questions semblent mal adaptées à une organisation professionnelle dont les préoccupations diffèrent de celles des entreprises industrielles et commerciales. Citons comme exemples : « *Comment la direction et les cadres valorisent-ils, en dehors de l'industrie, les efforts et les succès en matière de qualité des individus et des équipes ?* » ou encore « *Comment l'institution écoute-elle ses clients ?* ».

Par ailleurs, la méthodologie mise en œuvre pour noter les réponses paraît arbitraire. Dans les questionnaires actuels, chaque réponse est notée, ce qui permet d'additionner le résultat avec ceux des questions d'un même groupe (*chapitre*). À titre d'exemple, le chapitre touchant le management du personnel est noté sur 100 points et celui de la satisfaction de la clientèle sur 110, et ces écarts ne sont pas expliqués aux candidats.

## **2- L'examen des dossiers ou les limites d'une expertise**

Mais qui est l'évaluateur à *Performance et Progrès en Lorraine* et quelles sont ses véritables compétences et motivations ? Est-il un « *professionnel repéré* » ou est-il « *dans la position circonstancielle d'expert due à une appartenance professionnelle reconnue* » ? (Trépos, 1995, p. 17). Pour cette association, il est chef d'entreprise ou responsable qualité, ce qui représente un groupe d'évaluateurs

réunissant de nombreuses compétences. Il est volontaire, sait « *se rendre indispensable et multiplie les occasions où son intervention est nécessaire* » (Ibid., p. 42), en particulier quand il s'agit de noter et de juger les candidats. Il commencera comme évaluateur junior, et, après quelques années de pratique et de formation, il pourra devenir senior, puis chef de projet. Nous avons, lors de la formation, posé cette question à un membre de l'organisation : « *pourquoi faire partie de l'organisation du prix qualité ?* ». Sa réponse fut très claire : « *le bénéfice est très important car chacun retire de cette expérience un apport pour sa propre entité* ».

Cela rejoint la réflexion d'Axel Gryspeerdt, sur les relations publiques : « *Notons que c'est parce qu'ils y croient, et y trouvent des bénéfices, que les acteurs impliqués se conforment au scénario et le jouent conformément aux attentes de ceux qui l'ont organisé* » (Gryspeerdt, 2000, p. 263). D'ailleurs le MFQ a toujours exploité cette notion d'élitisme et d'appartenance à un petit groupe d'experts en offrant à tous ceux qui le rejoignent « *un tissu relationnel* » (Trépos, 1996, p. 83) : « *Rejoignez le réseau de ceux qui font la qualité* », lira-t-on sur tous ses supports de sa communication. Cela donne aussi une « *participation au stock social de connaissances, (ce qui) permet ainsi la 'localisation' des individus et leur "traitement" approprié [...] ceci n'est pas possible pour quelqu'un qui ne participe pas à cette connaissance* » (Berger et Luckmann, 1996, p. 61).

Le système de notation évoqué plus haut permet à l'évaluateur de s'approvisionner ultérieurement en « *schémas typificateurs* ». Il sait classer les candidats en « bons » ou en « mauvais ». Un bon candidat pour le prix de la qualité est celui qui totalisera au moins 1 000 points (ce qui est l'équivalent d'une certification européenne), une entreprise qui a obtenu une simple certification n'obtiendra que 500 points. Elle aura donc des démarches qualité supplémentaires à effectuer.

Les notes sont d'abord attribuées de manière individuelle puis par groupe d'évaluateurs, ceux-ci alors doivent trouver un « consensus », car « *la nature de l'expertise et parfois l'identité des experts obligeront à des compromis* » (Trépos, 1996, p. 16). Après validation du chef de projet, l'entité ayant obtenu une bonne note peut faire l'objet d'une visite de la part du groupe des évaluateurs. Dans ce cas, l'évaluateur va tout simplement se transformer en contrôleur, ayant le pouvoir de revoir la note à la baisse, sachant que « *les règles peuvent*

*parfois être contournées et c'est cela qui fait parfois de la situation de l'expertise une situation peu claire » (Ibid., p. 68).* Dans le cas de l'évaluation des dossiers MFQ, la qualité rédactionnelle des réponses compte beaucoup dans la notation, mais cela ne peut relever que d'une appréciation personnelle du lecteur !

L'ultime étape d'évaluation s'effectuera après délibération du jury qui désignera le lauréat qui se verra remettre un prix lors d'une cérémonie. Mais le MFQ s'accorde une étape supplémentaire en organisant des séances de restitution de son évaluation à l'entreprise candidate, même si celle-ci n'a pas été sélectionnée. Pourtant, le terme d'audit que nous avons suggéré pour reformuler ces séances de travail a été catégoriquement rejeté par un des membres qui préfère celui d'évaluation, réaction que nous pouvons comprendre si l'on reconnaît au terme d'audit la qualité d'une expertise commanditée et rémunérée par l'entité auditée.

Quelle est donc la place du pouvoir et celle de l'interdépendance dans la relation évaluateur/évalué ? *« Une sociologie du pouvoir visera à observer l'acte d'expertiser comme un aspect de la domination sociale ; une sociologie de la connaissance peut autant revendiquer la mise en évidence des rapports sociaux fondamentaux en considérant l'expertise comme une situation d'épreuve » (Boltanski, 1990, cité par Trépos, p. 51).*

Le pouvoir, on l'a vu, consistera à évaluer le candidat, puis à le qualifier, même si l'on peut se demander quelle est la vraie compétence de l'expert (évaluateur et membre du jury) dans ce cas. Celle-ci ne saurait logiquement échapper aux caractéristiques de la compétence professionnelle modélisée par Jean-Yves Trépos comme *« la construction sociale d'une capacité d'agir et d'un ajustement aux attentes » (Trépos, 1992, p. 88).*

### **3- la cérémonie de la remise du prix : l'objectivation matérielle et symbolique de la reconnaissance du lauréat associé à l'organisateur**

La sociologie de la compétence professionnelle accorde une importance particulière à la construction de l'événement, alors que la sociologie de la connaissance mettra davantage l'accent sur son objectivation. Celle-ci résidera d'abord dans son organisation matérielle : la cérémonie est toujours célébrée dans un lieu

prestigieux : ministère, salon de l'hôtel de ville, Opéra, salle de spectacle, palais des congrès... selon des scénarios convenus.

Tout comme celle du prix, la construction de l'événement qu'est la remise du prix revêt une importance capitale : « *La manifestation fait exister l'organisation, qui se voit en outre légitimée par sa capacité à réunir et à témoigner* » (Gryspeerd, 2000, p. 264). Si tant est qu'on puisse y parvenir, la remise du prix n'en reste pas moins une activité rituelle intentionnellement construite pour obtenir des retombées dans les médias en vue d'une reconnaissance à la fois pour l'organisateur, l'entité primée et pourquoi pas pour le média qui va relayer l'événement.

Traditionnellement, on y prononcera des discours et on y remettra un trophée et/ou un diplôme ou un autre objet car « *la connaissance peut avoir à être réaffirmée par des objets symboliques et/ou des actions symboliques* » (Berger et Luckmann, 1996, p. 100) et c'est ce symbole qui sera le plus souvent présenté par la presse comme « *un intermédiaire matériel exprimant les représentations collectives* » (Decharneux, 2003, p. 96) puisqu'il « *détient un essentiel et spontané pouvoir de retentissement* » (Gilbert Durand cité par Decharneux et Nefontaine, 2003, p. 97). Pour mieux objectiver cet instant, les prises de vues sont importantes et la présence des médias fortement souhaitée. Le trophée, le diplôme, le chèque (agrandi pour être vu) seront toujours mis au-devant de la scène pour la photo. On peut se demander, *in fine*, si la cérémonie n'est pas le bon moment pour exercer ce pouvoir qui « *ne parvient à se maintenir ni par la domination brutale ni par la justification rationnelle. Il ne se fait et ne se conserve que par la transposition, par la production d'images, par la manipulation de symboles et leur organisation dans un cadre cérémonial* » (G. Balandier, "Le pouvoir sur scènes", 1980, p. 16, cité par Decharneux, 2003, p. 121).

Mais le véritable pouvoir n'est-il pas, en fin de compte, détenu par les médias qui ne relayeront ce type d'événement que s'ils le souhaitent ? Nous avons constaté, en ce qui concerne les prix en Lorraine, que la télévision ne s'est jamais déplacée pour filmer la remise du prix du MFQ. Nous avons alors interrogé le responsable régional de la chaîne M6 et un journaliste de France 3 à ce sujet. Le premier nous a dit qu'il ne traitait pas des sujets aussi « institutionnels » et que la préférence de sa chaîne allait plutôt vers la présentation d'une entreprise. Le second nous a répondu que la chaîne n'irait à ce type d'événement que si aucun autre sujet ne

survenait dans la journée. En ce qui concerne la presse écrite, une remise du prix ne sera jamais la priorité d'un journaliste, à moins que le journal ne soit associé à la manifestation. Nous avons interrogé un journaliste économique du quotidien *Le Républicain Lorrain* au sujet du prix de la *Banque Populaire de Lorraine* qui n'a eu aucune retombée dans les médias en dehors des espaces payants. Sa réponse était qu'il ne voulait pas faire de la concurrence déloyale à ses confrères de la publicité, surtout qu'une banque, selon lui, n'organise un prix que pour se faire de la publicité. Les organisateurs ont d'ailleurs souvent déploré ce manque d'intérêt de la part des médias qu'ils n'arrivent pas à comprendre, bien que la réponse serait compréhensible si l'on considérait que le prix est un événement au sens *public relations* et que « *la publicité et relations publics se présentent comme deux sœurs ennemis* » (Chaumely et Huisman, 1997, p. 20)

Nous avons vu que l'organisation d'un prix ouvre le champ à de nombreuses questions et pose divers problèmes, et cela tout au long du processus de son organisation.

Grâce à une perspective constructiviste associée à la sociologie du travail et de l'expertise, nous avons pu l'appréhender comme des constructions historiques et quotidiennes des acteurs individuels et collectifs, puis comme un processus en perpétuel renouvellement pour maintenir sa légitimité et sa reconnaissance.

La démarche menée nous a permis de voir que l'organisation d'un prix correspond avant tout à la co-construction d'une certaine réalité sociale et économique, où il s'agit de répondre à des attentes et des exigences. Le prix ainsi légitimé comporte des enjeux symboliques liés à des processus de connaissance et de reconnaissance ayant des répercussions sur la réalité du monde managérial.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- BERGER P., LUCKMANN T., 1996, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Méridiens, Klincksieck.
- BRILLET F., 2000, *Les entreprises chassent les trophées*, in *Le Nouvel Economiste*, n° 1151, 5 mai, p. 62-63.
- CHAUMELY J., HUISMAN D., 1997, *Les relations publiques*, Paris, PUF, 9<sup>ème</sup> Ed.

- CORCUFF P., 1995, *Les nouvelles sociologies, constructions de la réalité sociale*, Paris, Editions Nathan.
- DECHARNEUX B., NEFONTAINE L., 2003, *Les symboles*, PUF, 2<sup>ème</sup> Ed.
- DELFORCE B., NOYER J., 2001, *Pour une approche interdisciplinaire des phénomènes de médiatisation : constructivisme et discursivité sociale*, in *Études de communication*, n° 22 : la médiatisation des problèmes publics, Université Charles de Gaulle, Lille 3.
- GREESPEERDT A., coord., 1996, "La reconnaissance", *Recherches en communication*, n° 6, Université catholique de Louvain, Département de communication.
- GREESPEERDT A., 2000, *Construire les relations publiques pour les comprendre et les analyser*, in *Sciences de la société*, n° 50/51.
- JAMBART C., 2001, *L'Assurance Qualité, la nouvelle version 2000 de la norme ISO 9001 en pratique*, Paris, Economica, Gestion poche, 3<sup>è</sup> éd.
- LELONG B., MALLARD A., coord., 2000, *La fabrication des normes*, Réseaux, Paris, Hermès Sciences Publications.
- LENDREVIE J., BROCHAND B., 2001, *Le nouveau Publicitor*, Paris, Dalloz, 5<sup>e</sup> édition.
- MITONNEAU H., 2001, *ISO 9000 version 2000, Le management de la qualité au plus proche des entreprises*, Paris, Dunod.
- MORIN J-M., 1999, *Sociologie de l'entreprise*, Paris, PUF.
- MUCCHIELLI A., 1998, *Les Sciences de l'Information et de la Communication*, Paris, Hachette, 2<sup>e</sup> éd.
- NEVEU E., 2001, *L'approche constructiviste des "problèmes publics" un aperçu des travaux anglo-saxons*, in *Études de communication*, n° 22, la médiatisation des problèmes publics, Université Charles de Gaulle, Lille 3.
- PAUL-CAVALLIER M. (coord.), *Vingt ans de communication d'entreprise en Lorraine*, Presses Universitaires en Lorraine, 1992.
- SAINSAULIEU R., sous dir., 1999, *L'entreprise, une affaire de société*, Paris, Presses de Sciences Po.
- TREPOS J-Y., 1992, *Sociologie de la compétence professionnelle*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy.
- TREPOS J-Y., 1996, *La sociologie de l'expertise*, Paris, P.U.F.
- WALTER J., 1995, Directeur de communication, les avatars d'un modèle professionnel, Paris, L'Harmattan.

**III- PERSPECTIVE TELEOLOGIQUE ET CONSTITUTION  
DES SITUATIONS DE TRAVAIL**  
**Apports de la perspective téléologique  
à la communication organisationnelle**

**Vincent-Bernard Nicotri**

**Mots clés :** Communication organisationnelle, changement récit, Téléologie.

**Résumé :** Appliquée à la communication organisationnelle, la perspective téléologique permet d'éclairer la question du changement et de comprendre comment, dans le présent des situations qu'ils rencontrent, le projet permet aux acteurs de se coordonner, non plus en fonction du passé, mais en fonction du futur.

Cette dynamique passe en particulier pas la mise en forme narrative du projet. C'est à travers elle que des ressources cognitives corrélées au futur peuvent être mises en œuvre et contribuer à une coordination pro-active. Dès lors, les acteurs ont la possibilité de comprendre le présent comme un moment transitoire orienté vers la construction d'un futur prédéfini. Ces ressources mises à la disposition des acteurs contribuent à la constitution d'une forme de jugement qui, en situation, leur permet d'ajuster leurs actions afin qu'elles conviennent à leur visée collective. Le récit fonctionne alors comme tiers instituant à partir duquel une signification commune peut exister.

Mis sous la forme d'un récit, le projet donne aux acteurs des ressources pour comprendre la présent, non plus à la lumière du passé, mais à celle du futur.

**Présentation par Alex Mucchielli**

*Vincent Nicotri nous présente une analyse constructiviste du processus de construction sociale de la réalité sociale pour des acteurs engagés dans un changement organisationnel. Il s'agit d'analyser un constructivisme social « projectif », comme le dit Christian Le Moëne, car il est lié à la mise en oeuvre, par le management de l'organisation, d'un projet collectif. La forte originalité de l'analyse faite repose d'une part, sur l'utilisation du principe téléologique du constructivisme appliqué à la construction sociale de la réalité sociale et, repose d'autre part, sur l'intégration de la notion d'objet cognitif dans la description d'une situation au*

*cadre temporel large, c'est-à-dire englobant le passé, le présent et le futur. Le projet du futur servant « d'artéfact cognitif » avec ses significations et surtout ses « affordances » (ses propositions d'interactions).*

*Son étude (qui se veut donc, étude constructiviste du constructivisme social), permet de considérer le changement dans une perspective essentiellement communicationnelle, liée à la communication managériale. Il propose de considérer le changement comme une construction sociale qui s'appuie sur des « ressources cognitives » possédées par les acteurs en situation. Certaines de ces ressources cognitives s'enracinent dans le passé (et il faut s'en déprendre), d'autres s'enracinent dans l'avenir (et il faut s'y référer pour clarifier cet avenir), d'autres ressources, enfin, s'enracinent dans le présent et construisent l'avenir par touches successives (ressources du temps téléologique), (et il faut les développer et les piloter).*

*Ces dernières ressources doivent être elles-mêmes construites par le management. C'est le cadre prospectif, construit par les communications du management autour de la publicisation du projet, qui donne un sens aux efforts présents des acteurs pour rentrer dans le futur en le construisant progressivement. Le projet, dit Vincent Nicotri, « fonctionne comme un artéfact cognitif commun d'où découle, en situation, la pertinence ou la non pertinence » des actions des acteurs.*

*Les ressources permettent une « reconfiguration de l'action » qui donne un sens positif aux activités des salariées et, en particulier, leur fait conclure -implicitement- qu'ils doivent agir de façon à ce que leur actions rendent probable l'avenir accepté et clarifié. Ils mettent donc en action le principe de la prédiction qui se réalise.*

*La procédure participative, prise en exemple par Vincent-Bernard Nicotri, est un ensemble complexe de communications impliquant divers acteurs. Cette communication globale « construit » concrètement le futur, dessiné à grands traits, dans le projet managérial de restructuration. L'auteur décortique cette construction sociale en soulignant le parallèle des processus de la communication qui est mise en oeuvre avec les processus de la connaissance.*

*1°) Il signale d'abord le parallèle entre le processus de structuration de l'action et de la communication en fonction du futur souhaitable.*

*C'est là le processus clé de la « prédiction qui se réalise », processus de la communication, analogue au processus de récursivité de la connaissance : le futur flou, connu et accepté, structure la communication qui le structure à son tour.*

*2°) Il évoque implicitement le principe du « verum ipsum factum ». C'est, en effet, dans les échanges de définition, de clarification, menant à la compréhension, ainsi que dans les actions concrètes de formation et autres, que la connaissance du futur prend corps à travers sa représentation de plus en plus précise.*

*3°) Le principe téléologique du constructivisme scientifique est mis en parallèle avec un principe de finalité des communications constitutives de la procédure participative. Il y a, en effet, préoccupation constante, chez les acteurs, du futur à réaliser. Ce futur intervient alors dans la construction de leur projet concret et de toutes les compétences et connaissances attachées à sa réalisation. La finalité du dessein guide les activités de communication et les activités cognitives. Le récit s'écrit concrètement (le projet est connu dans sa réalité concrète), en fonction de la finalité de l'histoire (en fonction des grandes lignes de la restructuration annoncée).*

*La procédure communicationnelle participative décrite et analysée par V-B Nicotri est une sorte de prototype du bon projet participatif.*

## **PERSPECTIVE TELEOLOGIQUE ET CONSTITUTION DES SITUATIONS DE TRAVAIL**

Cet article vise à identifier les apports à la compréhension du changement dans les organisations de ce que Jean-Louis Le Moigne définit comme *l'hypothèse téléologique*, et qui recouvre « la capacité de l'esprit humain à élaborer des fins (*telos*) en référence auxquelles s'exercera la raison (la faculté de juger) » (Le Moigne, 1995 ; 51). Il s'agit de préciser comment, au niveau organisationnel, cette hypothèse rend possible la construction orientée d'un jugement qui, tout en prenant en compte ce qui n'est pas encore advenu, permet au futur d'être déjà présent dans la structuration même des interactions, de rendre ainsi ce futur agissant et de le faire advenir.

Après avoir défini la perspective téléologique au regard de ses dimensions temporelle, nous analyserons à partir de cette dimension

un projet d'évolution organisationnelle et mettrons en exergue l'apport de cette perspective pour la compréhension de certains phénomènes de communication organisationnelle liés au changement. L'analyse s'appuiera en particulier sur les capacités du récit d'anticipation à modifier la signification que prend le présent pour les acteurs et à orienter les interactions. Nous montrerons en particulier comment le récit intervient en tant que médiateur symbolique dans une dynamique de type constructiviste et fournit ainsi aux acteurs des ressources pour comprendre la situation à partir d'un point de vue partagé, pour y agir de façon appropriée, et finalement pour faire advenir ce qui était projeté.

### **Temporalité et téléologie**

Comment ce qui n'existe pas peut agir sur ce qui est ? Une des principales voies de recherche que propose le constructivisme pour répondre à cette question réside dans la prise en compte de la dimension temporelle. Jean-Louis Le Moigne distingue trois types de temporalité<sup>21</sup> :

1. Le temps entropique, « poussé par le passé ». Il s'agit là de la conception la plus traditionnelle du temps, celle qui prévaut dans nombre d'études sociologiques qui recherchent dans le passé les causes du présent. C'est sur ce type de temporalité que s'appuient principalement les logiques positivistes. Rapporté à la construction du sens des situations, celui-ci résulte de causes qui lui sont antérieures.
2. Le temps Anthropique « tiré par l'avenir ». C'est une conception du temps qui revient à inverser la perspective entropique pour créer une mise en ordre à partir du futur. Les événements sont alors supposés être attirés par une fin dernière dont résulte leur signification.
3. Le temps téléologique, « construit par le présent ». J. L. Le Moigne estime qu'il s'agit là de la temporalité constructiviste par excellence dans laquelle le temps est considéré comme une construction active de l'esprit qui perçoit la durée dans son acte créateur. Pour définir cette temporalité, il recourt à l'image du peintre qui ne sait pas encore ce que sera son œuvre à l'instant où

---

<sup>21</sup> Cette distinction est due à Jean-Louis Le Moigne, *Les trois temps de la modélisation des éco-systèmes : l'entropique, l'anthropique et le téléologique*, document disponible sur le site MCX-APC.

il l'entreprend, mais qui, à chaque instant, est en face d'un ensemble de possibles dans lequel il lui faut choisir. Chaque nouvelle touche de peinture fermant certaines possibilités et en ouvrant d'autres. A chaque moment, chacun sélectionne son action parmi un ensemble de possibles dans un processus de création continu.

Cependant, la définition de ce *temps téléologique* semble postuler un acte créateur totalement libéré à la fois du présent et du passé, une élaboration dans le présent des choix possibles. Or, si cette perspective apparaît à la rigueur applicable aux individus, elle mérite quelques compléments dans le cadre d'une heuristique qui porterait sur la communication organisationnelle. En effet, contractuellement, dans l'entreprise, les salariés sont supposés inscrire leur action par rapport à des finalités qu'ils n'ont pas forcément contribué à définir. Aussi, au niveau global, le cadrage des finalités précède-t-il le plus souvent les situations. C'est alors l'intérieur de ce cadre que la question de la définition et du choix des possibles prend toute sa pertinence. Les interactions en situation de travail sont certes créatrices, mais cette créativité s'exprime à l'intérieur d'un cadre institutionnalisé. L'étude des processus de finalisation concernent alors la relation dialectique qui peut s'installer entre ce cadre et ce qui émerge des interactions.

Pour comprendre la dynamique de construction du sens de l'action, il faut alors non seulement s'intéresser au temps téléologique, mais l'articuler aux temporalités anthropique et entropique. Ce qui revient à aborder la question du choix dans le présent de la situation à partir d'une relation dialectique entre certaines ressources cognitives liées au passé, d'autres relatives au futur et d'autres encore qui peuvent émerger dans le présent de la situation. Ce qui consiste à situer la *praxis* au regard de cette articulation temporelle dans le présent de l'interaction : – présent du futur, présent du passé, et présent du présent. C'est de la prise en compte de cette articulation que peut résulter la fécondité de l'hypothèse téléologique pour la communication organisationnelle.

### **La création du centre support informatique dans une grande administration**

L'analyse prend pour point départ un cas récent de changement organisationnel. Le schéma directeur informatique d'une grande

administration prévoyait le transfert vers des sites nationaux de la production de trois sites régionaux informatiques situés à Bordeaux, Troyes et Caen ; ces trois sites devaient également être fédérés dans une entité unique chargée d'une nouvelle mission de support informatique (assistance, résolution d'incidents). Or, cette activité était nouvelle pour les agents et impliquait des changements d'outils, des changements de pratiques ainsi que de nombreux apprentissages. Elle bouleversait l'ensemble du contexte de travail.

Une des questions centrales portait sur l'organisation *par* et *dans* une activité communicationnelle finalisée. Alors que la mutation résultait d'une décision centralisée, les trois sites devaient parvenir à développer en leur sein une dynamique interne qui permettrait la transition d'une forme organisationnelle à une autre. Pour ce faire, ils disposaient d'un budget spécifique et étaient assistés par une maîtrise d'ouvrage ayant déjà travaillé sur des projets de créations de centre support. De plus, le changement devait être réalisé avec les personnels en place et il donnerait lieu à des recrutements supplémentaires. 120 personnes étaient concernées.

L'évolution des trois sites de la fonction de centre de traitement informatique à celle de Centre de Support s'est déroulée sur trois années. Elle permet de comprendre la façon dont fonctionnent les ressources cognitives relatives aux différentes temporalités. Progressivement, les situations de travail ont été déconnectées du passé pour s'inscrire au regard d'une forme idéale qui, tout en se précisant, devenait structurante quant à l'action.

### **Temporalités et situations**

Dans un premier temps, cette forme – le projet dans ses dimensions concrètes déclinées site par site, service par service et agent par agent – a du être spécifiée avant d'être effective et de contribuer à structurer les interactions. Ce travail était essentiellement réalisé par un comité de direction et par la MOA.

Durant cette période, les ressources dont disposaient les agents, pour comprendre les situations dans lesquelles ils se trouvaient demeuraient essentiellement liées au passé. Ils savaient que, d'un jour à l'autre, une grande partie des éléments qui les structuraient en tant qu'agents salariés allaient disparaître. Aussi les entretiens réalisés durant cette période mettent-ils essentiellement en évidence la crainte du futur inconnu. Si les questions ne concernaient que très peu

l'emploi. Les agents les moins qualifiés se demandaient s'il y avait une place pour eux dans la nouvelle organisation. Les salariés les plus qualifiés craignaient de perdre leurs compétences. Alors que les seules références que possédaient les acteurs concernaient ce qu'ils faisaient et ce qu'ils devraient cesser de faire – le travail de production informatique – les situations dans lesquelles ils se trouvaient étaient alors réduites à un présent sans perspective. Les ressources cognitives dont ils disposaient étaient essentiellement liées au passé et se trouvaient inappropriés à un mode de coordination proactif. Ils pouvaient se référer à leurs anciens métiers, à leurs parcours professionnels, à une longue expérience commune... mais aucune continuité n'était supposée découler de ces éléments qui, de fait, se trouvaient dévalorisés, inappropriés. Ce moment de crise proprement anémique culmina lors du transfert des machines de productions et alors que l'activité de création de la nouvelle entité n'avait pas encore commencé. Pris entre un passé révolu et un futur inconnu, les acteurs se trouvaient dans un présent sans valeurs aucune.

Le présent n'a véritablement commencé à être investi qu'à partir du moment où une communication formelle a pu être organisée à partir d'éléments qui, depuis le point de vue de l'acteur, créait un ensemble de perspectives organisées dans lesquelles il voyait quelle pouvait être sa place et sa marge de manœuvre. Cette communication comprenait à la fois des discours sur ce qu'allait être le futur, des promesses sur les éléments qui seraient pris en compte, des actions – réunions collectives, entretiens individuels – et des séminaires. Elles organisaient différentes perspectives temporelles.

- a) Depuis le futur le plus lointain (trois ans), jusqu'au plus proche. Cette perspective comprenait des éléments relatifs :
  1. A l'organisation globale du projet – les différentes phases et ce que chacune contribuerait à construire – ;
  2. Aux équipements informatiques dont les acteurs disposeraient, leurs possibilités, leur technicité, leurs possibilités de paramétrage.
- b) Depuis la collectivité de travail jusqu'aux individualités :
  1. L'organisation globale du centre, les différents métiers qui allaient exister, les niveaux de supports, le rapport du nouveau service à l'ensemble de la direction informatique ;

2. Les différents postes et les modes de candidature ;
3. Les possibilités d'évolutions qui existaient ;
4. Les plans de formation et le coaching, les processus d'acquisition, de transfert et de partage de compétences, c'est à dire les moyens dont chacun disposerait pour mettre ses compétences au niveau des exigences du poste.

L'ensemble de ces éléments constituait un véritable récit anticipé du changement. Il allait contribuer à ce que Paul Ricœur définit comme une « refiguration de l'action ». Ce récit d'anticipation en étant progressivement intégré à la sphère d'expérience des agents à partir de la définition d'un réel commun<sup>22</sup>. Le récit contribuait à réduire l'hétérogénéité des situations nouvelles auxquelles les acteurs étaient confrontés. Chacun pouvait inscrire son action dans un récit plus vaste dont elle prenait une part importante de sa signification. Les acteurs avaient dès lors la possibilité de comprendre les situations à partir d'un point de vue partagé.

### **Contingence du futur : le récit du changement**

Effectivement, en phase de changement, de nombreux éléments contribuent à faire du projet managérial l'équivalent d'un récit, narré depuis le point de vue institutionnel. Les différents éléments entre dans une opération qui, à l'identique de ce que Paul Ricœur définit comme une mise en intrigue, conjugue la représentation de l'action (*Mimesis*) et l'agencement de faits dans une succession (*Muthos*). Le projet comporte à la fois la définition la plus précise possible de ce que sera l'entreprise au terme du projet et une déclinaison des étapes successives supposées permettre le passage d'un état initial à un état final. Il précise quelles seront les ressources dont les acteurs disposeront pour parvenir au terme de la transformation et envisage les difficultés en identifiant les risques. De fait, le projet apparaît comme une structure de mise en ordre anticipée de l'expérience

---

<sup>22</sup> Outre les éléments discursifs et narratifs, les actes que posait le management contribuaient également à définir un contexte de communication positif. De fait s'instaurait une circularité auto-renforçante entre le *logos* et l'action. Le texte précisait le sens qu'il fallait lire dans l'action, l'action validait le texte. Le management non seulement affirmait que les agents seraient pris en compte, et le dispositif d'accompagnement du changement prenait véritablement en compte leurs préoccupations tout en leur donnant une possibilité de contribuer à la définition de leur futur.

temporelle. On y retrouve ainsi l'ensemble des éléments d'une structure narrative traditionnelle :

- Le manque ou le déséquilibre initial : Dans le projet qui nous sert d'exemple, le service rendu aux utilisateurs n'était pas jugé satisfaisant. Il rendait nécessaire une réorganisation complète de la fonction informatique dans laquelle la nouvelle entité jouerait un rôle important.
- La quête ou l'objet de valeur : Elle concerne le nouvel état, qui, au terme du projet, permettra de retrouver un équilibre.
- Le contrat et la structure contractuelle : La direction informatique avait missionné certains acteurs pour qu'ils transforment les trois entités en une seule, et qu'ils réorientent fondamentalement son orientation. De fait, l'ensemble des acteurs des trois entités étaient supposés, contractuellement, contribuer à rendre possible la transformation
- Les programmes narratifs distincts et hiérarchisés. Dans le cas qui nous intéresse, il était possible de distinguer, d'une part, un PN global qui articulait le passage de l'état de centre de traitement informatique à celui de centre support et rendait nécessaires un certain nombre d'actions, d'autre part, inclus à l'intérieur du premier, des PN qui distinguaient à la fois les entités, les catégories d'acteurs et les actants. Certaines séquences étaient distinguées dès le départ du projet, la nécessité d'autres acquisitions étaient découvertes durant la réalisation.
- Les épreuves : Par la formation et par les transferts de compétences, les agents, en tant qu'actant collectif, acquièrent les nouvelles compétences qui leur permettront de construire la nouvelle entité et d'y correspondre. Ces épreuves qualifiantes alternent avec des épreuves décisives (mise en œuvre de compétences qui seront suivies d'épreuves glorifiantes, c'est à dire de la reconnaissance de l'acte accompli). Les épreuves concernent ou bien l'ensemble des actants, ou bien certains d'entre eux. Ainsi, le fait de définir la solution informatique et de s'assurer de son bon fonctionnement ne constituait une épreuve que pour les informaticiens.
- Les actants fonctionnellement distincts : L'entité en tant que Sujet collectif, le nouvel état en tant qu'objet, la MOA et certains objets techniques en tant qu'adjuvants du sujet, et des opposants potentiels (les autres services qui peuvent

craindre qu'on leur prenne une partie de leur travail)<sup>23</sup>. Le destinataire étant alors l'ensemble des utilisateurs de l'informatique. Parce que, dans l'entreprise, les acteurs sont fonctionnellement distincts, en tant qu'actants, ils se voient dotés de qualités et de programmes narratifs qui corrélatent des états distincts orientés vers une transformation à des actions particulières.

A partir de ces éléments, il devient possible d'envisager le processus communicationnel dans lequel le projet-récit intervient, et la refiguration<sup>24</sup> de l'action qu'il anticipe. Trois principales caractéristiques lui permettent de tenir cette fonction.

1. Tout d'abord la similitude entre le réseau de compréhension du récit et le réseau de compréhension de l'action. D'une part, le langage sert d'interprétant à l'action qu'elle contribue à objectiver. D'autre part, le réseau catégoriel par lequel l'action et le récit sont interprétés est le même. De plus, la compréhension du récit comme celle d'une situation passe par la prise en compte synthétique d'un ensemble d'éléments pris dans une perspective transformationnelle. Projets, intentions, raisons d'agir, agents, buts, moyens... sont les catégories constitutives de ce réseau commun au récit comme à l'action.
2. Ensuite, ces catégories imbriquent étroitement les aspects pratiques et moraux. Le récit ne se contente pas de représenter l'action humaine dans sa temporalité. Dans l'ordre de l'être, de l'avoir et du faire, il qualifie l'action selon les catégories du Bien et du souhaitable. Cet aspect normatif est relatif à la configuration générale d'où découle, au niveau de certains actants, un devoir-être, un devoir-acquérir et un devoir-faire. Cette obligation morale dans l'orientation de l'action est corrélée à la configuration générale de monde dans le récit.

---

<sup>23</sup> Il faut noter que, comme dans la grande majorité des récits d'entreprises, la place de l'opposant demeure vide – spécifiant par-là que l'atteinte de l'objet est pratiquement certaines. Seuls certains rapports confidentiels font état des «freins potentiels au changement».

<sup>24</sup> Dans *Temps et Récit*, Paul Ricoeur distingue trois étapes qui conduisent de l'amont à l'aval de la configuration poétique. *Mimesis 1*, qui concerne la préfiguration de l'action par son articulation dans un réseau structurel, symbolique et temporel partagé. *Mimesis 2*, qui porte sur la configuration de l'action dans un récit donné. *Mimesis 3*, qui se situe à l'intersection du monde du texte et de celui du lecteur, et qui porte sur la refiguration du monde du lecteur par le récit.

3. Enfin, le récit est orienté, il attribue des significations aux processus de transformation. C'est de l'orientation dynamique que résulte la signification.

Dans l'organisation, ce projet-récit institutionnel se constitue en demande faite aux acteurs de s'inscrire dans un ordre qui, idéellement, les précède et qu'ils ont les capacités à faire advenir. Récit épique plutôt que représentation cathartique aristotélicienne, la représentation orientée vers la transformation d'un monde qui, pour le moment, dysfonctionne. La représentation doit se prolonger dans l'action de transformation du monde. Elle s'adresse aux salariés en tant qu'ils possèdent un pouvoir de transformation sur ce monde et qu'ils ont la possibilité d'y agir dans un sens plutôt que dans un autre, en fonction du futur qu'ils estiment nécessaire de faire advenir pour corriger les dysfonctionnements. Ce qui rapproche cette conception du récit de celle de Bertold Brecht - toutes proportions gardées - et le projet de l'entreprise du projet révolutionnaire, c'est qu'ils supposent tous deux « à la fois la connaissance rationnelle de la société présente et la possibilité d'anticiper rationnellement la société future (...) ». Ce qui implique « la prétention de posséder en pensée l'organisation sociale, présente et future, comme des totalités en acte, en même temps qu'un critère permettant de les juger. » (Castoriadis, 1975 ; 97). Le projet-récit le fait non pas sous la forme d'un corpus théorique - qui existe par ailleurs sous la forme de manuels de gestion et de management - mais sous la forme d'un récit qui, dès lors qu'il est accepté, acquiert une dimension prescriptive.

Dès lors qu'il est défini et publicisé dans l'espace entrepreneurial ce projet-récit intervient antérieurement à la survenue des situations de façon à en pré-structurer l'espace de signification. Il constitue ainsi une ressource à la fois partagée, validée par l'institution, et en fonction de laquelle les acteurs sont supposés orienter leurs actions.

### **Une inversion de la causalité**

Ce récit, cette forme idéale projetée dans le futur, initialise une dynamique proprement constructiviste qui contribue à coordonner interactions et, ce faisant, à faire advenir ce qu'il projette. En quelque sorte, cette dynamique inverse la causalité en donnant aux acteurs la possibilité d'inscrire leurs actions et leurs interprétations depuis un point de vue construit dans lequel les motifs prospectifs ont une fonction essentielle. Face aux ressources historiquement constituées

et qui éclairent le présent à la lumière du passé, des ressources cognitives proprement téléologiques sont mises à la disposition des acteurs et leur permettent d'attribuer au présent à la fois une signification par anticipation et une directionnalité. Dès lors que les acteurs cessent de comprendre uniquement ce présent comme résultant de la succession de facteurs passés, le principal élément de compréhension n'est plus situé en comparaison à un état antérieur mais mis en relation avec le projet. Incluses dans un récit qui les dépasse, certaines situations peuvent prendre leur signification de celui-ci. L'action collective a la possibilité de s'extraire de l'espace d'expérience constitué et c'est alors terme visé donne un sens au présent transitoire.

L'effet de nécessité propre au récit traditionnel, corrélat de l'intelligence narrative qui « prend ensemble » un grand nombre d'éléments, est alors inversé par l'annonce de ce que sera le futur. De même que, pour le lecteur, ce que Gérard Genette définit, pour le roman, comme une *prolepse*, c'est-à-dire « *une manœuvre narrative consistant à raconter d'avance un événement ultérieur* » (Genette, 1972 ; 82) oriente la recherche d'indices et la compréhension, de même, le projet-récit modifie en profondeur l'orientation cognitive des acteurs<sup>25</sup>. L'action se situe dès lors dans un ordre symbolique qui, en la précédant, lui sert d'interprétant interne. La signification de chaque acte provient alors de sa contribution à la transformation du monde dans une direction donnée.

Dans cette approche, la perspective adoptée par l'acteur peut être comparée à celle de l'historien lorsqu'il raisonne en fonction d'un « réaligement prospectif du passé » et définit la valeur d'un événement à un moment T à partir d'un résultat qu'il connaît déjà et qui se situe en T+1. C'est alors le futur qui vient éclairer le passé comme s'il était déjà en germe au moment T, c'est dans ce futur que se situent alors les réponses aux questions qu'il peut se poser quant aux motifs de l'action. La question *Pour quoi ?* – en vue de faire advenir quel résultat – remplace la question *pourquoi ?* et sa recherche de causes rétrospectives. Les réponses étant situées dans la configuration narrative.

---

<sup>25</sup> Le montage cinématographique est également un bon exemple de ce type de procédé.

Les apports de la perspective constructivistes seraient cependant minimales s'ils n'aboutissaient qu'à cette inversion de la causalité et à la réintroduction d'une logique linéaire, même inversée. Il ne suffit pas de remplacer une temporalité entropique par une temporalité anthropique, mais bien de comprendre ce qui se déroule dans le présent des situations. Comme l'indique la métaphore du peintre qu'emprunte à Bergson J. L. Le Moigne afin de définir sa conception du temps téléologique, la question centrale de la création recouvre celle du jugement et de l'ouverture/fermeture de possibilités. Pas plus que l'acteur ne sait par avance ce qui résultera de la situation dans laquelle il s'engage, le peintre ne sait quel sera le résultat de l'œuvre qu'il entreprend. Si « *le temps est création* », n'est-ce pas parce qu'à chaque instant, l'observateur-acteur s'interroge « *Que sera mon prochain pas ?* » et pour répondre demande « *Quels sont les possibles concevables ?* » (...) C'est dans cette refinalisation permanente du « *prochain pas* » ou de la prochaine action, celle qui, engagée, suscitera quelques transformations perçues irréversibles, que se définit alors la conception du « *temps créateur* ». Précise J. L. Le Moigne<sup>26</sup>.

En ce qui concerne notre problématique, pour tenter de comprendre quelles réponses l'acteur peut apporter à son questionnement, il faut partir de son inclusion dans un collectif de travail et tenter ainsi de comprendre de quelle façon le projet oriente non seulement les perspectives individuelles, mais coordonne les perspectives collectives. Ce qui revient à élargir le propos et à étudier dans une perspective communicationnelle la fonction du projet-récit dans l'interaction.

Sur ce mode communicationnel, la fonction du projet-récit peut alors être assimilée à celle d'un artefact cognitif, fait de références ostensives et, surtout, de références non-ostensives, qui contribue à définir à la fois certaines catégories d'appréhension des situations, les relations possibles entre ces catégories, ainsi que l'axiologie à partir de laquelle l'action doit être conçue. Le projet-récit prend alors fonction de miroir social à l'aune duquel un jugement collectif peut advenir quant à la *convenance* de l'action. Il se situe en tant que médiateur symbolique entre les acteurs et les situations ; médiateur par lequel le monde du récit vient reconfigurer le monde réel.

---

<sup>26</sup> Op. Cit. p. 9.

L'affirmation de Paul Ricœur selon laquelle le récit constitue le premier laboratoire du jugement moral peut ainsi être prolongée ici en en faisant du récit d'anticipation un mode de configuration des conjonctures et des attentes au travers le jugement de convenance. Il limite l'espace d'interrogation possible et surtout, définit les critères de jugement qui doivent être mis en œuvre concernant la convenance de l'action à la survenue du monde souhaitable.

L'objet de la quête (l'état final qui est visé) étant précisé et connu de tous<sup>27</sup>, un jugement situé peut se constituer par rapport à la contribution de chacun à son obtention. Au-delà du récit qui définit le monde souhaitable vers lequel la collectivité doit s'acheminer, se précise une forme de jugement situé, qui prend en compte la distance entre le monde organisationnel présent et celui qui est configuré dans le récit, et qui définit l'échelle à partir de laquelle la pertinence des différentes actions doivent être mesurer. Au travers de cette quête sont précisés en particulier :

- Les catégories légitimes d'appréhension du monde ; Le projet sur lequel nous avons travaillé mettait ainsi en avant la *satisfaction du client*, la *fonction de support*, les *niveaux de support*, les *délais de résolution d'incidents*, la *certification qualité*, les *indicateurs de service*, la *couverture fonctionnelle*, les *agents*, les professionnels, la *base de connaissance SAM*. Autant de nouveaux objets qui relativisaient la valeur du monde antérieur fait de *serveurs*, de *bandes*, de *batchs*, d'*opérateurs*, d'*incidents système*, etc. Le récit définit les principales composantes du monde qu'il s'agit de construire.
- La pertinence des différents objets et leur ordre de saillance ; la pertinence ou la non-pertinence de certaines *affordances*, la saillance de certains éléments. Ainsi, les *agents* doivent-ils prendre en charge la *résolution des incidents*, et, pour ce faire, ils s'appuient sur des *méthodologies d'intervention validées*.
- Les ordres de grandeurs entre les acteurs en fonction de leur contribution à l'atteinte de l'objet de valeur et de leur capacité à sortir victorieux de certaines épreuves. Dans l'ordre technique, la grandeur dépendait des capacités à résoudre des problèmes complexes. Alors que les « petits » se contentent de vérifier dans la base de données si un incident est recensé, les « grands » constituaient cette même base. De fait, les relations entre acteurs sont reconfigurés en partie par le récit.

---

<sup>27</sup> Il serait plus exact de préciser que, si ce récit est connu de tous, la connaissance de cette connaissance est également partagée.

- Les ressources cognitives mobilisables en toute légitimité. Du but à atteindre dépendent les ressources qui définiront les critiques et les éloges possibles, les nécessités quant à ce qu'il convient de faire, les jugements portés sur l'action en cours, sur l'action déjà réalisée et sur les actions futures.
- Les principes d'équivalences. L'ensemble du récit prend ensemble différents éléments et, mettant en avant des ordres d'équivalence et des principes de qualification, permet la construction de la valeur différentielle des actions et de leur rapprochement. Ainsi, le principe fondamental relatif au projet que nous analysons peut-il être qualifié de compromis « industriel- domestique » dans la mesure où il prend à la fois en compte l'efficacité et la reconnaissance pour les personnes.

A l'horizon de ces catégorisations apparaissent alors les attentes croisées qui pourront être celles des acteurs ; attentes d'où découle un ordre de convenance avec le monde, un devoir-être et un devoir-faire, et donc la possibilité de choix quant à l'action qui convient. En situation, alors que les acteurs sont en effet perpétuellement confrontés à la question du choix des ressources pertinentes pour comprendre la situation et pour s'y ajuster.

Ainsi, la prise en compte dans le présent de la situation du futur souhaitable contribue-t-elle à constituer un jugement partagé sur l'action et à cadrer les attentes mutuelles que peuvent avoir les acteurs. La publicisation préalable du projet de l'entreprise leur permet en situation de re-connaître des significations qui lui sont liées. C'est à la fois cette publicisation et la position dominante des acteurs qui l'ont développé qui leur permettent de contribuer à la fixation et à l'orientation des significations. Ils peuvent alors faire en sorte que l'orientation de leurs actions soit congruente avec la fin projetée à partir de laquelle un ajustement devient possible. L'ensemble de cette dynamique est comparable à celle d'un jeu vidéo interactif où ceux qui jouent se trouvent dans un monde déjà là, déjà construit, mais transformationnel. Aussi pour aller au terme de la quête, doivent-ils constamment comprendre – et actualiser - le mode de fonctionnement du monde virtuel dans lequel ils agissent.

### **Récurtivité et prédictions qui se vérifient d'elles-mêmes**

Cette approche précise comment se constitue une dynamique organisationnelle proche de ce que Watzlawick définissait comme les *prédictions qui se vérifient d'elles-mêmes*. La connaissance commune

quant au futur souhaitable structure la perception de l'action et le jugement qui est portée sur elle dans un rapport de convenance, et contribue alors à rendre probable la survenue de ce futur. D'une part, dans le cours d'action, les potentialités sont perçues au travers d'un monde refiguré par le récit d'anticipation. D'autre part, les acteurs disposent d'une aune pour mesurer la pertinence de ce qui émerge au cours d'actions communes. Alors que l'action commune est l'objet d'un processus constant d'interprétation, d'identification, de mise en équivalence, les acteurs disposent d'un référentiel qui institue certaines significations et contribue ainsi à la création d'attentes partagées qui guident l'action. En situation, l'espace de signification que propose le récit s'inscrit alors dans un processus auto-validant. Il instaure une circularité permettant l'émergence de l'organisation souhaitée.

Pour préciser cette dynamique de construction orientée, il faut prendre pleinement en compte la fonction prescriptive liée au récit et l'ordre de prévisibilité qu'il instaure.

En effet, le monde entrepreneurial « idéal » tel qu'il est configuré dans le récit présente un ordre dans lequel les acteurs doivent s'inscrire. En décrivant à la fois ce qu'est le monde de l'action et ce qu'il doit devenir, le « monde » qu'il vise à construire est corrélatif de critères de l'action juste, c'est à dire ajustée. Un espace de conjectures est configuré qui contribue ainsi à réduire la contingence. En limitant et en orientant les interrogations des acteurs sur ce qui advient dans le présent, il délimite l'espace des réponses possibles tout en définissant un espace de normatif quant à la convenance.

Dans le cas du récit entrepreneurial, cette fonction prescriptive propre au projet-récit d'entreprise est encore renforcée par sa provenance. Le projet-récit, dans sa version canonique, provient de la direction et s'inscrit généralement en cohérence avec la stratégie. De fait, il se constitue en tant que ressource commune, validée par les instances dirigeantes, prédéfinies, qui précède les situations dans lesquelles les acteurs peuvent se trouver. Aussi, pour les salariés, sa pertinence est-elle supposée être plus large que celle des récits antagonistes ou non qui seraient relatifs à d'autres narrateurs individuels ou collectifs.

En tant que ressource extériorisée, le projet-récit intervient dans la problématique de coordination à laquelle les acteurs sont confrontés en situation de changement, au regard de ce qui en découle, et par rapport à la nécessité où ils sont de s'appuyer sur des éléments

susceptibles d'apporter une certaine stabilité aux contextes d'interaction. Alors que dans ce type de coordination particulier aux situations de travail, il apparaît difficile, voire impossible, de faire reposer la coordination sur la simple subjectivité des acteurs en présence, la question du jugement dans le cours de l'action recoupe alors celle de la lisibilité commune des actions et des intentions, et de la réduction du caractère aléatoire de la compréhension réciproque.

Dès lors que le monde de l'action est reconfiguré par le récit, la mise en ordre qui est réalisée par l'acte configurant se prolonge dans l'ordre de l'action. Une orientation de l'action, un *devoir-faire* découle de la prise en compte ordonné des éléments. Sitôt que le récit constitue le principe de sélection des éléments pertinents, il contribue au cadrage des attentes que les ont, les uns par rapport aux autres. Dans un monde identique, doté d'une même orientation, comportant des êtres et des objets qualifiés à partir d'un principe commun, les acteurs ont alors la possibilité de développer des attentes croisées sur ce qu'il convient de faire. Par rapport à l'objet de valeur qu'il convient d'acquérir, certaines nécessités quant à l'action apparaissent, certains manques qu'il faut combler, et, les acteurs, reconfigurés en adjuvant, s'inscrivent dans cette quête.

Dans cette dynamique constructiviste, ce mode de coordination qu'autorise le récit est alors extrêmement souple. Dans la compréhension du présent, il intègre en effet progressivement le résultat des actions passé et précise les critères de compréhension des opportunités et des difficultés. Une relation dialectique s'établit entre récit et monde de l'action, qui donne lieu à une restructuration des attentes tout au long de l'avancée du projet, mais toujours en fonction de la quête.

Aussi, la compréhension de l'aspect constructiviste lié au récit prend-elle pleinement en compte la réflexivité propre au monde de l'action, la distanciation et le jugement qui lui sont inhérentes. Le récit d'anticipation fournit le cadre général d'évaluation de l'action, et c'est par l'utilisation qu'ils font de ce cadre que les acteurs contribuent à faire advenir le futur prédéfini. La perspective critique propre aux acteurs est alors intégrée dans la dynamique de construction orientée.

### **La communication managériale : une médiation entre connaissance et action**

Cette dynamique constructiviste liée au récit d'anticipation s'inscrit bien entendu en complémentarité avec les actions de planification

gestionnaire et ingénieriale. Elle permet de considérer le changement organisationnel dans une perspective essentiellement communicationnelle qui met l'accent sur la modification du contexte commun. Tout en s'intéressant à la possibilité d'une coordination réussie, elle ouvre la voie à des recherches futures concernant les critères à partir desquels les acteurs mobilisent des ressources liées au futur plutôt que des ressources liées au passé. Tout en partant des situations il faut alors se demander à partir de quelles données les ressources cognitives acquièrent pertinence et légitimité. Il convient également d'étudier les moments de conflits et d'aborder, dans l'interaction, les indices que donnent les acteurs quant aux ressources auxquelles ils recourent.

Face aux ressources historiquement constituées, la téléologie apparaît largement située dans une approche conventionnaliste. Le projet apparaît comme une certitude d'ordre conventionnel, une référence commune, extériorisée, qui contribue à fonder les anticipations individuelles. Il fonctionne en tant que dispositif cognitif qui encadre les interprétations que les acteurs peuvent faire et limite l'espace de conjonctures et ce qu'il convient de prendre en compte. Dès lors, en situation les attentes respectives des agents disposent d'un espace commun et légitimé pour se constituer, d'un imaginaire à la fois institué et instituant.

En prenant en compte le cadrage et la perspective temporelle de l'interaction, cette approche participe également à une reformulation de la fonction organisationnelle liée à la communication manageriale à partir de la question de la médiation. La question de l'interaction apparaît alors corrélée à la mobilisation de ressources cognitives partagées, déjà présentes dans l'espace entrepreneurial. En remplaçant la dualité sujet/objet, caractéristique des approches causalistes traditionnelles, par une ternarité dans laquelle intervient la dimension instituante de certaines communications, elle éclaire la question des interactions en situation de travail au regard de l'hétérodétermination qui les caractérise. Dans l'interaction intervient alors la dimension institutionnelle qui valide ou invalide les jugements que les acteurs peuvent porter. Par le discours qu'il met en forme, le management tend aux salariés un miroir qui rend possible cette authentification. Ce discours qui énonce ce qui est et ce qui doit advenir définit les limites d'une interprétation depuis l'appartenance institutionnelle, c'est à dire légitime dans la sphère entrepreneuriale. En situation, il unifie les perspectives en constituant des attentes complémentaires dès lors que les acteurs sont supposés agir *en tant que salariés* c'est à

dire, depuis cette appartenance à l'entreprise, depuis ce qui pourrait être qualifié d'impératif entrepreneurial : « Agit de façon à ce que ton action rende cette fin probable ». Les salariés sont alors supposés faire en sorte que l'orientation de leurs actions soit congruente avec une fin projetée, qu'ils n'ont pas contribué à définir, et qui les précède.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- ARENDETT HANNAH, 1961, *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy, 1983, coll. Agora, n°24.
- BARTHES, Roland, 1966, *Introduction à l'analyse structurale du récit*, in *Communication 8, l'analyse structurale du récit*, Paris, Éd. Du Seuil, coll. Point, 1981, n°129.
- BERGER, Peter L., LUCKMANN, Thomas, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Méridiens, 1986.
- BOLTANSKI, Luc, Thévenot, Laurent, *De la justification*, Paris, Editions Gallimard, 1990.
- BRECHT, Bertold, *Ecrits sur le Théâtre*, T.1, Paris, Editions de l'Arche, 1972.
- BREMOND, Claude, *La logique des possibles narratifs*, in *Communication 8, L'analyse structurale du récit*, pp. 66-82, Paris, Editions du Seuil, 1966, coll. Point, 1981, n°129.
- CASTORIADIS, Cornelius, *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Editions du Seuil, 1975.
- GENETTE, Gérard *Frontières du récit*, in *Communication 8, L'analyse structurale du récit*, Paris, Éditions du Seuil, 1966, coll. Point, n°129
- GENETTE, Gérard, *Figure III*, éditions du Seuil, 1972
- GIROUX, Nicole, *La narration dans la recherche en communication organisationnelle*, in *Les recherches en communication organisationnelle, concepts et théorisation*, journées d'études du 3, 4, 5 juin 1999, Aix-en-Provence, pp. 177-184
- GORZ, André, *Métamorphoses du travail, quête du sens, critique de la raison économique*, Paris, Gallilée, 1988.
- LE MOIGNE, Jean-Louis *Les épistémologies constructivistes*, Paris, PUF, coll. *Que sais-je*, 1995
- LE MOIGNE, Jean-Louis, *Le constructivisme*, Tome I, *Les enracinements*, Paris, L'Harmattan, coll. Ingenium, 2001
- LE MOIGNE, Jean-Louis, *Le constructivisme* Tome 2, *Les épistémologies interdisciplinantes*, Paris, L'Harmattan, coll. Ingenium, 2002

- LIVET, Pierre, *La communauté virtuelle*, Combas, Editions de L'éclat, 1994.
- MUCHIELLI, Alex, *Les sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 1995, coll. Les fondamentaux.
- PIAGET, Jean, *L' épistémologie générique*, Paris, PUF, coll. *Que sais-je*, 1970.
- QUERE, Louis, *D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique* in *Réseaux*, n° 46-47, Paris, 1991, pp. 69-90
- QUERE, Louis, *La situation toujours négligée*, in *Réseaux*, n°85, 1997, pp. 163-192.
- RICOEUR, Paul, *Temps et Récit, T.1, L'intrigue et le récit historique*, Paris, Editions du Seuil, 1983.
- RICOEUR, Paul, *Du texte à l'action, Essais d'herméneutique II*, Paris, Editions du Seuil, 1986.
- THEVENOT, Laurent, *L'action qui convient*, in *Les formes de l'action*, Paris, EHESS, 1990, pp. 39-69.
- Watzlawick, Paul, *Les prophéties qui se réalisent d'elles-mêmes*, in *L'invention de la réalité*, Paris, édition du Seuil, 1988, coll. Points, n°325, pp.109-130.

## IV- MODELISATIONS ET CONCEPTIONS DE DISPOSITIFS DE MEDIATION ET DE DELIBERATION

**Jean-Paul Natali**

**Mots-clés :** Espace public ; raison communicationnelle ; dispositifs de médiation ; situations délibératives ; processus communicationnels ; construction des opinions ; modélisation systémique ; [trans]-structuration épistémique ; [conception/analyse].

**Résumé :** La seule réalité admissible est celle que nous construisons par nos processus de communication : en ce sens, cette « réalité » s'identifie à la « communauté » dans la mesure où elle établit, pour chacun de nous, une relation entre le *tu* et le *je* (Foerster, 1981). Nos pratiques d'élaboration des représentations du monde, que ce soit au niveau du savoir savant (épistémè) ou à celui des opinions communes (doxa), émergent des processus de communication qui les convoquent. Ce paradigme constructiviste communicationnel radical est exploré ici dans une démarche d'actions de modélisations et de conceptions au sein d'une circularité expérimentale. Des protocoles de [conception/analyse] des dispositifs de médiation et/ou de délibération dans le champ de la culture scientifique et technique et dans le domaine des grands débats de société, nous permet de mieux caractériser les effets résultant de la raison communicationnelle à l'œuvre dans l'émergence de l'espace public, considéré comme élément principal de la construction de cette réalité.

### **Présentation par Alex Mucchielli**

*Jean-Paul Natali se situe lui-même dans ce qu'il appelle le « paradigme constructiviste communicationnel radical », c'est-à-dire qu'il postule que les divers processus de la communication construisent les savoirs comme les opinions. Les savoirs savants et les croyances partagées sont les résultats finaux de travaux dialogiques faits dans une multitude de situations communicationnelles. Ces savoirs et ces opinions n'ont de sens « qu'en tant que construction d'une connaissance par des sujets connaissant ». Ils sont vécus comme « transposition de la réalité » et ces savoirs comme ces opinions sous-tendent toute opinion, démonstration et autres savoirs. En ce sens, des constructions savantes, comme des*

*constructions vulgaires sont à la source des représentations finales savantes et vulgaires qui sont toujours en remaniement récursivité de la construction permanente des savoirs et des opinions).*

*Ces positions épistémologiques et des expériences de validation de dispositifs de muséologie, ont donné à J.-P. Natali l'idée de mettre au point un instrument de conception/analyse des dispositifs de médiatisation des connaissances scientifiques : le protocole délibératif. Cet instrument apparaissant comme un véritable microscope pour savoir comment se construit une réalité collective (qu'elle soit scientifique ou sociale).*

*C'est, en effet, à travers des situations de délibérations aménagées que leur « finalité de recherche d'un consensus concret et transitoire (loin des compromis opportunistes et des vérités définitives) (permet de faire apparaître) comme des sortes d'hétérotopies sociales et existentielles qui, pendant le bref moment de leur épiphanie, parviennent à rassembler un infime fragment d'humanité autour de la construction d'un intangible fragment de réalité ». L'analyse des processus communicationnels récursifs qui se déroulent dans ces protocoles délibératif (orientés vers la réception des dispositifs de médiation) ainsi que des connaissances et opinions construites, va alors permettre d'avoir les matériaux de base pour la définition des dispositifs de médiatisation de la connaissance savante à destination des visiteurs.*

*La recherche sur la mise au point de cet instrument est délicate car le « protocole délibératif » est un processus complexe en trois phases : une phase d'information et de discussion, une phase d'interrogation d'experts, une phase de conclusion délibérative. De très nombreuses questions se posent sur l'organisation, la conduite et l'exploitation de cet instrument.*

*L'étude proposée par Jean-Paul Natali est le modèle de ce que pourrait être toutes les études en S.I.C. dans le « programme fort » dont rêvent les sciences de l'Information et de la communication. Ce programme aurait, en outre l'avantage d'être complètement « constructiviste ». J.P. Natali définit une finalité à son étude : trouver des idées neuves pour élaborer des dispositifs communicationnels de présentation des connaissances savantes aux publics*

*d'un espace muséographique. Finalité forte, neuve et pragmatique. Il définit aussi un « objet d'étude » : le protocole délibératif, qui est d'ailleurs un objet « évolutif » puisqu'il est à construire progressivement à partir d'un processus itératif : élaboration de la structure et du fonctionnement du protocole – analyse des processus internes – idées de dispositifs communicationnels – mise en place du dispositif – analyse et évaluation du fonctionnement du dispositif – retour sur la mise au point du protocole délibératif (cf. son schéma 1). Les outils qu'il utilise, dans la phase d'analyse du fonctionnement du protocole, ne sont liés à aucune « théorie » particulière. Ils sont pris dans la « boîte à outils des sciences humaines » et adaptés aux besoins de l'étude : outils d'analyse linguistiques, psychosociologiques, sémiotiques, rhétoriques, ... A chaque itération du processus de l'étude ces outils peuvent être adaptés. On trouve dans cette façon de mener l'étude le respect du critère de récursivité existant, dans le constructivisme, entre le résultat et les instruments d'atteinte du résultat. Les outils utilisés construisent le résultat et s'adaptent, chemin faisant, à la connaissance élaborée. Enfin, dans l'exemple proposé par J.P. Natali, le troisième critère fort du constructivisme est aussi respecté : la connaissance construite est élaborée à travers une confrontation à l'objet de connaissance (critère de l'interaction). Le chercheur, en effet, est en interaction constante avec les processus de la médiatisation du savoir à construire (résultat final), à travers, d'une part, sa participation au protocole délibératif et, d'autre part, à travers l'évaluation du fonctionnement du dispositif médiatique.*

## **MODELISATION ET CONCEPTION DE DISPOSITIFS DE MEDIATION ET DE DELIBERATION**

### **I. La construction des représentations dans l'espace public scientifique et technique**

Historiquement issu de l'autonomisation de la sphère publique bourgeoise (Habermas, 1962), l'espace public (se) constitue en fait (comme) un niveau intermédiaire de délibérations à la fois distinct (autonome) et contingent (critique) entre l'espace commun (la société civile) et l'espace politique chargé d'administrer la société. Il est le lieu symbolique des échanges discursifs, de l'élaboration des

significations, des confrontations rhétoriques<sup>28</sup> et de la construction des opinions au travers d'une éthique de la discussion. Pour Jürgen Habermas, la science, dans son acception large (*Wissenschaft*), soumet notre relation au monde (*Lebenswelt*) à une raison instrumentale qu'il convient à présent de transformer en raison communicationnelle (Habermas, 1991) : seule l'intercompréhension résultant des pratiques de délibération est à même de (re)générer le consensus social, notamment en ce qui concerne les problèmes de société liés aux progrès scientifique et technique. Or, en ce qui concerne les rapports entre les savoirs savants (épistémè) et les opinions communes (doxa), force est de constater que les démarches de médiation, les pratiques de débats publics et les usages participatifs, s'ils concourent à la construction des opinions, s'avèrent éminemment complexes. L'objet de ce travail est l'étude de cette complexité non pas pour s'efforcer de la réduire ou de la réifier (ce qui s'avèrerait particulièrement vain), mais bien au contraire pour tenter d'en élaborer une meilleure « intelligence » (Morin, Le Moigne, 1999), c'est-à-dire de la considérer dans la multiplicité de ses contextes, de ses relations et de ses évolutions.

La connaissance scientifique se compose classiquement d'un arrière plan d'assertions considérées comme légitimes (l'état de la science à un temps *t* et dans un domaine donné) complété par un ensemble de visées hypothétiques en gésine de validations. Une représentation globale (holistique) et dynamique en est donnée par Willard Van Orman Quine (1951), qui considère que l'ensemble de nos savoirs, de nos connaissances et de nos croyances est à prendre comme un champ de force dans lequel aucun énoncé n'est isolé et dont les frontières se situeraient au niveau de l'expérience. Karl Raimund Popper (1972) développe, dans sa théorie des trois mondes, l'idée que la seule sorte de connaissance qui procède du sens commun est celle, subjective, du monde physique (sensible) que possède le sujet connaissant. Nos états de conscience et notre pensée subjective constituent une deuxième strate et génèrent, notamment au travers de nos productions intellectuelles, un troisième monde (« les théories en soi ») considéré comme objectif et quasi-autonome, faisant paradoxalement apparaître et exister une « connaissance sans sujet

---

<sup>28</sup> Nous prendrons volontiers la définition que Michel Meyer donne de la rhétorique : « la négociation de la distance entre des hommes à propos d'une question, d'un problème » (Meyer, 1993) afin de situer d'emblée les procès rhétoriques comme des dynamiques constitutives de l'espace public.

connaissant ». De ce fait, Karl Raimund Popper admet une vision tripartite de la réalité « [...] je n'admets pas seulement que le monde physique 1 et le monde psychique 2 soient réels, [...] j'admets qu'il y a une part immatérielle du monde 3 qui est réelle et de grande importance ; par exemple : les problèmes. » (Popper, 1984 : 34-35). Ce qui conduit à des enclassements de réalités partielles, dont on peut cependant mettre en doute le fait qu'elles s'appuient sur de véritables fondements : « Les mondes enacts par différentes histoires de couplage structurel sont accessibles à une investigation scientifique détaillée, mais ils ne possèdent pas de substrat ou de fondement permanent ; de ce fait, ils sont en dernière instance dépourvus de fondements. » (Varéla, Thompson, Rosch, 1993 : 293). Dans le cadre de ce travail, les représentations du monde (*weltanschauungen*), tant épistémiques que doxiques, sont considérées comme résultant non seulement des démarches, des confrontations et des acquis de la recherche, mais également de l'ensemble des processus communicationnels sur les savoirs (disciplinaires, interdisciplinaires, pédagogiques et vulgarisateurs) qui les organisent, et de l'ensemble des contextes politiques et sociétaux qui les mettent en perspectives. Autrement dit, elle n'ont de sens, pour ce qui nous occupe, qu'en tant que constructions d'une « connaissance par des sujets connaissant », au sein des contextes épistémiques et sociétaux ; même lorsque cette connaissance est vécue comme objective par ceux-là mêmes qui la construisent. Ces *représentations iconiques du réel* constituent pour chacun une « transposition de la réalité »<sup>29</sup>. En fait, elles se caractérisent surtout par un enchevêtrement de discours, savants et/ou profanes, qui s'articulent principalement sur les notions positivistes plus ou moins absolues d'objectivité, de rationalité et de vérité dont on peut contester les valeurs, depuis une position constructiviste génétique/ontologique radicale. D'autant que ces représentations envahissent l'espace et la durée noologiques et sous-tendent à leur tour, plus ou moins implicitement, *in fine*, toute opinion, expression, explication, démonstration, etc.

Ces représentations globalisantes qui ont vocation de structurer le cadre de nos existences, émergent des importantes modifications

---

<sup>29</sup> 2.1 « Nous nous faisons des tableaux (*Bilder*) des faits ». 2.12 « Le tableau est une transposition (*Modell*) de la réalité ». 2.18 « Ce que chaque tableau, de quelque forme que ce soit, doit avoir de commun avec la réalité, pour absolument pouvoir la représenter – justement ou faussement – c'est la forme logique, c'est-à-dire la forme de la réalité » (Wittgenstein, 1921).

conceptuelles qui opèrent sur les savoirs, d'abord et principalement, dans la multitude des contingences émanant des processus communicationnels et des pratiques médiatiques : les modalités de transmission et de médiation intriquées les unes aux autres, tant dans leurs objectifs que dans leurs productions, altèrent fortement les structures des fondements, des enjeux et des incidences présentes et futures, des systèmes de connaissances qu'elles prétendent pourtant dispenser et publiciser (Natali, 2000). Cependant, ces modifications proviennent également des « ruses » de l'usage, comme l'a souligné Michel de Certeau en constatant que « la présence et la circulation d'une représentation [...] n'indiquent nullement ce qu'elle est pour ses utilisateurs. Il faut encore analyser sa manipulation par les pratiquants qui n'en sont pas les fabricateurs. Alors seulement on peut apprécier l'écart ou la similitude entre la production de l'image et la production secondaire qui se cache dans les procès de son utilisation. » (de Certeau, 1980 : xxxviii). Ce qui amène cet auteur à situer ces mutations poïétiques dans la lignée wittgensteinienne de la sujétion de la pensée au langage ordinaire auquel « nous sommes soumis, quoique non identifiés [...]. C'est la prose du monde dont parlait Merleau-Ponty. Elle englobe tout discours, même si les expériences humaines ne se réduisent pas à ce qu'elle peut en dire ». (de Certeau, 1980 : 26).

Ainsi, la construction de l'espace public scientifique et technique, *i.e.* l'ensemble des éléments, des structures et des dynamiques permettant aux citoyens de comprendre globalement le progrès scientifique et de participer peu ou prou à son évolution, émerge des usages discursifs qui traversent et composent les productions et les réceptions langagières, savantes ou profanes, éristiques ou médiatiques. Cet espace public se construit au sein de pratiques dialogiques, prémisses sans doute de l'évolution de nos prochains contextes démocratiques (Callon, Lascoumes, Barthe, 2001). Dès lors, poser la globalité de ces rapports comme une multitude de situations communicationnelles interdépendantes revient à s'interroger sur les cadres constructivistes de la production, de la diffusion et de la réception des savoirs au travers des interactions à l'œuvre dans l'ensemble du *socius*. Au cœur de ce vaste domaine, la position du concepteur de dispositifs de médiation culturelle scientifique et technique s'avère comme une place de réflexion privilégiée ; à condition que le procès de conception soit généré au sein d'une démarche heuristique elle-même construite par le procès de conception : le méta [dispositif/modèle] de la [conception/analyse]. Il s'agit ici d'une combinaison de

connaissances-projets et de connaissances-objets dans des postures alternativement systémiques et pragmatiques (cf. Le Moigne, 1985) : une connaissance-projet systémique s'élabore par modélisation et donne les bases théoriques permettant ensuite de concevoir matériellement des dispositifs de médiation. Cette conception muséographique s'élabore par une connaissance-projet pragmatique. Ensuite, l'analyse de ces dispositifs par l'étude des processus des systèmes de communication mis en place constitue à son tour une connaissance-objet pragmatique. Celle-ci va permettre de mettre en œuvre une analyse du modèle lui-même et construire ainsi une connaissance-objet systémique ; grâce à laquelle il sera possible de revenir à la connaissance-projet systémique de conception du modèle ; et, ainsi de suite.

	<b>ANALYSE</b>	<b>CONCEPTION</b>
<b>MODÈLE</b>	Connaissance-objet systémique	Connaissance-projet systémique
<b>DISPOSITIF</b>	Connaissance-objet pragmatique	Connaissance-projet pragmatique

### **Méta [dispositif/modèle] de la [conception/analyse]**

Le tout s'inscrivant dans un mouvement de circularité créative entre le *faire* et le *savoir* propre à l'*ingenium* de Giambattista Vico, et si bien illustré par la gravure d'Escher représentant deux mains se dessinant mutuellement (Varéla, 1981 : 329). Cette circularité est également présente entre les réorganisations épistémiques des savoirs requises et produites par le modèle, et les représentations qu'elles nécessitent et qu'elles induisent au travers du dispositif. On peut alors dire des dispositifs de médiation et des systèmes de communication qu'ils construisent les effets qui sous-tendent les représentations du monde, elles-mêmes à l'œuvre dans la conception de ces dispositifs ; et de même, que la connaissance des effets de communication génère la communication de ces connaissances, ce qui d'une certaine manière participe de l'affirmation de Jean Piaget « l'intelligence organise le monde en même temps qu'elle s'organise », (Piaget, 1937).

Dans la toute première partie de ce texte, nous aborderons la mise en place d'une problématique de modélisation systémique des

principaux contextes à l'œuvre dans les rapports entre doxa et épistémè. Puis nous précisons les processus des diverses actions de recherche/conception qu'il nous a été donné de mettre en forme dans un contexte muséal scientifique : notamment au travers de la réalisation d'une exposition dont le procès de conception a été élaboré en fonction de problématiques de type constructiviste et par une approche systémique, axées sur une réflexivité concepteur/visiteur et sur une projectivité complètement intégrée à la démarche de production. Enfin, nous présenterons les aspects les plus signifiants de cette recherche en ce qui concerne plus particulièrement le déroulement de situations délibératives permettant à des groupes de citoyens de travailler collectivement et « collaborativement » sur leur représentation de l'espace public scientifique et technique

## **II. Une modélisation systémique qui va du simple au complexe et du phénoménologique au téléologique.**

Pour Jean-Louis Le Moigne (1990 : 48), « tout système complexe peut donc être représenté par un système d'actions multiples, ou par un processus qui peut être enchevêtrement de processus ». Notre modélisation s'y applique, en se constituant tout autant dans les démarches et les procès qu'elle nécessite (connaissance/projet) que dans les notions nécessairement transitoires et évolutives qu'elle distingue et qu'elle organise (connaissance/objet). Elle a pour but pragmatique/système de caractériser les actions à l'œuvre dans la globalité du système général de l'organisation des connaissances, notamment au niveau des rapports qui s'établissent, au sein du jeu démocratique, entre la diffusion des savoirs savants, la construction des opinions communes, et les places de décision économique/juridico/politiques. En ce sens, elle est conjonction d'actions, de procès d'observations et de conceptions, d'identifications et de distinctions, de relations synchroniques et diachroniques, etc. Paradoxalement<sup>30</sup>, elle s'établit en premier lieu sur des globalités simples de la représentation des processus communicationnels étant bien donné que « d'une manière générale, le simple est toujours le simplifié : il ne saurait être pensé correctement qu'en tant qu'il apparaît comme le produit d'un processus de

---

<sup>30</sup> Le paradoxe, sous ses diverses formes, est pour nous constitutif et constituant du système. Voir à ce sujet les travaux d'Yves Barel, notamment (Barel, 1989) et l'ouvrage dirigé par Michel Amiot, Isabelle Billard et Lucien Brams, (1993).

simplification (Bachelard, 1972 : 143)<sup>31</sup>. Elle se développe ensuite par complexifications successives issues des [conceptions/analyses] de dispositifs de médiations et/ou de délibérations.

Notre approche générale considère que c'est au niveau de la structuration des savoirs, tant dans l'épistémè que dans la doxa, que s'établissent principalement les dissemblances qui vont générer les écarts entre les représentations. Le concept de structuration renvoie ici à une notion sous-jacente de structure spécifiée principalement comme la « structure relationnelle du système » (Delattre, 1971 : 49). Elle englobe l'ensemble des effets de sens jouant avec plus ou moins de pertinence, sur la cohérence et la confrontation des connaissances entre elles. Les processus de structuration constituent (et se constituent comme) le jointoiment des caractéristiques qualitatives des relations existant entre toutes les productions du système. En ce sens, ces processus génèrent et organisent les contextes épistémiques de la constitution des représentations du monde.

À partir de ce cadre, et dans le but de mieux caractériser les dynamiques des mutations sémiologiques qui se manifestent lors des procès de communication et de médiation, nous avons proposé et défini le concept de [*trans*]structuration épistémique pour rendre compte de l'ensemble de la construction et de l'évolution de ces relations : la [*trans*]structuration épistémique rassemble les diverses opérations dont les processus ressortissent à des manipulations discursives de types sémiorrhétoriques et sémiopragmatiques alors que leurs enjeux renvoient à des objectifs sociétaux, culturels et éducatifs. En particulier, ce concept nous permet d'organiser et de préciser la nature et les incidences épistémiques des opérations de *reformulation* (diffusion d'un discours sur un support de communication de nature différente de celui d'origine ; cf. Peytard, Jacobi, Petroff, 1984) et de *transcodage* (modification des notions issues d'un discours scientifique lors de leur mise en spectacle ; cf. Davallon, Decrosse, 1986).

En ce qui concerne les finalités et les démarches de ces opérations, trois types d'actions de transpositions des savoirs (les processeurs symboliques) nous semblent essentiellement à l'œuvre lors d'une [*trans*]structuration épistémique : 1°) la transposition didactique, celle des processus éducatifs et de la formalisation des connaissances, 2°) la transposition médiatique<sup>32</sup>, celle des informations qui

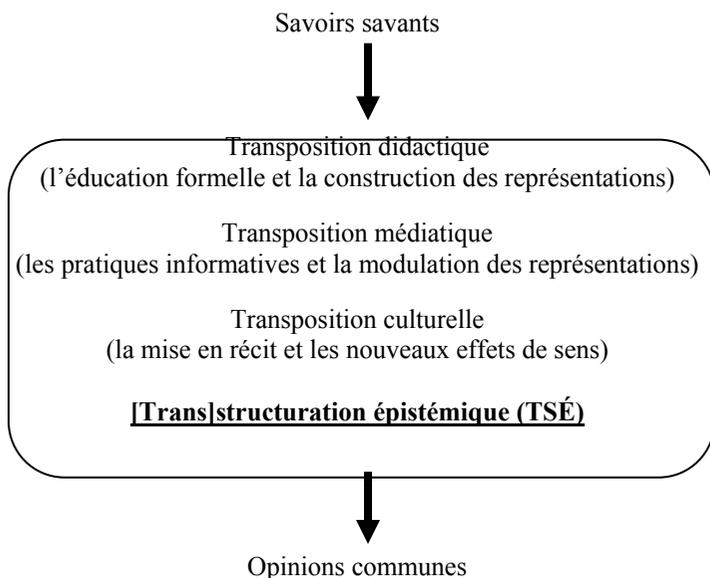
---

<sup>31</sup> Sachant également que « ce qui est simple est toujours faux. Ce qui ne l'est pas est inutilisable » (Paul Valéry, 1947 :864)

<sup>32</sup> Nous empruntons le concept de transposition médiatique à Eric Triquet (1993) tout en le dédoublant avec celui de transposition culturelle. En effet,

alimentent de manière factuelle ces connaissances, et 3°) la transposition culturelle, celle qui tente de renforcer le sens des acquis cognitifs par leur intégration dans des métarécits permettant à chacun de se (les) représenter (dans) le monde. Toutes les pratiques de transmission, quelles qu'elles soient, réfèrent à ces types de transpositions en mêlant plus ou moins les dispositifs et les enjeux qui les caractérisent. Comme le fait remarquer Goëry Delacôte, « les transformations éducatives ne peuvent réussir, et favoriser une meilleure appropriation des savoirs, que si elles sont toutes à l'œuvre et l'œuvre de tous, à des niveaux soigneusement articulés les uns avec les autres. Elles doivent se fonder sur un enchevêtrement d'initiatives individuelles et locales doté de cohérence et de continuité et soutenu par une culture d'apprendre » (Delacôte, 1996 : 21). Ce qui conduit à un tout premier état de modélisation qui permet de caractériser les champs traversés par ces procès (schéma 1).

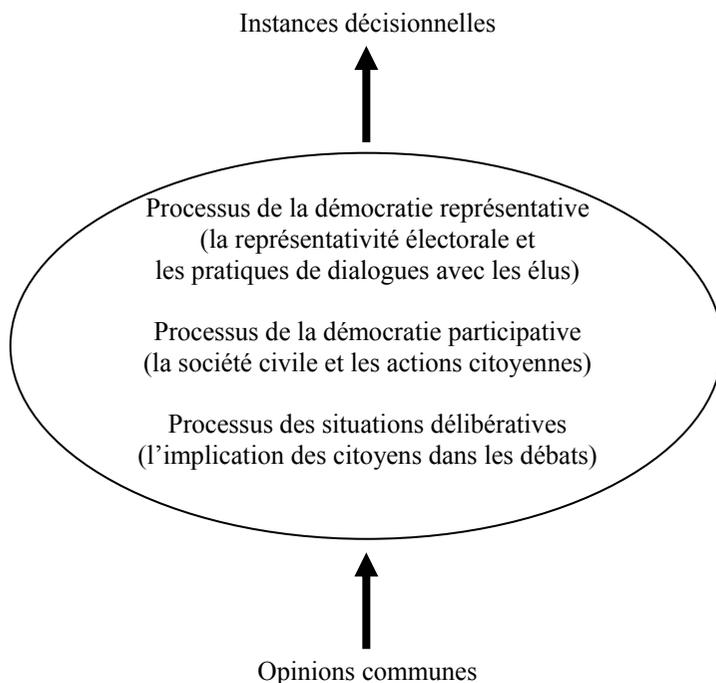
**Schéma 1 : Le rapport Épistémè/Doxa**



même si dans les faits les deux aspects sont quasiment toujours intimement liés, nous opérons une distinction entre ce qui ressortit aux processus médiatiques et à l'information proprement dite et ce qui concourt à la construction culturelle par l'entremise de processus communicationnels.

Il est attendu de l'analyse/construction des paramètres de la *[trans]structuration épistémique* de mieux comprendre en les caractérisant les spécificités de l'émergence des formes de discours, en grande partie narratives, qui réorganisent ces savoirs, notamment dans des organisations rhétoriques au sein des espaces de débats de type science/société. De fait, ce premier embryon de modèle se complète par l'identification des pratiques reliant les citoyens, à partir de l'expression des opinions communes, aux instances décisionnelles et aux déclenchements des actions législatives, opérationnelles et programmatives : c'est-à-dire l'ensemble du métadispositif décisionnel du fonctionnement démocratique. Dans ce domaine, notre champ expérimental se construit plus spécifiquement, depuis notre position, au niveau des pratiques délibératives relatives à la médiation/diffusion des savoirs et au niveau des situations que ces délibérations suscitent (schéma 2).

**Schéma 2 : Des opinions communes aux instances de décisions**



Cette première ébauche de modèle constitue ici une approche générale qui n'a aucune prétention à reproduire une simulation totalisante et réductrice de la « réalité », ni à englober une complexité bien plus importante que les seuls aspects spécifiques qu'il développe. Le modèle se construit par caractérisations successives de facteurs opérationnels choisis à partir de représentations de la vulgate. Ces caractérisations ont pour but de mieux comprendre les nécessités, les contingences et les conjonctures des processus communicationnels afin de préciser quels sont leurs modes d'action et d'affiner ce que nous savons sur les effets de leurs productions.

En particulier, ce modèle s'élabore à partir des truismes de hiérarchisations classiques descendante entre les savoirs savants et les opinions communes et ascendantes entre ces opinions communes et les instances décisionnelles. Il prend pour hypothèse de départ que l'ensemble des dispositifs de culture et d'informations scientifiques et techniques fonctionnent peu ou prou sur des positions para-éducatives ou informatives dérivées du modèle magistral des pratiques pédagogiques : quelqu'un *sait*, le « savant », le professeur, le praticien, le journaliste, le médiateur scientifique, etc., et *transmet* à son public une vérité quasi irréfutable (position *top down*). De fait, ce modèle part de l'idée générale de base que, en ce qui concerne la diffusion des savoirs, les formes actuelles de mises en texte, de mises en image, de mises en histoire, de mises en spectacle, de mises en scène et même paradoxalement de mises en débat, confinent le citoyen dans une place de récepteur/spectateur/consommateur.

De même, il réaffirme, dans un premier temps, les difficultés (complexités) communicationnelles qui existent entre les citoyens et les instances décisionnelles de la société : en ce qui concerne la participation effective des citoyens aux procès démocratiques, il prend acte que, de manière générale, la dilution/simplification des opinions, dans les affrontements militants et les stratégies de pouvoir, maintiennent ces citoyens dans une place d'interactions liminaires : dans ce jeu de positions et d'enjeux hiérarchisés, ils se retrouvent assujettis aux dictats des expertises (Läugt, 2000), notamment dans la construction de leurs représentations. Nous nous plaçons ici dans la continuité de la position prise par Yves Barel lorsqu'il considère que chaque individu s'avère parfaitement apte à assumer cette citoyenneté, quel que soit son niveau de compréhension du problème technique ou scientifique. D'autant que, s'appuyant sur le *Protagoras*, Barel nous rappelle que « le futur citoyen apprend du citoyen » (Barel, 1987 : 138). Cet apprentissage par contiguïté met en jeu la circulation des opinions communes, non seulement au niveau des pratiques démocratiques mais également en ce qui concerne les

éléments de construction de ces opinions. Reste alors à identifier quelle est l'incidence de cette construction permanente des opinions communes dans les dispositifs communicationnels ; par quels moyens le citoyen parvient à s'intégrer dans des processus délibératifs légitimés ; comment il lui devient possible d'interagir démocratiquement en amont des processus décisionnels ; et comment il peut développer une position critique lors de la phase descendante des actions de communication portant sur l'acceptabilité de ces décisions.

À partir de ce cadre simple de modélisation qui s'est lui-même construit au cours du temps et à l'occasion de nombreux projets de conception de dispositifs de médiation culturelle, nous avons exploité une situation personnelle de concepteur au sein d'une institution muséale scientifique et technique<sup>33</sup>, tout d'abord en tant que l'un des acteurs du vaste projet de sa mise en place puis, après son ouverture au public, dans le cadre évolutif de son fonctionnement. Il nous a été alors possible de développer une approche systémique critique de la production/réalisation des dispositifs de médiation par des procédures de [conception/analyse] et d'évaluations, sans oublier pour autant que « la complexité dès lors n'est plus propriété du système observé, mais du système observant » (Le Moigne, 1994 : 175).

Nous tenterons de donner, dans les deux chapitres qui suivent, un aperçu des méthodologies expérimentées dans un certain nombre d'actions de conception qui, exaspérant la logique de projet classique de réalisation muséographique, ont intégré dans le projet lui-même le projet heuristique de compréhension des contextes épistémiques et des réceptions doxiques à l'œuvre dans les dispositifs de médiation culturelle scientifique et technique.

L'approche, tout d'abord interdisciplinaire<sup>34</sup>, a rapidement pris une dimension systémique caractérisée par la complexification de la

---

<sup>33</sup> La Cité des sciences et de l'Industrie, à Paris. Phase projet 1980-1986. Ouverte au public depuis 1986.

<sup>34</sup> On trouvera une approche pragmatique de la démarche interdisciplinaire telle que nous l'avons explorée dans (Decrosse, Natali, 1988). Cet ouvrage collectif analyse les dynamiques heuristiques issues des situations de rencontres transdisciplinaires. Il montre en particulier toute la richesse du croisement entre domaines de recherche hétérogènes dès lors que l'appareil conceptuel construit, au-delà des métaphores, des procès similaires dans la constitution des savoirs. Il pose également la problématique d'une vulgarisation des démarches scientifiques en lieu et place de celle de leurs résultats.

modélisation portant simultanément sur des objectifs phénoménologiques (la description dynamique des relations et des procès de communication) et des ambitions téléologiques (la projectivité du système de modélisation). En fait, le modèle a pour principale finalité d'ordonner les éléments contextuels qui permettent de construire un cadre heuristique à chaque action, tout en sachant qu'il résulte lui-même des acquis des actions précédentes, tant au niveau de la définition des protocoles qu'à celui des enseignements expérimentaux. Sur le plan des contingences liées au fonctionnement de l'institution, le choix des actions dépend de leur adéquation aux objectifs professionnels ; sur le plan heuristique, il dépend des problématiques émergeant des actions précédentes.

Ainsi, modèle et expérimentations se construisent mutuellement au sein des activités propres de l'institution et au gré des faisabilités contextuelles. L'ensemble s'édifie dans une démarche pragmatique d'expérimentation dont les limites d'effectuation sont elles-mêmes significatives de l'interprétation que les décideurs de l'institution font, à un moment donné, des missions et des priorités de leur institution : cette contingence situe le cadre de l'action heuristique et, ce faisant, exprime l'intérêt global de cette action pour l'environnement professionnel dans lequel elle s'inscrit. De cette manière, la modélisation s'ancre dans la réalité première des faits expérimentaux et des contextes de production, pour échafauder des hypothèses rendant compte des systèmes communicationnels à construire pour atteindre les objectifs assignés aux dispositifs de médiation ; comme nous l'avons souligné plus avant, elle se confronte ensuite à la réalité fonctionnelle de ces dispositifs, à leur efficacité à remplir leur rôle et à faciliter les rapports entre savoirs savants et opinions communes. De cette confrontation, elle puise des éléments neufs permettant d'élaborer de nouvelles réflexions (position théorique) sur les systèmes communicationnels de médiation et d'ouvrir de nouveaux champs d'expérimentation (posture pragmatique) au gré des opportunités de projets muséographiques (prégnance de l'environnement).

### III. Faire et apprendre à faire / faire et comprendre ce que l'on fait<sup>35</sup>

Tout d'abord conçu en grande partie comme la mise en place d'une « vitrine des réalisations françaises les plus importantes » (Levy, 1979 : 32), le projet de construire un grand « musée des sciences et des techniques » sur l'une des dernières friches du nord-est parisien, a mobilisé une vingtaine de scientifiques, chercheurs et universitaires au sein d'un département conception des expositions, chargé de définir les formes, les contenus et les finalités du futur établissement muséal. De 1980 à 1985, chacun de ces « chargés de thème » pouvait s'appuyer sur un comité thématique d'une quinzaine de membres, rassemblés autour d'un conseiller scientifique, l'aréopage étant fortement représentatif, à un très haut niveau, de l'establishment scientifique français de ce début des années mille neuf cent quatre-vingt. Biologiste de formation, ayant mené des recherches en neurophysiologie et neurobiologie moléculaire, il nous a été demandé d'intégrer l'équipe travaillant à la définition globale du projet et de prendre la responsabilité, en tant que « chargé de thème », de la conception de la partie de l'exposition réservée au cerveau humain, à ses fonctionnements et ses manifestations.

Lors de cette phase projet, le muséologue néophyte, marqué par sa formation scientifique, ne pouvait s'empêcher d'être sujet à nombre de questions réflexives sur les moyens et les objectifs de son travail. Ainsi, il est rapidement devenu évident que, malgré l'urgence et l'*hubris* de l'intense activité de conception, il devenait tout autant nécessaire de comprendre la nature des opérations que nous étions en train de faire subir à un savoir qu'il nous semblait de plus en plus trahir : *traduttore, traditore*. C'est ainsi que s'est élaborée une première interrogation sur la démarche même du concepteur d'exposition dans sa dimension communicationnelle, c'est-à-dire, dans sa relation avec un visiteur qui, pendant ce temps là, restait tout à fait hypothétique. Un premier travail d'analyse nous a d'ailleurs conduit à envisager le fait que, comme méta-dispositif de médiation, l'exposition met en place une situation communicationnelle dont, *in*

---

<sup>35</sup> La première partie du titre de cette section rappelle le leitmotif que Goéry Delacôte, alors responsable des opérations de conception des espaces d'exposition du futur Musée National des Sciences et des Techniques, répétait à son équipe de scientifiques/concepteurs. La seconde renvoie bien évidemment au « *Verum ipsum factum* » de Giambattista Vico.

*fine*, les deux acteurs principaux, « le » concepteur et « le » visiteur ne se rencontrent que virtuellement au travers de l'espace muséal (Natali, Martinand : 1987). En effet, pour le concepteur, le visiteur n'est qu'une entité hypothétique construite à partir d'évaluations de réception d'autres expositions et de statistiques liées aux pratiques et aux usages : le visiteur devient alors un représentant de la clientèle de l'institution, clientèle catégorisée en « cibles » figées et normalisées, rassemblées pour des objectifs d'audience optimale, sous la notion inopérante et fallacieuse de « grand public ». Notion d'autant plus fallacieuse que « c'est l'accomplissement d'une démarche effective ou potentielle valant critère de passage du point de vue d'une instance autorisée à constituer ou à définir le public [...] qui surajoute à tous les statuts explicitement assumés et à toutes les déterminations sociologiques externes d'un individu, le statut provisoire de membre du public » (Le Marec, 2001 : 1). Le concepteur sait bien que, lorsqu'il pénètre sur le seuil de l'exposition, ce visiteur, quel qu'il soit, perçoit tout d'abord globalement l'espace qui lui est ouvert : c'est un paysage (Natali, 1993) dont le sens émerge de l'interprétation première qu'il lui est possible de construire quant aux intentions et à la volonté du concepteur.

À l'époque, cela nous a conduit à poser la problématique de la finalité même de l'exposition : non pas seulement dans les objectifs éducatifs, informatifs et/ou culturels qu'elle était chargée d'atteindre, mais également dans la constitution d'un espace communicationnel complexe où allaient se rencontrer et se croiser (interagir dans les meilleurs cas) des représentations du monde, interpénétrées au travers de leurs similitudes et de leurs dissemblances. Autrement dit dans l'ouverture téléologique d'une confrontation de systèmes de connaissances dont il était attendu qu'elle puisse opérer/favoriser une confrontation ou une modulation des constructions préalables du visiteur. Dès lors, la volonté de diffuser des savoirs scientifiques s'est trouvée rapidement embarrassée non seulement par les nombreuses contraintes matérielles propres à la mise en exposition, mais également par une mise en question au sujet de la nature de ces savoirs : quels résultats, quelles démarches, quelle épistémologie, quelles valeurs, devaient être rendus accessibles à l'honnête citoyen de cette fin de millénaire ? Que devait-on mettre, *in fine*, dans la vitrine, au delà des objets techniques performants ?

D'expériences de conceptions de dispositifs de médiation en évaluations de la réception de ces dispositifs, s'est peu à peu constitué le projet d'une démarche heuristique axée sur la

construction d'une situation communicationnelle et ouverte sur un concept fondateur échappant aux logiques positivistes classiques. Avec l'idée que les modalités de conception du dispositif devaient intégrer les contingences et les conséquences (anticipées) du concept en question sur les paramètres de la situation communicationnelle. L'objet de l'exposition devenait alors le moyen de créer un rapport à la connaissance, non pas de l'objet proprement dit, mais des contextes épistémiques permettant de construire une représentation différente des normes relatives à cet objet.

Cependant, les contextes épistémiques, en ce qui concernait le thème « cerveau », butaient inévitablement sur le concept moniste de « conscience émergente » (Natali, 1995) en lieu et place de la désespérante représentation dualiste du corps et de l'esprit qui faisait consensus au sein de l'équipe de conception. À l'ouverture des espaces d'exposition le problème restait entier. Débarrassé des urgences programmatiques du thème qui, entre temps, s'était inscrit dans une matière plus large, celle des comportements et de la communication, il restait à trouver l'objet muséographique porteur potentiellement de ce concept, sachant qu'il devait être (re)construit par le visiteur à partir de cet objet, c'est-à-dire non directement commenté par un discours de type explicatif : ce n'est qu'à cette condition que la rencontre entre l'exposition et le visiteur pouvait atteindre l'ambition d'engendrer les prémices d'une rupture épistémique sur le concept de conscience et, pourquoi pas, d'opérer une première mise en « abyme » de la conscience de la conscience ; avec potentiellement, pour rester dans le champ des dispositions bachelardiennes, l'émergence de l'idée que, puisque la compréhension de cette conscience est inséparable de ses productions et irréductibles à ces processus internes, il faut comprendre que « pour un esprit scientifique, toute connaissance est une réponse à une question. S'il n'y a pas eu de question, il ne peut y avoir de connaissance scientifique. Rien ne va de soi. Rien n'est donné. Tout est construit » (Bachelard, 1972). Le choix s'est porté en définitive sur la notion de « douleur » dont la connaissance partielle des mécanismes neuro-psycho-physiologiques permet effectivement de partir d'un événement matériel banal (le doigt coincé dans une porte, la piqûre d'un insecte, etc.) pour décrire certaines des phases neuronales participant à l'émergence d'un sentiment. Ce choix, dont il a fallu convaincre les instances décisionnelles de la pertinence muséographique, nous a donc permis de mettre en œuvre le projet envisagé et a généré tout un ensemble de partis pris de

communication, eux-mêmes générateurs de problématiques communicationnelles, et dont les plus signifiants sont décrits ci-après.

### **[Conception/analyse] d'une exposition**

Une exposition s'organise sur un discours porté par un grand nombre d'éléments : des objets, des images, des textes, une spatialisation et une scénographie, une ambiance particulière, une durée de visite, etc. Comme le soulignait déjà Maurice Lévy, « l'approche muséologique est différente de la vulgarisation [...] : plus globale, plus qualificative, plus concrète, plus participative » (Lévy, 1979 : 14). Pour nous, elle s'inscrivait de plus dans une problématique communicationnelle systémique et constructiviste dont la première conséquence était de redéfinir les pratiques muséographiques afin de proposer un espace plus dédié à une prise de conscience d'un concept (celui de la conscience, précisément) qu'à des prises d'informations provenant de diverses expertises. Il est hors de notre propos ici de parcourir à nouveau le chemin qui s'est construit lors des deux années de conception de l'exposition (1991 et 1992) et de l'année de son exploitation et des observations de pratiques de visiteurs que nous avons pu y mener (1993). Mais un rapide exposé des démarches et des partis pris nous semble nécessaire pour décrire l'incidence de notre position vis-à-vis de ce travail conjoint de conception et de recherche.

En premier lieu, voulant associer le phénomène « douleur » à l'ensemble de ses contextes cognitifs globaux (perception, compréhension, sentiment), il nous a fallu recourir à un vecteur essentiel de la communication au niveau des affects : les œuvres artistiques. Le premier piège à éviter était celui de l'illustration ou de l'anecdote. Les œuvres devaient être choisies dans une dimension non ou peu figuratives, dans des productions communiquant directement un sentiment de douleur au travers de l'expression de son auteur ; avec les contingences fortes de la disponibilité des œuvres (refus du recours à la reproduction) et de leur accrochage dans un musée scientifique non adapté à ce type d'expositions. Le deuxième piège était celui de la confrontation de ces œuvres à des éléments discursifs scientifiques : ressentir une émotion diffuse tout en lisant un texte pédagogique appliqué sur un mur constitue un contresens absolu. Il a donc été choisi d'éliminer toute trace scripturale de l'exposition, ce qui n'a pas été sans poser problème dans un environnement professionnel non coutumier du fait. Le problème communicationnel revenait donc à dispenser un discours langagier

étranger à l'environnement visuel avec l'objectif paradoxal de les rapprocher sans que les pratiques cognitives de l'un (la compréhension des expressions langagières) viennent perturber celles de l'autre (l'empathie liée à l'émotion artistique).

Pour ce faire nous avons envisagé de communiquer notre discours par une expression orale chargée elle-même de composantes émotionnelles et diffusée par l'intermédiaire de casques émulés par le passage du visiteur dans des zones spécifiques découpant l'espace de sa déambulation<sup>36</sup>. D'une par nous avons fait enregistrer les textes par des comédiens aux voix très « atypiques » (fragilité, raucité, hésitation) aux antipodes de l'image du narrateur scientifique classique à la voix affirmée, claire et bien posée. D'autre part, nous avons élaboré ces textes dans une norme d'écriture originale, compromis de théâtralité, de confiance, de dialogue intérieur, de doute, etc., que nous avons définie comme un « écrit oralisé » : « Écrit qu'on écoute et qu'on ne lit pas, l'écriture de l'exposition, tramée avec quelques formes fondamentales et quelques mots référents aux choses montrées, évoque un suspens, donnant à entendre les hésitations d'une science qui se présente plus comme une activité humaine, tant dans ses démarches que dans ses acquisitions, que comme une construction abstraite purement intellectuelle. Ainsi la distance entre savoir savant et opinions communes est en grande partie réduite dans cette place de réception voulue par le concepteur scientifique » (Decrosse, Natali, 1993 : 121).

Notre préoccupation résidait précisément dans la qualité de cette réception, considérée comme l'élément déclencheur et facilitateur de la construction/modulation de ses propres représentations par le visiteur : « Du point de vue du concepteur, le texte oral a été conçu comme un texte écrit qui est "parlé" dans le but d'apporter des éléments de rhétorique particuliers adaptés à la diffusion immédiate des discours scientifiques dans le champ commun » (Decrosse, Natali, 1993 : 124). « Cet écrit oralisé a, pour construire la compréhension de ces significations scientifiques, des marques linguistiques (telles que verbe explicatif ou présentation des diverses étapes qui s'enchaînent) pour attirer l'attention du visiteur sur

---

<sup>36</sup> Chaque texte s'inscrivait dans un laps de temps normalisé à trois minutes. Des ambiances musicales venaient ponctuer ces textes diffusés en boucle ou servaient de fond sonore à des zones « muettes ». L'ensemble de la bande son n'excédait pas quatre-vingt minutes pour un espace d'exposition de huit cent mètres carrés.

l'évolution du raisonnement. Mais l'exposition restructure ces notions en paraphrases, c'est-à-dire non plus sous la forme de métaphores mais sous la forme de dérivations. Ainsi la réception n'est-elle pas pur accès aux codes normatifs des sciences. Du sens (qui échappe tout autant au concepteur qu'aux scientifiques) est créé par le raisonnement du visiteur dans le lieu même de l'exposition. (Decrosse, Natali, 1993 : 130). Cette reconstruction du sens par le visiteur s'effectue à partir de ses propres représentations et au contact d'autres représentations portées par un discours scientifique réintroduisant le doute, l'inconnnaissance, la fragilité tout autant que la rigueur de la démarche et l'importance des enjeux de connaissance : le visiteur se sent participer à un effort de construction du savoir et sait, à son niveau, que ses ressentis, ses émotions et ses représentations sont pour lui des bases aussi légitimes que celles des scientifiques.

Une étude de la réception de cette exposition a été réalisée par un groupe de chercheurs en sociosémiotique de la Maison des sciences de l'homme (Paris) : « le visiteur est donc à l'écoute de la "voix" du monde qui s'est pour un moment quasi incarnée dans la présence qui lui parle à l'oreille. Cette "voix" instaure un rapport "doux" au langage, contrairement au rapport "dur" comme peut l'être celui des institutions. Ici, ce n'est pas la "machine" de la société ou le "système" du monde scientifique qui parle. C'est une voix personnalisée, accueillante, amicale qui, sur le ton de la confiance, donne des échos de cette "voix" du monde qui nous permet tout à la fois d'être soi et d'être un élément du *socius* » (Decrosse, Natali, 1993 : 131). Une autre étude, plus classique, menée au sein de l'institution, a montré que l'impact émotionnel sur les visiteurs était conséquente : l'exposition a laissé peu de personnes indifférentes et les visiteurs se sont scindés en deux groupes d'importance différente, un groupe très minoritaire ayant fortement exprimé son rejet de l'exposition, notamment à cause de l'intériorisation qu'elle provoquait. Diverses personnes ont également fait état d'un fort impact émotionnel soulignant qu'ils ne s'attendaient pas à trouver ce type d'ambiance dans une exposition scientifique. Des visiteurs non envisagés à l'origine (et surtout pas comme « cibles »), ont exploité l'exposition à plusieurs reprises : il s'agissait de groupe d'étudiants et de formateurs en cursus paramédical (élèves infirmiers) qui trouvaient là une information synthétique qu'ils disaient ne pas trouver ailleurs, ni dans les enseignements, ni dans les ouvrages qu'ils avaient à leur disposition. De plus, une part importante des visiteurs est restée assez longtemps dans l'exposition (où il n'y avait

rien à lire), bien au-delà du temps nécessaire pour entendre l'intégralité de la bande son ; beaucoup ont déclaré être revenus à plusieurs reprises dans des zones déjà traversées, afin de réécouter les textes diffusés dans les casques. Enfin, une première analyse du livre d'or de l'exposition a révélé que la grande majorité des graffiti font état d'un mélange de témoignages exprimant à la fois le ressenti d'émotions profondes et le sentiment pour nombre de visiteurs d'avoir acquis une bonne compréhension du discours de l'exposition.

### **[Conception/analyse] de dispositifs de médiation**

Ce travail qui s'est échelonné sur plus de trois ans nous a permis de conforter et de moduler notre modèle tout en ouvrant des pistes quant à des problématiques touchant à la production/réception de discours. D'autres actions, trop nombreuses pour être citées toutes ou présentées dans le détail, ont affiné notre approche heuristique au travers de diverses productions muséales. La liste qui suit constitue une sélection des opérations les plus importantes qui nous a été donné de mener :

1°) Un travail de conception de projets pédagogiques s'est développé pendant plusieurs années dans le cadre de la mise en place des premières « classes Villette », déclinaison scientifique des classes de découverte. La [conception/analyse] a été construite à partir des contingences muséales (les expositions) et éducatives (les programmes scolaires) (Natali, 1988a). L'expérimentation sur ces projets pédagogiques a permis d'explorer des démarches mettant en action tout un jeu de significations croisées entre les dispositifs de médiation, les contenus des programmes scolaires et des fragments de narrativité permettant, lorsque c'était possible, de construire des ébauches de représentations existentielles.

L'approche systémique a porté sur la production du sens par la traversée de diverses situations communicationnelles : le passage sur les éléments d'exposition et les animations pédagogiques ont été complétés par des activités fortes sur le plan du vécu des élèves. Par exemple, réception d'une classe par le staff directeur d'une grande entreprise d'informatique et dialogue avec ses responsables, rencontres avec des spécialistes renommés, visites exceptionnelles de lieux fermés au public, etc. Nous avons pu constater que dans de nombreux cas, l'effet de la « classe Villette » jouait non seulement son rôle pédagogique mais comportait également des incidences importantes sur les contextes communicationnels entre les élèves, les

enseignants et les établissements (Natali, 1989). De même, nous avons également pu constater, au gré des actions que nous avons menées, de fortes améliorations de l'image de l'enseignant à partir de la prégnance du lieu, des effets de restauration de la cohésion du groupe, des affirmations personnelles de certains scolaires en difficulté, des résolutions de conflits entre enseignants et élèves, des re-motivations pour des classes en déshérence et parfois même, des revalorisations de l'établissement scolaire aux yeux des élèves et de leurs parents (Cambra, Dumont, Natali, 1987). Toutes ces incidences qui n'apparaissaient pas dans le projet pédagogique initial, ont pu être favorisées par un dialogue permanent avec l'enseignant au cours de l'effectuation de la « classe Villette » et par le fait qu'il nous était possible de modifier les programmes en tenant compte des problèmes contextuels du groupe, tels qu'ils apparaissaient lors de cette effectuation. Au bout de deux années d'expérimentations, le passage à des projets pédagogiques normalisés et complètement prédéfinis a bien évidemment atténué les effets de ces classes de découverte sur leurs contextes communicationnels.

2°) L'élaboration d'un avant-projet virtuel de multimédia portant sur les sciences cognitives nous a permis d'intégrer une approche réflexive, métacognitive et systémique, dans l'élaboration même du dispositif. Ce travail a mobilisé pendant près d'une année, une équipe d'informaticiens et de graphistes œuvrant de manière collaborative, par des processus ni séquentiels ni hiérarchisés, avec le concepteur et le scénariste, eux-mêmes en complète interaction. Le jeu, car la dimension ludique de cette conception était bien présente dans ce projet, consistait à appliquer les concepts des contenus scientifiques du dispositif de médiation (la cognition), aux méthodes de sa production et dans les finalités projetées de sa réception. Il était plus ou moins prévu, dès l'origine de ce travail métacognitif, que la complexité qu'il allait mettre en œuvre ne pouvait être réellement compatible avec une faisabilité budgétaire réaliste. Le but de ce travail était essentiellement heuristique (recherche et développement) et nous a permis d'explorer certains processus auto-organisateur entre les contenus et les procès de médiation, ainsi que le recours à des méthodologies métacognitives dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

3°) La réalisation et l'exploitation d'un site Internet prototype nous a permis d'explorer, dans la conception, dans le fonctionnement et dans notre démarche de modélisation, les paramètres nécessaires pour mettre en débat sur le réseau, des problématiques

sciences/société. Ce site ([sciences-muséo.tm.fr](http://sciences-muséo.tm.fr)) a tout d'abord porté sur l'acceptabilité sociale des biotechnologies végétales. Appuyé, en ce qui concerne son contenu, sur les analyses présentées dans un rapport européen, il s'est construit sur une mise en synergie de trois processus de débats en ligne : un forum de discussions, une liste de diffusion et un atelier expérimental de délibération en temps réel, organisé selon des séances inscrites dans un agenda au gré des motivations de ses utilisateurs (Natali, 2001a). Le site a fonctionné pendant plus d'une année. Il a vu passer un très grand nombre de curieux (à certains moments plusieurs milliers de connexions par semaine) et a fédéré une population stable d'interlocuteurs et d'observateurs d'environ deux cent cinquante personnes. Son organisation générale s'articulait comme indiqué dans le schéma 3.

Sur le plan d'une première analyse des aspects communicationnels à partir des théories systémiques de la communication (Watzlawick, 1981 ; Mucchielli, Guivarch, 1998), il a été constaté que, dans les situations de délibération des ateliers en temps réel, le recours à l'écrit, contrairement à ce que pouvaient laisser craindre les expériences de « chat » qui apparaissaient sur le Web, favorisait les dynamiques consensuelles entre les participants issus pourtant de communautés antagonistes : chercheurs, industriels, militants (Natali, 2001). L'étude du fonctionnement de ce site nous a également conduit à fortement prendre en compte la nécessité de fournir aux internautes désirant participer aux débats, une information large et structurée sur les divers niveaux d'articulations entre les connaissances, les enjeux et les conséquences économiques et juridiques des décisions prises par les acteurs effectifs de l'espace politique (national, européen et mondial).

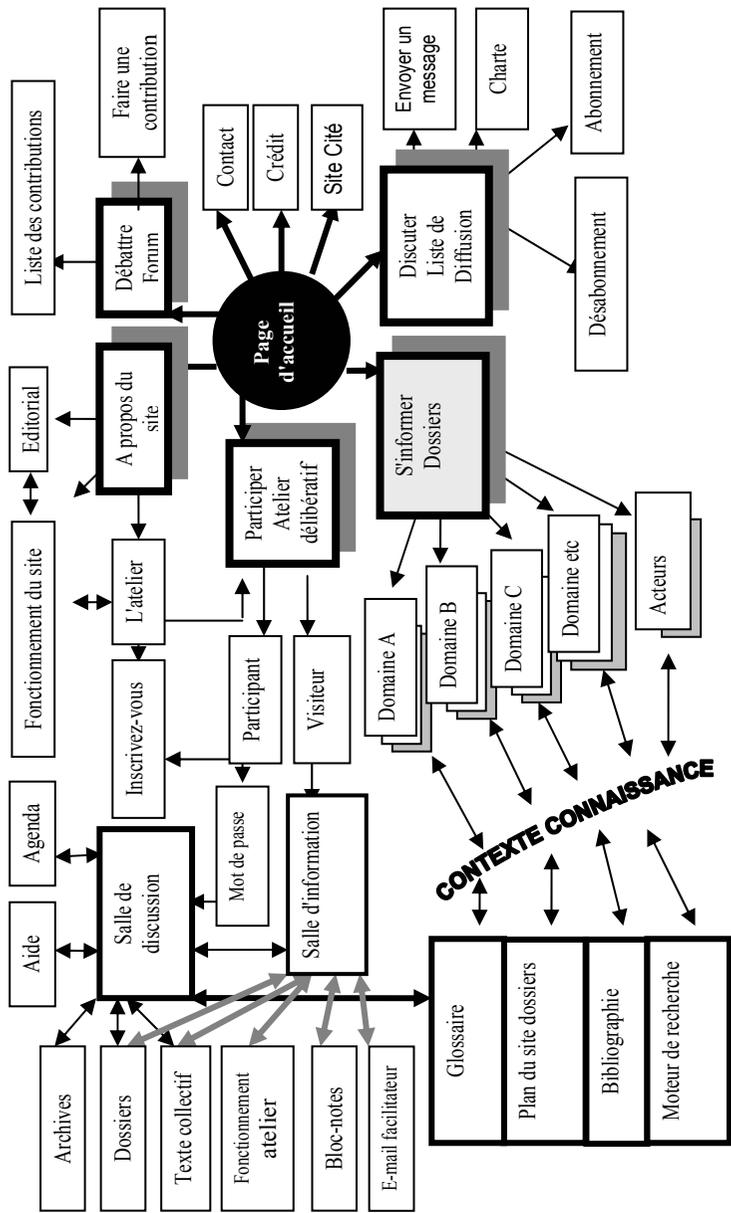
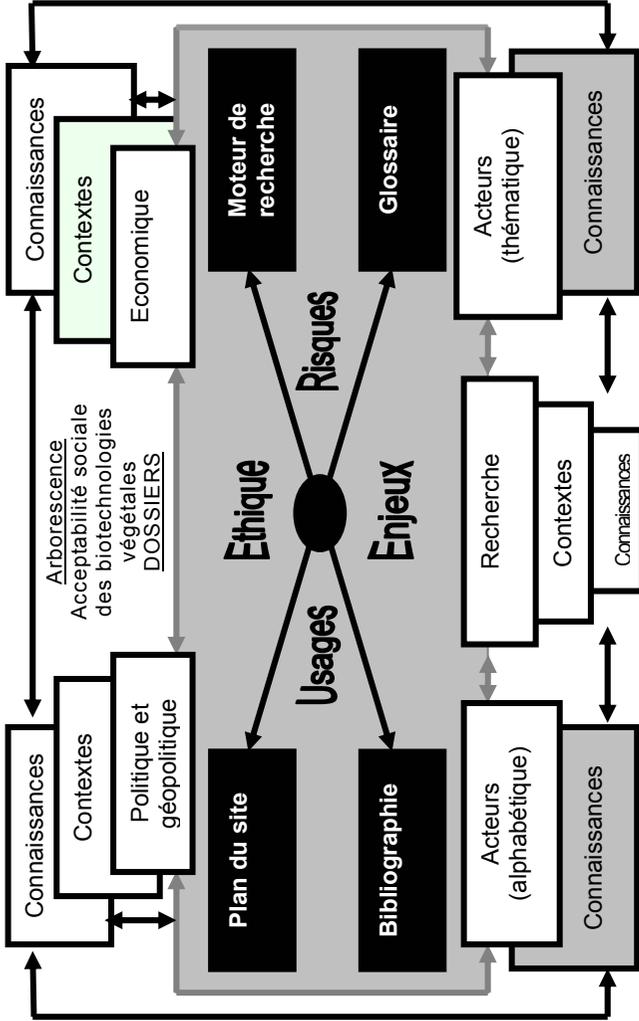
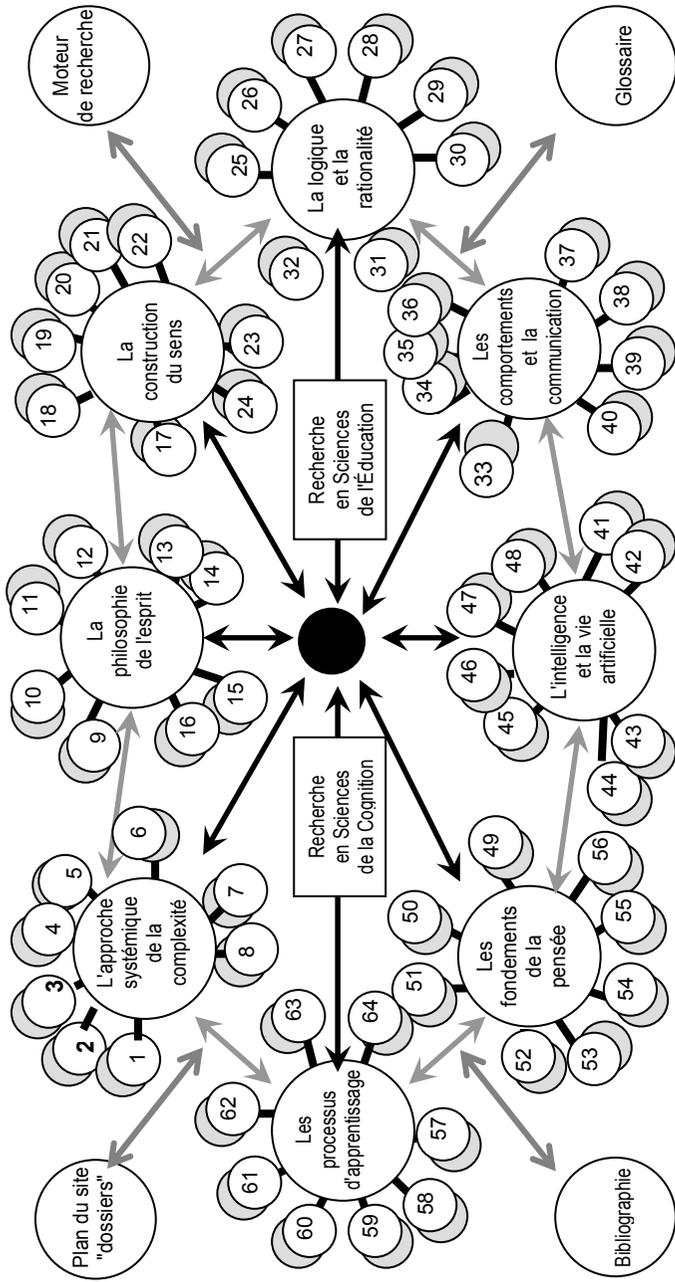


Schéma 3 : Arborecence (site/forum)

Une structuration des informations et des connaissances sur trois niveaux (connaissances, contextes et domaines/acteurs) a donc été conçue, selon les critères de certains des paramètres définis lors de notre développement du concept de *[trans]structuration épistémique* étendu aux sphères industrielles et politiques de la problématique envisagée. Dans cette organisation, chaque strate est à la fois intégrée dans un contexte généré par les autres strates et sert elle-même (avec ses éléments thématiques) d'élément contextuel à chacune de ces strates. Par ailleurs, les éléments d'information s'étagent depuis des synthèses internes au site jusqu'à des éléments provenant des sites particuliers des acteurs de la problématique, par l'utilisation de liens et de quelques procédures anticipant les formes actuelles de syndication (mutualisation des contenus). Ainsi, le croisement des discours offrait à l'internaute qui s'y intéressait, la possibilité de recomposer les discours et les métadiscours qui opèrent dans le champ de la société et de construire ainsi son propre champ de représentations sur lesquelles il pouvait développer ses opinions afin de prendre en considération qu'il avait une place citoyenne dans le débat (schéma 4).

Nous avons alors décidé de dupliquer ce site sur d'autres thèmes autour d'une problématique sciences/société (« la gestion des déchets radioactifs ») et autour d'une problématique d'acquisition des connaissances (« sciences de la cognition et sciences de l'éducation »). En accord avec la quasi totalité des acteurs du domaine nucléaire (y compris les opposants), nous avons démarré le projet sur la gestion des déchets radioactifs qui, faute de financements n'a pu finalement être mis en place. De même, avec de nombreux partenaires des sciences de l'éducation et de la cognition nous avons développé un avant-projet qui, pour les mêmes raisons n'a pas été poursuivi. Le schéma 5 donne un aperçu de l'organisation systémique des informations telle qu'un premier travail de conception avait pu le définir : la constellation des thèmes liés les uns aux autres composait la strate « connaissance » du projet sur la cognition et rassemblait un grand nombre de sous-thèmes seulement indiqués ici par des numéros.





**Schéma 5 : Arborescence des dossiers (strate « connaissances », organisation systémique des thèmes)**

Toutes ces conceptions ont été élaborées grâce aux acquis des opérations précédentes et se sont inscrites dans la démarche de modélisation évoquée plus avant. Ici, le recours à des organisations systémiques des contenus a suivi la logique constructiviste d'une finalité complètement ouverte : la logique du dispositif est que le récepteur interagisse de manière à ce que ses représentations puissent évoluer au mieux de la modulation/construction de ses opinions. Le site était conçu comme un outil qui n'existait que par son utilisation par toutes les personnes concernées. Les diverses institutions contactées ont parfaitement compris tout l'intérêt d'un dispositif de communication de ce genre. La capitalisation des actions de conception et de recherche a porté sur l'affinement des concepts, sur une nouvelle ouverture vers des actions pragmatiques et sur une définition plus précise des finalités de la recherche et des dispositifs expérimentaux mis en œuvre. L'arrêt de ce programme nous a finalement conduit à nous repositionner sur l'analyse des pratiques intrinsèques liées aux situations délibératives, d'autant que simultanément à l'exploitation de notre site télématique, nous avons expérimenté une conférence type « conférence de consensus » en situation classique.

#### **IV. Une réalité construite par les citoyens : délibération et espace public scientifique**

Les débats publics entre citoyens, experts et décideurs politiques et économiques fleurissent dans le champ sociopolitique et dans les productions médiatiques. Ils constituent une forme actualisées des éléments fondateurs de la démocratie surtout lorsqu'ils mettent en œuvre des pratiques participatives ou des situations délibératives permettant de recueillir les discours élaborés collectivement par des groupes de citoyens informés. Globalement présents dans des structures parfois centrales, parfois limites de nos sociétés, les protocoles délibératifs apparaissent lorsque la voix unique de l'expert ou du décideur ne suffit plus à légitimer la décision : la situation délibérative a alors pour premier effet de repositionner les experts confrontés au dialogue avec les profanes (Laügt, 2001). Charge collective (le jury d'assise) ou expression d'une communauté (le jury d'un festival artistique), le protocole délibératif permet à la société d'être plus que la simple somme des citoyens qui la composent. Mais il n'existe de processus véritablement délibératif que lorsque le dispositif permet d'apporter aux citoyens les aides nécessaires pour construire sa décision et lorsque les contextes de ce dispositif

n'opèrent pas des structurations déjà établies avec des finalités préexistantes qui ne peuvent alors qu'instrumentaliser la décision.

### **Les protocoles délibératifs**

Ces protocoles délibératifs ont pour finalité de permettre à des personnes ordinaires de débattre sur des thèmes dont elles sont « profanes » et d'élaborer une synthèse prenant en compte leurs préoccupations en tant que citoyens. Ces protocoles se fondent sur le modèle des « conférences de consensus » danoises (Klüver, 1995), eux-mêmes importés du milieu hospitalier français. Ils sont également en œuvre dans les modalités des « conférences de citoyens » françaises, des « *Citizens Jury* » (Gallais, 2000), des ateliers de scénarios, etc. De manière générale, ils s'établissent comme suit :

- une première phase d'information et de discussion permet au groupe de citoyens de définir les questionnements importants relatifs aux connaissances qui leur échappent. Cette phase doit s'étendre sur une temporalité suffisante, d'une part, pour permettre au groupe de développer un véritable travail coopératif et, d'autre part, pour laisser à chacun le temps nécessaire à la mise en œuvre de ses propres processus d'intégration de nouvelles représentations sur les sujets abordés ;
- une deuxième phase met le groupe en présence d'experts. Ceux-ci ont pour mission de répondre aux questionnements et de mieux expliquer, de leur point de vue, les connaissances requises pour appréhender rigoureusement la problématique en question. Lors de cette rencontre, c'est le groupe qui dirige le débat. Cette rencontre est publique dans le cadre des « conférences de consensus » et dans les « conférences de citoyens » ;
- une troisième phase, la phase délibérative proprement dite, se conclut par une rédaction commune des citoyens. Elle se tient à huis clos, hors présence des experts. Les citoyens « profanes » sont seulement aidés dans leur tâche par le facilitateur qui a organisé les sessions. Ce travail en commun a pour objectif l'élaboration d'un document consensuel. Il en résulte un texte synthétisant les compréhensions et les appréciations globales des « profanes » sur le thème.

Ce texte, et l'ensemble des discours qui se croisent lors des débats, laissent transparaître les représentations qui sous-tendent les croyances, les certitudes et les convictions qui permettent à ces citoyens d'agir démocratiquement, autrement dit les tensions du champ de force selon la métaphore de Willard Van Orman Quine (1951). Surtout lorsque, peu que peu, ils tentent de prendre une part plus active dans les débats et les processus décisionnels qui président aux évolutions de la société. Il est d'ailleurs à noter que l'incidence de la situation délibérative sur les représentations et les opinions des membres du panel s'avère très importante : les participants sont souvent étonnés, ravis et fiers de constater la qualité du texte qu'ils ont produit collectivement. Dès lors, les représentations qu'ils ont d'eux-mêmes et de leurs capacités à être acteur de l'espace public changent du tout au tout : ils s'estiment compétents dans le débat public et admettent plus facilement qu'il est possible de dialoguer et de construire avec leurs concitoyens.

Sous réserve de mener l'opération avec une temporalité suffisante, de ne pas minimiser ou caricaturer le rôle du facilitateur, et de garder l'articulation entre informations préalables, rencontres avec les experts, et délibérations à huis clos, ces protocoles peuvent être adaptés à diverses modalités et pour diverses finalités. Or, en ce qui concerne l'espace public, le centre de culture scientifique par ses pratiques interactives (Natali, 1988b ; Natali, 1998a), s'avère *a priori* comme un lieu privilégié pour faciliter l'implication des citoyens dans des modalités participatives (Goldstein, 1996). Dans ce contexte, l'intégration de protocoles délibératifs dans les dispositifs de médiation des institutions muséales devrait être à même de conférer à ces institutions une place plus importante au sein de l'espace public scientifique. En effet, leur mission s'oriente de plus en plus vers un meilleur dialogue entre les divers acteurs de la société concernés par les conséquences des évolutions contemporaines *i.e.* les chercheurs, les industriels, les politiques, les citoyens. Restent à définir les démarches et les processus qui permettent au musée de participer à des actions plus politiques. Des ouvertures en ce sens ont été effectuées par nombre d'institutions muséales : c'est le cas du British museum (Natural History) de Londres qui a accueilli et organisé des conférences de consensus (Joss, Durant, 1995) et de la Cité des sciences et de l'industrie qui a de même récemment organisé une conférence de citoyens sur le changement climatique et de nombreux débats sur le développement durable et les énergies renouvelables (Natali, 2002).

Cependant, hors champ d'application politique, il nous a semblé pertinent de penser que les rapports de synthèse des panels émanant de situations délibératives orientées plus spécifiquement vers la réception des dispositifs de médiation, peuvent également apporter des éléments de connaissance sur la manière dont circulent les savoirs, dont s'élaborent les représentations et dont se construisent les opinions qui sous-tendent les positions citoyennes. Si le musée peut, sur le plan de sa contribution à la construction de l'espace public, organiser des débats selon des modalités participatives, il peut également utiliser les situations délibératives pour augmenter la qualité de ses communications avec ses visiteurs.

### **Muséologie, débat et espace public**

Mais si le musée apparaît de nos jours comme un élément constitutif de l'espace public, il nous faut toutefois reconnaître qu'il n'en a pas été toujours ainsi : historiquement, les musées n'ont pas favorisé, pendant de longues périodes et en particulier au XIX<sup>ème</sup> siècle, l'émergence de lieux de débats ; bien au contraire, à cette époque, ils se sont plutôt posés « en rupture avec le mouvement social qui a conduit à la révolution » (Rasse, 1999a). Le débat ne pouvait avoir lieu dans ces lieux où « il n'est pas question de mettre en doute les choix scientifiques ou esthétiques des conservateurs, et derrière, de l'establishment qui les forme et les juge, du pouvoir qui les nomme et finance l'institution » (Rasse, 1999a). Néanmoins, les musées modernes et contemporains vont progressivement devenir des lieux d'émergence de nouveaux rapports au public (Rasse, 1999b), notamment par les objectifs de médiation qu'ils développent dans leurs espaces de communication : « l'exposition est un espace public privilégié pour la discussion, il devient un lieu de controverse... » (Rasse, 2002 : 90). En France, l'apparition de lieux comme les centres de culture scientifique, technique et industrielle (CSTI) et comme la Cité des sciences et de l'industrie, constituent des jalons signifiants de cette ouverture au public (Natali, Rasse, 1998). Et pourtant, si Maurice Levy n'a pas manqué dans son rapport fondateur de rappeler qu'il « [...] existe un certain nombre de technologies qui font l'objet de controverses aussi bien en ce qui concerne leur efficacité ou leur rentabilité, que les conséquences qu'elles peuvent avoir sur l'environnement ou sur le mode de vie des individus », il a néanmoins souligné qu'« il ne conviendrait évidemment pas de faire du Musée un forum permanent pour ces controverses » (Lévy, 1979 : 11). En fin de compte, les contextes sociétaux, les environnements médiatiques et les difficultés de

communication des industriels et des politiques, font que les centres culturels scientifiques s'ouvrent maintenant pleinement à la dimension éristique des problématiques sociétales liées aux progrès technoscientifiques. Ainsi, le musée du Conservatoire National des Arts et Métiers, la Cité des sciences et de l'industrie et bien d'autres établissements muséographiques proposent actuellement des programmes importants de conférences et de séminaires à destination de leurs publics et abordent ces thématiques sociales (Natali, 2002).

Pour notre part, simultanément à notre action sur Internet, nous avons testé un protocole délibératif en nous inspirant du modèle danois, si ce n'est que cette opération n'obéissait à aucune demande politique. Cette conférence de type consensus a donc été montée (hors finalité politique) en collaboration avec les Entretiens scientifiques de Brest, pour tester et expérimenter l'adaptation d'une protocole délibératif dans un milieu culturel différent de celui d'origine. Michel Perrot (1997) avait déjà exploré les incidences de la dimension interculturelle sur les expériences de conférences de consensus. L'étude consistait donc d'une part, à prendre connaissance de l'incidence des disparités relatives aux contextes culturels sur le déroulement du protocole délibératif et d'autre part, à analyser les processus communicationnels à l'œuvre sous l'angle des théories systémiques et constructivistes de la communication (Watzlawick, 1981 ; Mucchielli, Corbalan, Ferrandez, 1998). Les travaux portaient globalement sur les rapports entre l'homme et l'animal, avec une focalisation originelle (par le concepteur/facilitateur) sur les conditions d'utilisation de l'animal dans l'expérimentation scientifique. Le panel, essentiellement constitué de personnes résidant en Bretagne (Finistère), a complété le champ du débat en travaillant également sur les conditions d'élevage et le bien-être animal. Les travaux se sont échelonnés sur deux mois ; ils ont permis au panel de rencontrer des experts (scientifiques, médecins, ingénieurs), de visiter plusieurs laboratoires (Afssa, Ifremer, etc.), d'être accueilli pour une séance de travail à l'Académie de Médecine, et de débattre lors d'une conférence publique avec des experts européens dans le cadre de la semaine de la science à la Cité des sciences et de l'industrie. Une conférence de présentations de la synthèse délibérative s'est tenue deux jours plus tard à Brest dans le cadre des Entretiens scientifiques de Brest (Natali, 1998b). Riche d'enseignements, cette opération nous a permis de mieux comprendre les processus communicationnels à l'œuvre dans ce type de situation, de définir plus avant la complexité de la facilitation et les attitudes (position et posture) que doit prendre

le facilitateur (Natali, 2001). Elle nous a également mis en garde contre toute dérive instrumentale du protocole liée aux pressions contextuelles, aux « formatages » des « profanes » par des programmes d'information et de formation préalables, aux finalisations des enjeux et aux résurgences des contingences dues aux normes sociales et médiatiques du débat (Natali, 2003). Il nous a donc paru nécessaire de [concevoir/analyser] des situations délibératives suffisamment précises pour nous permettre d'étudier dans le détail l'ensemble des contextes et des processus à l'œuvre dans des protocoles évolutifs plus concentrés sur une problématique de construction des représentations (Castagna, 1987) et trouvant une application fonctionnelle adaptée aux besoins de la Cité des sciences et de l'industrie (CSI).

### **Muséologie, délibération et expression citoyenne**

Depuis l'an deux mille, il nous a été possible de mettre en place, de réaliser et d'étudier un dispositif expérimental permettant de travailler sur la réception des contenus scientifiques des espaces d'exposition de la Cité (CSI) avec des visiteurs de ces expositions. Nous avons à trois reprises réunis des visiteurs (et/ou des représentants du « non-public ») dans des sessions d'évaluation comportant chacune trois ou quatre journées de débats réparties sur une durée d'environ un mois. Le protocole délibératif nous a effectivement permis de recueillir les significations et les argumentations à l'œuvre dans la construction des opinions lors des débats entre les participants. Les objectifs de ce dispositif étaient succinctement les suivants :

- Une première évaluation « bilan » (2000/2001) a été montée dans l'objectif muséographique d'établir un état des lieux global des contenus de l'une des expositions permanentes dédiées à un thème dans le domaine de la géologie, « Roches & Volcans », afin d'élaborer une proposition d'actions pour la rénovation de cet espace. Sur le plan heuristique, nous avons étudié les incidences de chaque phase de la procédure sur les processus communicationnels (Mucchielli, 1999) et sur la dynamique de la construction du consensus : il s'agissait de comprendre comment les membres du panel construisaient le sens de leurs propres réflexions, le sens des éléments communicationnels du débat auxquels ils participaient, et le sens global, les représentations, des thèmes et des sujets à propos desquels ils débattaient. Ce qui nous a d'ailleurs amené à faire quelques modifications dans l'organisation du protocole des sessions suivantes.

- Une deuxième évaluation de type « préalable »(2001/2002), nous a conduit à demander au groupe de travailler sur les documents d'orientations d'un futur programme d'expositions et de dispositifs de médiation (conférences, ateliers, etc..) portant sur le thème « Gérer La Planète ». L'objectif du débat était de produire des analyses et des suggestions de modulation de ces orientations. Là aussi, l'approche heuristique consistait à affiner notre compréhension des situations communicationnelles et à déterminer au mieux les effets des démarches délibératives à l'œuvre.
- Prenant acte que ces opérations faisaient émerger un grand nombre d'opinions sur la science, sur l'intérêt de la vulgarisation et plus particulièrement sur le rôle de la Cité des sciences et de l'industrie dans les débats touchant aux progrès technoscientifiques, nous avons organisé une troisième session dédiée aux représentations que se font les visiteurs au sujet de l'ensemble des dispositifs de l'exposition permanente (Explora - 2002/2003). Sur le plan muséographique, cela revenait à définir qualitativement la réception des contenus de l'ensemble des espaces de médiations et à caractériser les positions de réception résultant des situations de communication induites par la visite. Au niveau de nos préoccupations, cela nous renvoyait aux positionnements de ces visiteurs dans l'espace public et à la manière dont ils élaborent leurs représentations de l'ensemble des dispositifs de la société leur permettant de participer plus ou moins à cet espace public. Enfin, sur le plan de la [conception/analyse] du protocole délibératif, cela nous a permis de conforter notre compréhension des processus communicationnels et de leurs contextes opérant lors de ces situations. Ces travaux d'analyse sont actuellement en cours.

### **Position constructiviste, délibération et recherche en sciences de la communication**

Une position constructiviste radicale conduit dans un premier temps à un positionnement existentiel qui pourrait enfermer l'individu dans la clôture aliénante de sa subjectivité. Mais comme l'a fait remarquer Heinz von Foerster « le point de vue solipsiste devient intenable dès que je trouve à côté de moi un être vivant autonome » (Foerster, 1981). Pour cet auteur, la relation entre le *je* et le *tu* passe par l'identité entre « réalité » et « communauté ». Autrement dit, c'est l'intersubjectivité et l'intercompréhensibilité qui organisent le seul type de réalité auquel nous pouvons référer. Ceci situe à deux niveaux distincts et conjoints à la fois, l'apport de l'approche constructiviste dans les fondements épistémologiques de notre travail.

Tout d'abord, c'est bien l'étude des processus de communication qui peut le mieux rendre compte de cette construction de la réalité, puisqu'elle ne peut émerger que de la praxis communicationnelle entre entités autonomes. Pour aller plus avant dans cette démarche, nous avons fortement complété notre dispositif heuristique en associant à notre travail d'analyse des processus communicationnels, une analyse sémiiorhétorique et sémiopragmatique des discours et de leur construction, ainsi qu'une analyse des classes sémantiques de ces discours par une méthodologie automatisée des données textuelles (logiciel Alceste, Reynert, 1986). La compréhension des procès qui président à l'élaboration des représentations et à la construction des opinions devient alors plus précise (plus complexe) au croisement des trois démarches analytiques combinées. Cette posture heuristique prend cependant son véritable sens dès lors qu'elle est associée (intégrée et intégrante) au dispositif de [conception/analyse] du protocole délibératif.

Car dans un second lieu, c'est bien la définition et la compréhension du processus délibératif qui importent. Puisque la construction de la réalité ne peut se faire qu'au contact d'individus autonomes, alors ce sont les processus de délibération entre ces individus qui nous semblent rendre compte au mieux de cette construction. Les positions positivistes présentes dans les savoirs savants ainsi que dans leurs déclinaisons doxiques, trouvent leur méthodologie de construction dans les conflits paradigmatiques qui les opposent : *ces conflits s'organisent comme des combats entre des réalités instituées comme des vérités exclusives*. Les argumentations politiques génèrent des affrontements idéologiques qui empruntent aux vérités partielles et partiales des discours d'expertises, les légitimations des actes qu'elles promeuvent : *elles génèrent des luttes et des négociations qui s'arc-boutent entre les dictats et les compromis*. Les discours médiatiques ne s'intéressent qu'aux prégnances communicationnelles des rhétoriques construites sur des constructions esthétiques du langage ; et ce, dans la seule fin d'obtenir les effets d'audience qui en retour ratifient leur pouvoir : *c'est la bataille sans fin des logorrhées qui s'épuisent à créer une « réalité » chimérique, superficielle, illusionnante qui cherche par tous les moyens à se maintenir comme médiatiquement correcte*. Bien au contraire, les situations délibératives, dans leur finalité de recherche d'un consensus concret et transitoire (loin des compromis opportunistes et des vérités définitives), apparaissent comme des sortes d'hétérotopies sociales et existentielles qui, pendant le bref moment de leur épiphanie, parviennent à rassembler un infime fragment d'humanité autour de la

construction d'un intangible fragment de réalité. Cette situation privilégiée constitue alors un opérateur primordial dans la dynamique de l'agir communicationnel qui, par delà la raison instrumentale, fait exister cet espace public indispensable à nos démocraties.

Dès lors, le travail de recherche sur les protocoles délibératifs nous semble essentiel dans le cadre de l'étude des activités communicationnelles *générées par* et *générant* les activités humaines. Il fait émerger de très nombreuses questions, tant sur la conception de ces dispositifs que sur leur compréhension car l'acte de faire n'est ici pas dissociable de l'acte de comprendre. Elles reposent principalement sur les situations et les processus de communication qui construisent/organisent/résultent de la rencontre délibérative : Quels types de dispositifs est-il possible de mettre en œuvre ? Comment gérer les antinomies entre information, communication et manipulation ? Quelle forme de neutralité doit-on envisager ? Quelles sont les limites communicationnelles de ces processus délibératifs ? Comment créer le consensus sans verser dans le compromis ? Quelle forme d'empathie favorise la dynamique du groupe ? Comment doit se caractériser l'action du facilitateur ? Sur quelles postures cognitives doit-il se caler ? Quelles formes de communication doit-il mettre en œuvre ? Comment garder une dimension éthique au débat ? Quelle peut être une approche pragmatique de ces situations ? Comment adapter la démarche aux contextes ? Comment gérer la dynamique délibérative sans la guider ? Comment arriver à ce que le groupe fonctionne à la fois comme un tout et à la fois comme un lieu d'expression libre pour chacun ? Quelles sont les pratiques sémiologiques et rhétoriques de construction du discours utilisées dans les débats ? Le choix semble donc particulièrement évident de focaliser les [conceptions/analyses] sur l'étude des processus communicationnels de ces situations et il implique que ces démarches de [conceptions/analyses] s'inscrivent pleinement dans le cadre des théories systémiques et constructivistes de la communication. Il est attendu de ce positionnement la possibilité de mieux comprendre comment les citoyens participant à des situations délibératives élaborent leurs représentations et construisent une réalité collective au travers des opinions qu'ils forgent dans le débat.

Le constructivisme, pris ici dans sa dimension communicationnelle radicale, nous évite de céder à la séduction des vérités partielles que sans cesse nous concevons : il nous contraint de déplacer incessamment, tel Sisyphe, le rocher de notre épistémè et de nos

représentations, sous peine de disparaître dans l'hébétéude que génèrent nos illusions lorsqu'elles se stabilisent. Il place l'activité de communication au centre même des échafaudages philosophiques, épistémologiques, politiques et sociaux que nous élaborons et qui nous élaborent. Il génère (et résulte de) l'identification entre « réalité » et « système global de communication » : nous existons et cette réalité existe parce que, en tant qu'être subsumé par cette réalité, nous communiquons, et parce que, en tant qu'être subsumé par la communauté, nous communiquons cette réalité au sein de cette communauté. La mise en place d'une circularité entre modélisation et conception, le va-et-vient constructif entre dispositifs de médiation et situations délibératives, nous semble alors apporter un élément de réponse méthodologique à la compréhension de la construction de l'espace public par l'étude des processus de communication : elle apporte, par les démarches qu'elle met en œuvre, et par celles qu'elle croise, *l'exigence intellectuelle* et cette *culture épistémologique* (Le Moigne, 1994 : 232) que l'ingénieur, le chercheur et le citoyen doivent partager au sein de ce vaste chantier.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- AMIOT M., BILLARD I., BRAMS L., (dir.), 1993, *Système et paradoxe*. Ouvrage collectif autour de la pensée d'Y. Barel, Paris, Éd. du Seuil.
- BACHELARD G., 1972, *La formation de l'esprit scientifique*, Paris, Librairie J. Vrin.
- BAREL Y., 1979, *Le paradoxe et le système*. Essai sur le fantastique social, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- BAREL Y., 1987, *La quête du sens*. Comment l'esprit vient à la Cité, Paris, Éd. du Seuil.
- CALLON M., LASCOUMES P., BARTHE Y., 2001, « Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique », Paris, Éd. du Seuil.
- CAMBRA M., DUMONT M., NATALI J.-P., 1987, « Évaluation des classes Vilette », in: Actes du colloque JOUTES, pages 231-238, Nice.
- CASTAGNA B., 1997, « Mobilisation, organisation et diffusion des savoirs scientifiques et techniques, les enjeux d'une problématique de recherche » in : Cahier de Jérigo-st, 1, Presses de l'université François Rabelais, Tours.
- CERTEAU M. de, 1980, *L'invention du quotidien*. 1. Arts de faire, nouvelle édition établie par L. Giard, Paris, Éd. Gallimard, 1990.

- DAVALLON J., Decrosse A., 1986, Transformation des discours scientifiques en discours d'exposition, rapport d'étude, Mission du Musée, Paris, Établissement Public du Parc de la Villette.
- DECROSSE A., Natali J.-P., (dir.) 1988, Sciences et Médias, penser, imaginer, connaître, Actes du colloque organisé à la DIST du CNRS, Collection « Discours et Sociétés », N°5, Paris, éditions Didier Érudition.
- DECROSSE A., NATALI J.-P., 1993, « Le texte oral comme forme singulière du texte écrit dans l'exposition », in: L'écrit dans le média exposition, Blais A. (dir.), Éds. Musée de la Civilisation/Société des Musées Québécois, 115-137.
- DELACOTE G., 1996, Savoir apprendre. Les nouvelles méthodes, Paris, Éd. O. Jacob.
- DELATTRE P., 1971, Système, structure, fonction, évolution. Essai d'analyse épistémologique, 2<sup>ème</sup> édition, Paris, Éd. Maloine, 1985.
- FOERSTER von H., 1981, « Die Erfundene Wirklichkeit Wie Wissen Wir, Was wir zu Wissen glauben ? Beiträge zum Konstruktivismus », R. Piper Co. Verlag, München, traduction de l'allemand par Hacker A.-L., « La construction d'une réalité », pages 45-69, in : WATZLAWICK, P., (dir.), L'invention de la réalité. Comment savons-nous ce que nous croyons savoir. Contributions au constructivisme., Paris, Éd. du Seuil, 1988.
- GALLAIS S., 2000, « Citizens Jury : les principes de la méthode, les objectifs, un exemple de fonctionnement » in : Cahier de Jérigo-st, 2, Presses de l'université François Rabelais, Tours.
- GOLDSTEIN B., (dir.), 1996, Interactifs. Fonctions et usages dans les musées, Paris, Direction des musées de France.
- HABERMAS J., 1962, L'espace public, traduction par Chaniel P. et Straumann T., Paris, Payot, 1996.
- HABERMAS J., 1991, De l'éthique de la discussion, traduction, Paris, Éd. du Cerf, 1992.
- JOSS S., DURANT J. (dir.), 1995, Public participation in science, Londres, British Library, Science Museum.
- KLÜVER L., 1995, « Consensus conferences at the Danish Board of Technology », in : Joss S., Durant J. (dir.), Public participation in science, Londres, British Library, Science Museum.
- LAÜGT O., 2000, Discours d'expert et démocratie, Paris, Éd. L'Harmattan et Montréal, Éd. L'Harmattan Inc.
- LAÜGT Olivier, 2001, « Rencontre délibérative et positionnement de l'expert », in : Cahier de Jérigo-st, 3, Presses de l'université François Rabelais, Tours.

- LE MAREC J., 2001, « Le public : définitions et représentations », in : Bulletin des Bibliothèques de France, 46 (2) : 50-55, édité en ligne : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/01/35/>
- LE MAREC J., 2002, « Le musée à l'épreuve des thèmes sciences et sociétés : les visiteurs en publics », in : La Science dans la cité, Quaderni, 46, Paris, Éds. Sapientia, pages 105-121.
- LE MOIGNE J.-L., 1985, Les modèles expérimentaux et la clinique (AMRP1985), in : Confrontations psychiatriques, 1987, nouvelle version publiée en ligne, Qu'est-ce qu'un modèle, 2000 : <http://www.mcxapc.org/docs/ateliers/lemoign2.htm>
- LE MOIGNE J.-L., 1990, La modélisation des systèmes complexes, édition revue et corrigée, Paris, Éd. Dunod (Bordas).
- LE MOIGNE J.-L., 1994, Le constructivisme. Tome 1 : des fondements, Paris, Éd. ESF.
- LEVY M., 1979, Rapport de la mission d'étude du musée national des sciences et de l'industrie de la Villette, Paris, Établissement Public du Parc de la Villette.
- MEYER M., 1993, Questions de rhétorique. Langage, raison et séduction, Paris, Librairie Générale Française.
- MORIN E., Le Moigne J.-L., 1999, L'intelligence de la complexité, Paris, L'Harmattan.
- MUCCHIELLI A., Corlaban J.-A., Ferrandez V., 1998, Théories des processus de la communication, Paris, Éds. A. Colin/Masson.
- MUCCHIELLI A., Guivarch, J., 1998, « Nouvelles méthodes d'étude des communications », Paris, Éds. A. Colin/Masson.
- MUCCHIELLI A., 1999 « Théories systémiques des communications. Principes et applications », Paris, Éd. A. Colin.
- NATALI J.-P., 1988a, « L'exploitation pédagogique des expositions scientifiques et techniques : les classes villette », in: Cahiers Pédagogiques, 261, pages 22-27.
- NATALI J.-P., 1988b, « Les outils muséographiques interactifs et leurs finalités pédagogiques », in : Vers une culture de l'interactivité, Paris, Cité des sciences et de l'industrie, p. 15-24.
- NATALI J.-P., 1989« L'esperienza della "Cité des sciences et de l'industrie" di Parigi. », in : Il bambino bionico, Éd. La Nuova Italia, pages 384-390.
- NATALI J.-P., 1993, « Le plaisir de comprendre... sa douleur », in : Sciences-Muséo, 3, pages 23-28, Paris, Cité des sciences et de l'industrie.
- NATALI J.-P., 1995 « Le Temps, la Vie, la Conscience », Catalogue des Journées Nationales de l'Audiovisuel Scientifique, Paris, Éd. du CNRS, pages 224-226.
- NATALI J.-P., 1998a, « Science centers : between reality and virtuality », in : New strategies for communication in museum, Proceedings of ICOM/CECA '96, Kraütler H. (dir.).

- NATALI J.-P., 1998b, « Le débat public, la démocratie et la nécessité du consensus » in : Science et éthique ou le devoir de parole, actes des entretiens scientifiques de Brest.
- NATALI J.-P., 2000, « Gérer l'Insu. Incognoscibilité et relativismes, obstacles et contrefaçons », in : Cahier de Jérigo-st, 2, Presses de l'université François Rabelais, Tours.
- NATALI J.-P., 2001, « L'intégration de protocoles délibératifs dans les dispositifs de la médiation muséale scientifique et technique », in : Cahier de Jérigo-st, 3, Université François Rabelais, IUT, Tours.
- NATALI J.-P., 2002 « Le développement des conférences, colloques et débats dans les centres de culture scientifique », in : La Science dans la cité, Quaderni, 46, Paris, Éd. Sapia, pages 163-175, édité en ligne : <http://www.unice.fr/mediacom/PDF/Natali.pdf>
- NATALI J.-P., 2003, « Communications inter et intra disciplinaires : les paradigmes et les paradoxes de la médiation scientifique et technique », in : Actes des Premières Rencontres CCSTIvales de Suze-la-Rousse 2001, édité en ligne : <http://www.maison-ceramique.org/actions/cstivales/natali.doc>.
- NATALI J.-P., Martinand J.-L., 1987, « Une exposition scientifique thématique... Est-ce bien concevable ? », in : Éducation Permanente, 90, Paris.
- NATALI J.-P., Rasse P., 1998, « Nouvelles technologies, nouvelles médiations dans les musée de sciences », Actes du Colloque de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication (SFSIC), Metz.
- PERROT M., 1997, « La dimension interculturelle des conférences de consensus », in : Cahier de Jérigo-st, 1, Presses de l'université François Rabelais, Tours.
- PEYTARD J., JACOBI D., PETROFF A., 1984, « Français technique et scientifique : reformulation, enseignement » in : Langue française, 64, pages 1-125.
- PIAGET J., 1937, La construction du réel chez l'enfant, 6<sup>ème</sup> édition, Delachaux et Niestlé, 1977.
- PLATON, Protagoras, traduction par Chambry E., Paris, Éd. Garnier/Flammarion, pages 38-93, 1967.
- POPPER K. R., 1972, Objective Knowledge, Oxford, Oxford University Press, édition revue et augmentée : 1979 ; traduction de l'anglais des trois premiers chapitres par C. Bastyns, La connaissance objective, Bruxelles, Éd. Complexe, 1982.
- POPPER K. R., 1984, « Auf der Suche nach einer besseren Welt », À la recherche d'un monde meilleur. Essais et conférences., traduction de l'allemand par J.-L. Évard, Paris, Éd. du Rocher, 2000.
- QUINE W. V. O., 1951, « Two Dogmas of Empiricism », The Philosophical Review, 60, pp. 20-43, version remaniée dans Quine

W. V. O., 1953, *From a Logical Point of View*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press ; traduction de l'anglais de la version de 1953 par P. Jacob, sous le titre « Les deux dogmes de l'Empirisme », in : Jacob P., (dir.), *De Vienne à Cambridge. L'héritage du positivisme logique de 1950 à nos jours*, Paris, Gallimard, 1980.

RASSE P., 1999a, « L'histoire pour analyser le monde contemporain : l'espace public et les musées » in : MEI, 10, *Histoire et Communication*, Éd. L'Harmattan, édité en ligne : [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/02/27/index\\_fr.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/02/27/index_fr.html)

RASSE P., 1999b, « Les musées à la lumière de l'espace public ; histoire, évolution, enjeux », Paris, Éd. l'Harmattan.

RASSE P., 2002, « La médiation scientifique et technique entre vulgarisation et espace public », in : *La Science dans la cité*, Quaderni, 46, Paris, Éd. Sapiaientia, pages 73-93.

REINERT, M., 1986, « Alceste, une méthodologie d'analyse lexicale », in : *Les cahiers de l'analyse des données*, vol XI, 4, pages 471-484.

TRIQUET E., 1993, *Analyse de la genèse d'une exposition de science. Pour une approche de la transposition médiatique*, Thèse en didactique et muséologie des sciences, Université Claude Bernard Lyon 1.

VALERY P., 1947, *Mauvaises pensées et autres*, Paris, Gallimard, repris dans *Œuvres II*, Bibliothèque de la Pléiade, nrf Gallimard, 1960.

VARELA F., 1981, « Le cercle créatif. Esquisses pour une histoire naturelle de la circularité. », pages 329-345, in : Watzlawick, P., (dir.), 1981 « *Die Erfundene Wirklichkeit Wie Wissen Wir, Was wir zu Wissen glauben? Beiträge zum Konstruktivismus* », R. Piper Co. Verlag, München, traduction de l'allemand par Hacker A.-L., *L'invention de la réalité. Comment savons-nous ce que nous croyons savoir. Contributions au constructivisme.*, Paris, Éd. du Seuil, 1988.

VARELA F., Thompson E., Rosch E., 1993, *L'inscription corporelle de l'esprit. Sciences cognitives et expérience humaine*, traduction de l'anglais par V. Havelange, Paris, Éd. du Seuil.

WATZLAWICK P., (dir.), 1981 « *Die Erfundene Wirklichkeit Wie Wissen Wir, Was wir zu Wissen glauben? Beiträge zum Konstruktivismus* », R. Piper Co. Verlag, München, traduction de l'allemand par Hacker A.-L., *L'invention de la réalité. Comment savons-nous ce que nous croyons savoir. Contributions au constructivisme.*, Paris, Éd. du Seuil, 1988.

WITTGENSTEIN L., 1921, « *Tractacus logico-philosophicus* », *Annalen der naturphilosophie*, traduction de l'allemand par P. Klos

**TROISIEME PARTIE :**

**LE CONSTRUCTIVISME  
DANS LES ECOLES DE PENSEE ET  
DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE**

**I- PRESENTATION par Alex Mucchielli**

Dans les trois articles de cette troisième partie, les chercheurs qui nous proposent leurs réflexions, se demandent ce qui fait que leurs recherches, faites dans les canons de leur groupe scientifique d'appartenance, sont « constructivistes » (scientifique) ou ne le sont pas.

Il est intéressant de suivre leurs argumentations. Pour eux, il existe des concepts qui sont de nature à entraîner une recherche vers le constructivisme. C'est là tout de même une affirmation à démontrer. Il est vrai qu'ils s'efforcent de combiner ces « concepts constructivistes » avec des méthodologies reprenant certains principes de base du constructivisme scientifique. Mais, comme ils ne reprennent pas tous les principes, ils semblent nous présenter finalement ce fameux « constructivisme restreint » si difficile à imaginer.

Cette troisième partie se termine par la présentation, par Claire Noy, d'une enquête réalisée auprès d'étudiants soit disant formés au « constructivisme scientifique ». Les résultats de la reconstruction sociale de ce constructivisme sont assez surprenants.

## II- L'ÉCOLE DE LOUVAIN-LA-NEUVE EST-ELLE CONSTRUCTIVISTE ?

**Federica Russo, Caterina Rea et Laura Salamanca Avila**

**Mots clés :** approche communicationnelle, culture d'organisation, communication interne, changement, réalité, observateur-observé.

**Résumé :** Dans cet article, nous souhaitons expliciter quelques aspects épistémologiques du cadre théorique et méthodologique de ce qu'on appelle depuis quelques temps « l'école de Louvain-la-Neuve ». L'*approche communicationnelle* de cette école est portée par quelques membres du Laboratoire d'analyse des systèmes de communication d'organisation (LASCO/UCL) - P. de Saint-Georges, J. Pirson, C. Duterme et nous-mêmes.

Nous partirons d'une brève présentation de l'approche de l'école de Louvain-la-Neuve – une approche pluridisciplinaire – dans laquelle les approches *systémique* et *pragmatique de la communication* sont fondamentales. Ensuite, nous réfléchissons à la définition du paradigme épistémologique appelé constructivisme et à son lien avec l'approche communicationnelle. Pour ce faire, nous nous demanderons si celle-ci est bien constructiviste et nous nous interrogerons, en nous basant sur l'analyse de l'induction de changement dans les organisations, sur la pertinence de cette approche et sur les principes et les concepts du constructivisme qui y sont utilisés. Pour terminer, nous analyserons, d'un point de vue philosophique, l'importance d'une telle approche appliquée à l'étude de la communication dans les organisations.

### **Présentation par Alex Mucchielli**

*L'école de « l'approche communicationnelle » de Louvain-La-Neuve revendique son rattachement au courant constructiviste, sans vouloir cependant se situer précisément par rapport aux différents constructivismes. Son « constructivisme interactionniste » serait fondé sur trois traits caractéristiques de sa façon de concevoir les organisations et l'intervention en organisation :*

- *une conception culturelle, systémique et contextuelle de l'organisation ;*
- *une conception systémique de la communication interne ;*

*- et une conception interactionniste et systémique de l'intervention en organisation.*

*Dans une organisation, pour cette école, les comportements sont organisés en « modèles de redondance » et ils sont finalisés par l'adaptation au(x) contexte(s) organisationnel(s). On retrouve donc là le principe de la contingence et de la finalisation de la connaissance, appliqué aux communications et aux comportements. Par ailleurs, les codes culturels indiquent aux acteurs « ce qu'il convient de faire et/ou de dire ». En ce sens, la communication interne est régulée par ces codes. Les auteurs placent « l'identité » de l'organisation au niveau des codes culturels qui sont des matrices de « modèles de redondance » par lesquels et à travers desquels les acteurs font leurs activités adaptatives. Cette identité étant, en construction permanente à travers une négociation entre les acteurs (application du constructivisme à la construction sociale de la réalité sociale).*

*L'école de Louvain-La-Neuve propose de concevoir l'organisation comme un emboîtement de systèmes de communications.*

*Il y a, tout d'abord, les « modèles de redondance » mis en forme et régulés par la culture organisationnelle. L'ensemble de ces modèles donnant : « l'ensemble contextualisé des comportements et des opinions en interaction » et composant la majeure partie (ou la totalité) de la « communication interne ». Il y a, ensuite, la « communication d'organisation » qui est constitué essentiellement « des politiques pour influencer les comportements ». Il y a, enfin, la « communication interne intégrative » : « ensemble des actions entreprises dans le but de motiver et de maintenir une certaine cohésion interne ».*

*On conçoit que ces divers éléments qui sont, pour certains, à la fois des processus et des résultats ont les propriétés récursives et interactionnistes de la connaissance du point de vue constructiviste.*

*Dans ce cadre conceptuel (assez classique somme toute), l'intervention d'un consultant est franchement définie comme un activité « constructiviste ». Il s'agit cependant là d'une variante de la recherche-action et d'un constructivisme social d'un objet social. L'intervention d'un consultant est définie comme une tentative de piloter une partie du sous-système de communication délimité à l'intérieur de l'organisation. Cette tentative se fait d'une manière constructiviste, et non à la manière classique qui dissocie le « médecin » du « malade ». Il s'agit, pour le consultant, de*

*« construire un système d'intervention », de co-définir des finalités et des conditions de faisabilité. L'intervention se concentre sur la transformation des « schémas cognitifs existants » à l'origine des « modèles de redondance ». Le consultant est donc partie prenante du sous-système de communication et en est un agent d'explicitation de son fonctionnement et de prise de conscience pour les autres acteurs. La connaissance du sous-système, comme sa transformation se font à travers des interactions. C'est donc à travers cette activité que se construit une véritable connaissance du fonctionnement de l'organisation (principe de la connaissance liée à l'action du constructivisme). Cette connaissance étant, par ailleurs, liée au vécu des acteurs qui ont participé à cette élaboration (principe phénoménologique).*

## **L'APPROCHE COMMUNICATIONNELLE DE LOUVAIN-LA-NEUVE**

Dans ce point de notre analyse, nous abordons deux concepts clés de l'approche communicationnelle. D'une part, la culture organisationnelle et la communication interne et, d'autre part, l'induction de changement dans les organisations.

L'approche communicationnelle se fonde sur *la théorie systémique* (Morin 1977) et sur *l'école pragmatique de la communication* (Watzlawick, Bateson, Selvini, Duterme, de Saint-Georges, Pirson).

### **La culture organisationnelle**

Afin de définir ce qu'est l'organisation, nous faisons appel à E. Morin (1977), auteur pour lequel les notions « d'organisation », « d'interaction » et « d'interrelation » sont intimement liées. Le système constitue en effet une unité globale d'interactions entre ses membres. Les interactions qui y ont lieu, et qui sont véhiculées par des codes culturels, sont, dans ce sens, des unités de comportement, des éléments, qui, additionnés ou mêlés à d'autres interactions, constituent des chaînes d'interactions.

Ainsi, l'ensemble des interactions qui se répètent constitue-t-il ce qu'on nomme des modèles de redondance (Watzlawick 1972). « Pour un observateur extérieur, cette répétition de comportements sera repérée comme une redondance », spécifie C. Duterme (2002). Les interactions sont donc au cœur de l'action collective car, d'une part, elles véhiculent les codes culturels et, d'autre part, elles sont l'unité de référence pour l'analyse des contextes organisationnels.

De ce fait, les modèles de redondance sont liés aux modes de régulation – il s'agit bien de deux phénomènes organisationnels interdépendants. Le modèle de redondance est constitué par les chaînes d'interactions qui se répètent, alors que le mode de régulation est relié aux processus de régulation, donc à la manière dont se créent et se transforment les règles. Autrement dit, l'ensemble des modèles de redondance permet la mobilisation, la transformation, la disparition ou même l'émergence des nouvelles règles, donc des nouveaux modes de régulation.

Dans les organisations, nous distinguons la coexistence de deux grands types de codes culturels, les codes sociétaux et les codes propres à la culture de l'organisation. Premièrement, il existe des codes que l'acteur s'est approprié depuis sa naissance et auxquels il a été socialisé. Il s'agit des codes culturels sociétaux. Ces codes sont liés, par exemple, à l'appartenance à une société ou à une communauté.

Deuxièmement, l'acteur intègre dans sa vie quotidienne une variété de codes culturels propres à son entourage organisationnel. Il s'agit non seulement des *codes normatifs* – ensemble de valeurs, croyances, représentations, chartes, procédures, manières d'agir et de penser en organisation –, mais également des *codes comportementaux*.

Pour résumer, ces deux types de codes se complètent et se manifestent par des chaînes d'interactions. Ainsi, pour que les modèles de redondance aient un sens, qui leur sera accordé par les partenaires de la communication, nous faut-il les placer dans certain(s) contexte(s). Dans cette acception, à l'intérieur d'une organisation, qu'il s'agisse d'une famille, d'un groupe ou d'une entreprise, le sens du comportement des acteurs est donné par la manière dont les partenaires de la communication s'adaptent au(x) contexte(s).

Ainsi, en fonction de l'apprentissage des codes culturels (Watzlaciwk 1972), les partenaires d'une communication disposeront-ils des éléments pour déterminer « *ce qu'il convient de faire et/ou de dire* » dans un contexte déterminé. On ne peut donc pas parler de contexte mais des contextes, car l'organisation est constituée de sous-ensembles. Le respect et la valorisation de la variété des contextes organisationnels est l'une des particularités de *l'approche communicationnelle de l'organisation*.

Dans ce cadre, la culture d'organisation peut être considérée comme régulatrice de la communication interne, donc de l'action collective. Elle regroupe tous les acteurs organisationnels – avec leurs intérêts et leurs rapports conflictuels au niveau groupal et collectif. L'identité d'une organisation est portée par des codes culturels partagés – dans une négociation conflictuelle – par les membres de l'organisation.

L'analyse de la culture organisationnelle consiste donc, au sens large, dans la compréhension de la nature des interactions qui s'y déroulent, tout en gardant un œil sur le(s) contexte(s) dans lequel elles ont lieu et sur les modes de régulation qui y règnent. C'est en ce sens que nous croyons que la culture d'organisation est régulatrice de la communication interne, donc de l'action collective, car elle recouvre tous les acteurs organisationnels.

### **La communication interne**

L'analyse de la manière dont les différents niveaux ou hiérarchies de contextes s'entrelacent nous permet de comprendre le sens collectif accordé aux interactions et aux codes culturels en organisation.

Par communication interne, nous comprenons donc l'ensemble des comportements et des modèles de redondance – présents dans des contextes différents – régulés par des codes culturels.

Le syntagme communication interne est utilisé de manière indistincte par des sociologues, par des professionnels de la gestion et, également, par des psychosociologues. Sans vouloir approfondir les différentes versions par rapport au sujet (de Saint-Georges 2000, Giroux 1994 et Duterme 2002), nous voulons situer la nôtre.

L'approche opérationnelle de la communication – une lecture des phénomènes de communication en organisation – se centre sur la manière dont les messages sont véhiculés. Dans ce cadre, on parle de *communication interne* pour décrire l'ensemble des dispositifs ou des outils informatifs ainsi que les instructions, les ordres, les directives, etc. Ces dispositifs sont, bien évidemment, des aspects de la communication, mais ils ne revendiquent que l'aspect instrumental de la communication, c'est-à-dire l'information de commandement et de contrôle de gestion.

L'approche intégrative vient notamment de la prise en compte de l'importance du facteur humain dans la production. C'est ainsi que « le moral des troupes » et la motivation sont devenus des sujets largement traités depuis une trentaine d'années. Dans ce cadre, on entend par *dimension intégrative de la communication*, l'ensemble des actions entreprises dans le but de motiver et de maintenir une certaine cohésion interne autour d'un certain nombre de valeurs. Évidemment, cette approche soulève une question importante : celle de la reconnaissance collective autour d'un certain nombre de valeurs, de normes et de représentations. C'est dans ce cadre que l'on trouvera, par exemple, les revues, les journaux, les brochures, la presse d'entreprise, etc.

Lorsqu'on parle de communication interne, on se rend compte alors que les approches nommées ci-dessus risquent de conduire à une confusion entre la communication organisationnelle (les comportements, les phénomènes et les interactions observées) et la communication d'organisation (les politiques menées pour influencer les comportements). Or, ces dernières ne révèlent qu'une partie de l'univers de significations de l'organisation et une volonté de « régulation de contrôle » au sens reynaudien (1997), donc de « communication contrôlée » de la part du sommet stratégique. Les politiques – ou stratégies – de communication et d'information, formulées par le management ou le sommet d'une organisation, constituent aussi une partie de la communication interne. Cependant, elles ne sont, à nos yeux, qu'une dimension de celle-ci.

En conclusion, la communication organisationnelle interne n'est pas limitée au contrôle et à la gestion des aspects opérationnels et managériaux, de la communication exercée par les membres d'une partie ceux d'une autre. Nous prônons donc une définition explicative de la communication interne dans laquelle celle-ci est comprise comme l'ensemble contextualisé des comportements et des opinions en interaction. En ce sens, l'organisation est bien un système de communication.

### **L'induction de changement dans les organisations**

Nous nous focalisons sur le changement induit par un agent externe - consultant, intervenant. Il peut être de type *adaptatif* - modification des règles, des procédures - ou *innovatif* - recadrage du contexte organisationnel (Pirson 1998).

Nous croyons qu'une approche communicationnelle, tant du cadre théorique de l'intervention que du pilotage de celle-ci, peuvent conduire les intervenants à une maîtrise effective des enjeux de l'intervention, à la prise en compte des aspects communicationnels de celle-ci et, en conséquence, à la mise en place d'un véritable changement dans l'organisation.

L'intervenant est un " *sujet* " qui fait partie de " *l'objet* " qu'il tente d'aider - l'organisation cliente. Dès les premiers contacts avec les demandeurs, il intègre ce qu'on appelle " *le système d'intervention* ".<sup>37</sup> L'intervenant fait donc partie du *système de communication* qu'il tente d'aider et, dans lequel il joue un rôle décisif. Il est sensé piloter l'ensemble de modes de régulation et de mettre en place un mode de métacommunication construite du système. Dans ce cadre, on différencie *l'approche communicationnelle* d'une approche classique qui oppose le " *sujet connaissant* " à " *l'objet connu* ". Ce n'est, en effet, qu'en construisant le système d'intervention, en partenariat avec les autres membres du système, que l'intervenant déterminera les modalités de pilotage de celle-ci ainsi que la méthodologie appropriée au changement demandé. Dans ce cadre, la démarche de l'intervenant est, à chaque fois, adaptée au contexte de l'organisation cliente et non le résultat de l'application d'une « formule standard d'intervention ». En effet, nous croyons qu'une approche communicationnelle de l'organisation et de l'intervention permet à l'intervenant de " *piloter* " le système d'intervention et d'aboutir à la mise en place des solutions adaptées au contexte de l'organisation cliente.

---

<sup>37</sup> Par système d'intervention nous comprenons la délimitation du *niveau d'analyse de l'intervention* (Dutermé 2002). Le système est « délimité », au début de l'intervention, en fonction d'une multiplicité de paramètres tels que les objectifs de l'intervention, les acteurs et/ou les sous-ensembles qui en font partie, les instances du système, la méthodologie de travail, les modes d'évaluation de l'intervention et les enjeux, entre autres. Ainsi, la « clôture opérationnelle » (Morin 1977) du système dépend de la manière dont l'intervenant et ses partenaires parviennent à fixer les frontières de leur action et leurs engagements dans la relation.

### **L'APPROCHE CONSTRUCTIVISTE.**

Afin de comparer notre approche avec le constructivisme, nous avons approfondi l'ouvrage de J.-L. Le Moigne (1994, 1995.a, 1995.b). Pour le constructivisme, toute connaissance est une construction sujet. Le sujet se réfère à des finalités lorsqu'il construit le savoir. Ainsi, la dualité *sujet/objet* est-elle dépassée et, dans ce cadre, de l'interaction entre les deux termes émerge et se construit la connaissance - la connaissance est une action. Dans cette perspective, la dichotomie même sujet/objet perd de sa signification, car les deux font partie du même système, et si, d'une part, le "sujet" construit son "objet" en le connaissant, l'"objet" aussi fait partie intégrante et active du système, dans la mesure où il affecte l'autre membre du système. Dès lors, le couple *observateur-observé* s'adapte mieux, puisqu'il suppose une complémentarité et une interaction entre les deux éléments, plutôt que l'opposition d'un sujet actif qui connaît un objet passif. Ainsi, la connaissance est-elle une construction - voire une reconstruction de la complexité - qui part de l'observateur et qui prend du sens lorsqu'elle est "modélisable" - *modélisation systémique*.

À partir de l'approche communicationnelle, nous avons proposé une vision particulière de l'organisation, de la communication interne et de l'induction du changement dans les organisations. Nous avons vu que le rôle de l'intervenant n'est pas externe car il fait partie du système d'intervention et que la démarche même d'intervention est, d'après notre approche, une démarche permanente de *re-construction* de la *réalité organisationnelle* et d'adaptation (quant aux aspects méthodologiques) du pilotage de l'intervention. Ces conclusions nous permettent de nuancer notre approche avec quelques implications méthodologiques du constructivisme. Quant aux implications méthodologiques du constructivisme, nous trouvons, parmi les plus importantes, la *modélisation systémique*, la *place du chercheur* - en tant que partie prenante du système observé -, le critère de "*faisabilité*" - qui remplace le critère de vérité -, l'importance qu'il accorde à *l'analyse des interactions* - qu'il observe et qu'il mène - et, enfin, le *va-et-vient entre l'observation empirique et la réflexion théorique*. En gros, le travail de *recherche est la transformation des schémas cognitifs existants, donc la transformation de la réalité sociale*.

## L'ÉCOLE DE LOUVAIN-LA-NEUVE EST-ELLE UNE "ÉCOLE CONSTRUCTIVISTE" ?

Essayons maintenant de répondre à la question : l'approche de l'école de Louvain-la-Neuve a-t-elle besoin de se définir comme étant constructiviste ? Si l'on part du constat que le constructivisme partage certains concepts propres à la systémique et à la pragmatique : Quels sont les enjeux (théoriques et méthodologiques) pour que l'école de Louvain-la-Neuve se définisse comme étant "constructiviste" ?

En effet, dans l'approche communicationnelle et systémique le "système observant" se construit en permanence dans et par l'interaction du sujet observateur-modélisateur et du phénomène observé. Voici quelques arguments qui nous permettent de comprendre le lien entre notre approche et le constructivisme :

- L'approche systémique et l'approche pragmatique tentent de comprendre les systèmes « *in situ* ». Les principes de *réursion* (Morin 1977) et d'*équifinalité* (Watzlawick 1972) démontrent cette vision de la compréhension des systèmes. E. Morin (1977) dit bien qu'un système porte en lui son histoire et son avenir et P. Watzlawick (1972) explique la méthode qui, par la compréhension du *comment* de la dynamique du système, permet de comprendre, par exemple, les solutions à mettre en place afin de surmonter un dysfonctionnement systémique. Ainsi, selon ces deux auteurs, l'analyse de la dynamique d'un système se fait en l'observant et en faisant partie du système observé.

- Le *principe de causalité* n'est pas privilégié par le constructivisme car, pour permettre une compréhension et une résolution des dysfonctionnements systémiques, il est essentiel de comprendre la manière dont " *ici* " et " *maintenant* " se jouent les interactions et se construit la dynamique organisationnelle. En effet, comme nous venons de le signaler, le *principe d'équifinalité* se centre sur cet aspect. Chaque système est porteur de ses propres solutions et ce n'est que dans l'analyse de sa dynamique actuelle que le chercheur pourra trouver, comprendre et favoriser la survie et le développement du système.

- Le principe de "calcul", tel que P. Watzlawick l'explique, est en lien direct avec ce qu'on appelle le " *paradigme de la possibilité téléologique* ", qui repose sur le principe de la " *calculabilité syllogistique* " (Le Moigne, 1994). Le concept de calcul est ainsi lié à ceux de " *séquence de faits* " et de " *chaîne d'interaction* " (Watzlawick 1972). Ces concepts nous permettent de comprendre la

dynamique du système interactionnel, la fréquence et les possibilités d'émergence de nouveaux modèles de redondance, ainsi que l'analyse des dysfonctionnements de la communication.

- Le principe de la "calculabilité syllogistique" (Le Moigne, 1994) nous permet de comprendre les concepts de "contexte", "modèle de redondance" et "hiérarchie des contextes" (Duterme 2002) analysés par les auteurs pragmatiques de la communication et nous autorise à leur accorder une place prépondérante dans l'étude des systèmes de communication.

- En ce qui concerne la *modélisation systémique* (Le Moigne, 1994), elle est appliquée par l'approche pragmatique et par l'approche systémique. En effet, la modélisation est une manière de donner forme à une réalité abstraite et de comprendre les processus et les enjeux qui la déterminent. Cette manière d'analyser, propre à la systémique et à la pragmatique, est également propre à l'approche communicationnelle. Dans celle-ci nous appliquons cette modélisation à partir de la compréhension du *système d'intervention*. Cette structuration de la complexité de l'intervention permet, non seulement de comprendre ce processus, mais, également, de structurer l'analyse empirique des cas d'intervention.

Comme nous venons de le voir, certains des concepts cités ci-dessus sont partagés par les deux perspectives. Cependant, à ce stade, nous laissons ouverte la question de savoir si l'approche communicationnelle et le constructivisme se recourent au point de s'identifier. En revanche, une vision plus strictement philosophique pourrait nous permettre d'éclairer cette interrogation.

## **QUELQUES RÉFLEXIONS PHILOSOPHIQUES SUR LE CONSTRUCTIVISME**

La perspective constructiviste se présente aujourd'hui sous de différents aspects et investit des domaines souvent multiples. Notre question envisage ici la possibilité d'une application de ses indications méthodologiques dans les sciences de l'information et de la gestion et, plus précisément, dans la sphère des études en communication sociale. L'enjeu principal est, dans ce domaine, celui de *comprendre* comment une organisation change et se modifie ou, mieux, se reconstruit à partir de l'*inter-action communicationnelle* des agents internes et externes. La question du changement organisationnel n'est, pourtant, qu'un moment particulier du processus de structuration des organisations, c'est-à-dire de leur constitution, qu'une approche communicationnelle, discursive, voire narrative nous permet d'aborder. Nous soulignons la place centrale de

la *compréhension* qui, fondée dans la communication et dans la sphère des relations sociales, se mue en créativité organisante et en action gérant le changement.

Le domaine des sciences de l'information semble ainsi présenter des implications philosophiques, et notamment au niveau herméneutique (compréhension comme inter-compréhension, interprétation active des processus organisationnels et évolutifs), voire éthique et anthropologique (dimension communicationnelle et relationnelle de l'être humain acteur et intervenant des structures sociales). Ce qui nous intéresse ici c'est, particulièrement, le rapport qui lie la compréhension de la production et du devenir des organisations avec le constructivisme. Nous tenons, cependant, à préciser, dès à présent, qu'en soulevant de telles interrogations, notre point de vue demeure externe non seulement à toute compétence spécifique dans les disciplines d'information et de gestion, mais aussi à une méthodologie constructiviste basée sur la 'logique' pragmatiste de la convenance et de la fonctionnalisation dans l'activité constituante et structurante de l'observateur. Quels sont, dès lors, les points identifiant l'idée constructiviste ?

Selon l'avis de certains de ses partisans, parmi lesquels E. von Glasersfeld (1985) et J-L Le Moigne (1994), la position constructiviste traverse l'histoire de la philosophie depuis l'Antiquité (Démocrite, Protagoras et les Sceptiques). Mais c'est surtout dans l'âge moderne que les auteurs constructivistes prétendent retrouver leurs sources d'inspiration. Glasersfeld (1988) cite le nom de Vico, à propos de sa théorie du *verum factum* présentant une conception poétique de la connaissance, pour laquelle nous connaissons ce que nous avons nous-mêmes construit et opéré. D'autres se réfèrent à Berkeley, pour le principe de *esse est percepi* interprété comme une constitution de la 'réalité' à travers la perception, voire à Kant, cité encore par Glasersfeld, quant à sa théorie de la connaissance comme connaissance des phénomènes organisés et unifiés par les fonctions transcendantales de la subjectivité et, par là, jamais proprement indépendants de celle-ci. Nous ne voulons pas entrer ici dans l'analyse détaillée de la pertinence historique des références traditionnelles revendiquées par les auteurs constructivistes et notamment de leurs rapports avec la philosophie kantienne. L'apport transcendantal de la subjectivité nous semble, pour bien des aspects, différent de toute posture pragmatique soutenue par certains constructivistes. La connaissance est, certes, pour Kant organisation

et co-ordination des phénomènes, mais elle garde toute sa valeur théorique et *objective*, à savoir universelle et nécessaire (jugement synthétique *a priori*). De même, l'affirmation kantienne de la primauté de la raison pratique, affirmée dans le domaine du comportement moral et de l'action, ne présente guère d'implications pragmatiques et à aucun moment elle n'aboutit à son identification avec la sphère de la raison pure, fondement d'une connaissance rigoureuse et scientifique.

La thèse fondamentale du constructivisme consiste en l'affirmation que la connaissance est une construction de la réalité de la part de l'observateur, et non pas le simple reflet de celle-ci. On a souvent tenté, à ce propos, de rapprocher l'épistémologie constructiviste et, particulièrement, ses versions plus radicales, d'une conception 'idéaliste' selon laquelle c'est l'objet qui s'adapte et s'uniforme aux structures du sujet plutôt que ce dernier ne s'accommode lui-même à la réalité en la réfléchissant. C'est, en effet, l'observateur qui donne ici le *sens* à la 'réalité' en participant activement au processus de sa constitution. La question consiste, dès lors, à savoir jusqu'à quel point s'étend l'activité productrice de la subjectivité et quel statut l'on devra conférer à l'objet constitué. Certains constructivistes ont introduit l'idée une inter-action du sujet et de l'objet, mieux exprimé par le couple *observateur-observé*, ce dernier étant conçu, cette fois, comme partiellement indépendant de la subjectivité structurante.

Le constructivisme concerne, dès lors, préalablement la théorie de la connaissance, de ses fondements et de ses présuppositions. Cette connaissance a, pourtant, un lien profond avec la pratique, voire avec une pragmatique, car elle est organisation et création du réel par l'action du sujet. L'intelligence constructiviste n'est pas, en effet, contemplation, vision ni appréhension théorétique et pure d'un objet qui lui serait étranger, mais elle est entrelacée avec l'agir opérant, projetant et modifiant la réalité.

L'approche constructiviste concerne aujourd'hui divers domaines d'application et notamment les sciences cognitives, défendant l'analogie du sujet connaissant et du système vivant en tant que capacité d'auto-organisation (autopoïèse), la psychologie génétique et la psychopathologie existentielle. Dans la perspective cognitive, le sujet est conçu comme un système ou organisme capable de se maintenir en vie, à savoir de se ré-organiser et de garder sa propre intégrité. Élaborée par H. Maturana, la théorie de l'autopoïèse est

reprise par F. Varela qui souligne, à son tour, la dimension systémique de l'organisation dans "un réseau de processus de production de composants qui régénèrent continuellement par leurs transformations et leurs interactions le réseau qui les a produits, et qui constitue le système en tant qu'unité concrète dans l'espace où il existe ..." (Mulesi, 2000). Une telle structuration de soi apparaît en même temps comme une structuration du monde, ainsi que, dans une perspective génétique et interactionniste, toute constitution des choses implique une production et une régénération de soi (principe de *réursion*, Morin 1977) .

On peut bien envisager, à ce propos, une influence de l'approche constructiviste dans les sciences de la communication et de l'information. Une précision se rend, pourtant, ici nécessaire : la perspective constructiviste devra marquer, nous semble-t-il, dans ce cas, plus nettement ses distances de toute formulation plus proche de l'idéalisme et, surtout, du subjectivisme qui prétendrait fonder l'activité opératoire et constitutive dans la vie intime et propre d'une subjectivité égocentrique. Toute tentative de fonder la capacité opérative et active à partir d'une conscience immédiate du moi-même définissant la sphère du propre directement et pleinement disponible, ne parviendrait pas, en effet, à expliquer le moment interactif ou de coordination plurielle propre au mouvement constitutif et créatif. L'activité d'organisation, de structuration, voire de constitution qui est à l'œuvre dans la formation et dans le développement des systèmes de communication n'est pas celle de sujets d'abord isolés et dont il faudrait ensuite pouvoir justifier la possibilité d'interaction. Elle doit être conçue, en revanche, comme une construction déjà inter-opérationnelle et sociale.

Dans ce sens, nous pourrions faire référence au courant *dialectique* ou *critique* du constructivisme, basé sur l'entrelacement de la tendance 'idéaliste' et réaliste, à savoir sur un équilibre dans l'interaction des apports subjectifs et objectifs. Reconnaisant la fonction intrinsèque de l'objectivité, une telle version du constructivisme nous semble rendre mieux raison de la rencontre de l'action organisatrice et constitutive du sens avec la coopération sociale et contextuelle constituant le sujet en un acteur collectif. Nous faisons ici allusion à la distinction entre deux âmes du constructivisme, à savoir le constructivisme *dialectique* et *interactionniste* et le constructivisme *radical*. Ce dernier insiste de façon plus nette sur le rôle 'créateur' et constitutif du sujet opérant la

connaissance et organisant, par là, son objet qui n'a ainsi qu'à s'adapter aux structures cognitives, voire bio-physiologiques du sujet. Une telle forme du constructivisme tend à s'engager davantage dans une dimension 'idéaliste', reconnaissant au sujet l'apport majeur et fondamental dans le processus de la connaissance et de la constitution de la 'réalité'. Le constructivisme dialectique prône, en revanche, une interaction du moment idéaliste et réaliste et, tout en reconnaissant la participation active de l'individu dans la connaissance et, surtout, dans l'organisation de la réalité sociale, il fait place à l'existence d'un monde physique réel. Limitant, dès lors, toute conception totalisante de la subjectivité, il se base sur une forme décentrée et interactive de celle-ci. Une telle distinction des orientations constructivistes ne doit, pourtant, pas être assumée comme absolue et définitive, car elle n'exprime que deux tendances souvent co-présentes au sein de cette approche (d'où la difficulté de certains de ces auteurs à s'identifier à l'une plutôt qu'à l'autre tendance, comme dans le cas de Piaget). Cette précision nous permettra, peut-être, malgré tout, de mieux saisir la signification et les enjeux d'une application du constructivisme à la théorie de la communication, visant le processus de la structuration des organisations et de l'induction du changement à travers l'interaction collective et la coopération.

Les systèmes de communication impliquent toujours un rôle actif et d'opération de la part des membres qui les constituent. Il y a bien, ainsi, constitution du sens, structuration et restructuration du réel, mais un tel processus actif et structurant s'accomplit toujours par la communication, dans une œuvre commune et inter-relationnelle. Constructivisme, donc, en tant que constitution d'une réalité sociale basée sur la coopération des acteurs et des intervenants, c'est-à-dire sur une " construction discursive " du système et de son évolution ou de son changement. Pourrait-on parler, dès lors, d'un constructivisme social et interactionniste visant l'importance des actions humaines dans la création des structures organisationnelles et collectives ? Dans un tel domaine se dégage assez clairement, en effet, l'enchevêtrement de la connaissance et de l'agir, qui forme le noyau de l'approche constructiviste.

Connaître, dans les sciences sociales et de gestion, signifie organiser, ainsi que *comprendre* implique l'acte de réaliser la structure et d'opérer son changement. Cette œuvre n'est, pourtant, jamais celle d'un sujet isolé, mais la production d'acteurs sociaux dont la capacité

compréhensive et dynamique se traduit dans le partage de la réalité sociale constituée.

*L'école de Louvain-la-Neuve est-elle, dès lors, constructiviste?*  
L'existence d'une *multiplicité* de constructivismes ne nous permet pas de parvenir à une réponse nette. Ainsi, à la lumière du constructivisme radical, nous pourrions situer l'approche communicationnelle comme étant indépendante du constructivisme ; cependant, si l'on se base sur le constructivisme interactionniste, plus modéré, la possibilité existe, de fait, d'un rapprochement entre les deux.

## BIBLIOGRAPHIE

BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit 1*, Paris : Éditions du Seuil, 1997.

DE SAINT-GEORGES P., La « formation-symptôme ». Intervention et changement dans les organisations. *Revue Communication et Organisation*, Numéro 17, 2<sup>e</sup> semestre, Université Michel-de-Montaigne 3, Bordeaux, 2000, pp. 195-218.

DE SAINT-GEORGES P., Culture d'entreprise, communication interne et stratégie de changement. *Revue Communication et Organisation : les relations publiques face à la théorie*, N<sup>o</sup> 4, GREC/O, Isic, Université Michel de Montaigne 3, Bordeaux, nov. 1993, pp. 71-93.

DUTERME C., *La communication interne en entreprise : l'approche de Palo Alto et l'analyse des organisations*, Bruxelles : De Boeck Université, 2002.

GIROUX N., La communication interne : une définition en évolution. *Revue Communication et organisation*, Bordeaux n<sup>o</sup> 5, juillet 1994 pp. 17-45.

GLASERFELD E., «Konstruktion der Wirklichkeit und des Begriffs der Objektivität», *Einfurchung in den Konstruktivismus*, München Oldenburg 1985.

LE MOIGNE J.-L., *Le constructivisme. Tome 1 : des fondements*, Paris : ESF, 1994.

LE MOIGNE J.-L., *Le constructivisme. Tome 2 : des épistémologies*, Paris, ESF, 1995.a.

LE MOIGNE J.-L., *Les épistémologies constructivistes*, Collection Que Sais-je, Paris : PUF, 1995.b.

MORIN E., *La méthode, Tome 1 : la nature de la nature*, Paris : Éditions du Seuil, Collection « Points politiques », 1977.

PIRSON J., *Changer : s'adapter ou innover. Pour une lecture communicationnelle des organisations culturelles*, Thèse en sciences sociales (information et communication), Louvain-la-Neuve :

Département de Communication sociale, Faculté de sciences économiques, sociales et politiques, Université Catholique de Louvain, 1998.

REYNAUD J.-D., *Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale*, Paris : Armand Colin, 3<sup>ème</sup> édition, 1997.

SAINSAULIEU R., *Sociologie de l'entreprise, organisation, culture et développement*, Mayenne : Presses de Sciences Politiques et Dalloz, 1997.

SELVINI PALAZZOLI (Ed.), *Dans les coulisses de l'organisation*, Paris : Éditions ESF, 1984.

WATZLAWICK P., (Ed.), *Une logique de la communication*, Paris : Éditions du Seuil, 1972.

### III- LES SIGNES DE COLLISION DES INTERPRETANTS

**Gilles Arnaud**

**Mots clés :** sémiotique peircienne, constructivisme radical, récursivité, interprétation, niveau de signification.

**Résumé :** Cette présentation relate d'une tentative de modélisation, d'essence sémiotique triadique, des processus construits mis en œuvre dans une situation de communication. Très simplifiée elle représente une synthèse des principes actifs constitutifs des paradigmes du constructivisme, de la complexité et de la systémique.

#### **Présentation par Alex Mucchielli**

*A travers la communication de Gilles Arnaud, l'école de sémiotique peircienne d'étude des communications de Perpignan, revendique sa place dans le courant constructiviste.*

*La démonstration de Gilles Arnaud s'appuie sur un raisonnement en cinq temps :*

- 1- *je prends des concepts indubitablement « constructivistes » ;*
- 2- *je prends une situation de communication ;*
- 3- *j'analyse cette situation à la manière sémiotique ;*
- 4- *comme ma démonstration sémiotique reprend les concepts indubitablement constructivistes, ma démonstration sémiotique est constructiviste ;*
- 5- *donc, l'analyse sémiotique est constructiviste.*

*Mes remarques porteront sur le point 1 et sur le point 4.*

#### *Sur le point 1*

*Qu'est-ce qu'un concept « indubitablement constructiviste » ? Gilles Arnaud les prend dans mon ouvrage sur « Les sciences de l'information et de la communication » et considère que, puisque je les cite dans le paragraphe sur le constructivisme, ils sont constructivistes. Mais le problème reste entier jusqu'à une démonstration acceptée par la communauté scientifique.*

*Je tenterais de définir ici ce que pourrait être un « concept constructiviste » compte tenu des principes d'une connaissance constructiviste que nous avons rappelés en introduction.*

*Des « concepts constructivistes » ne peuvent être que des aboutissements de constructions qui paraissent convenir pour comprendre un phénomène. Ils désignent donc des entités abstraites qui, dans la recherche, doivent être « remplis » concrètement. On ne peut s'en servir dans leur état abstrait. Par ailleurs ils doivent s'insérer dans un réseau particulier de concepts utilisés pour cerner la connaissance construite avec leur agencement.*

*Prenons quelques exemples :*

- *système d'interactions : est constructiviste dans la mesure où le système est concrètement décrit après un travail d'élaboration. Lors de l'explicitation du système, on sait que l'on peut trouver un système d'interactions, mais on ne sait pas quel système concret on va mettre à jour ;*
- *logique d'action : de même, dans son élaboration, au cours de la recherche, on sait que l'on doit trouver une règle, mais on ne sait pas laquelle ;*
- *culture organisationnelle : on doit expliciter un ensemble concret de croyances, de valeurs, d'habitudes, ..., mais on ne sait pas lesquelles ;*
- *contextualisation : après avoir décidé que ce concepts pouvait être utile, on recherche des processus de mise en relation avec des contextes, mais les contextes pertinents sont à découvrir et les processus particuliers de mise en relation aussi (cependant, l'expérience et la littérature sur le sujet, donnent des listes non exhaustives ;*
- *vécu de l'acteur : il s'agit de sa façon de ressentir les choses, cette appréhension est explicités concrètement par des significations qu'il faut découvrir.*
- ...

*Ainsi, les « concepts constructivistes » que prend comme référents Gilles Arnaud pourraient être acceptés comme étant « constructivistes ».*

### Sur le point 4

*C'est le point le plus délicat de la démonstration de Gilles Arnaud. Comment un concept, appartenant à une théorie et à une méthodologie allant avec, peut-il recouvrir totalement un autre concept issu d'une autre théorie assez éloignée ? Cela doit sans*

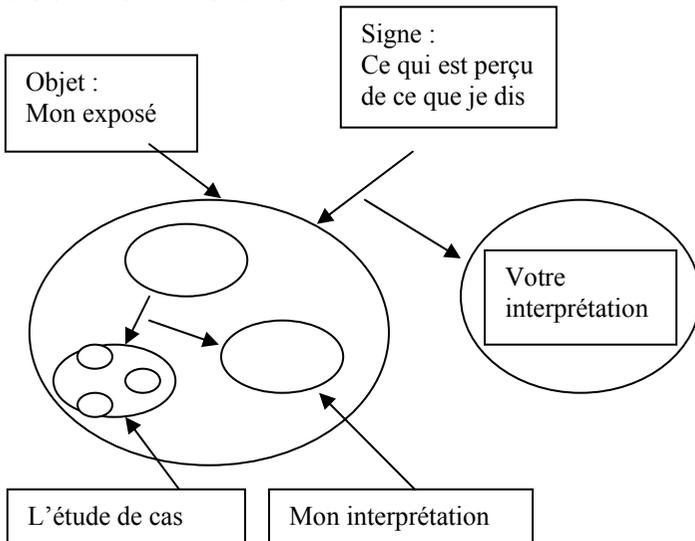
*doute se trouver. Mais là, en l'occurrence, la démonstration devrait être plus précise pour convaincre indubitablement. Peut-on ramener « vision du monde » des individus A à l'ensemble : « objet A »- « signe A » - « interprétant A » ? Une « vision du monde » peut-elle être réduite ainsi ? La situation prise en exemple le permet-elle ? La logique d'action de B, a-t-elle, dans son acception originale issue de l'individualisme méthodologique, quelque chose à voir avec un élément issu du « constructivisme phylogénétique », c'est-à-dire avec des réactions instinctives ? Sur tous les concepts utilisés nous pouvons nous poser ce genre de questions.*

## LES SIGNES DE COLLISION DES INTERPRETANTS

### 1- Réponse à la problématique du colloque :

*Qu'en est-il de la conception du constructivisme revendiqué par la sémiotique peircienne ?.*

Listons les concepts de référence (Mucchielli, 2001 : 111) en communication: l'émergence, la vision du monde, la compréhension, les ethnométhodes, le système de pertinence, la typification de la situation, la logique de l'action, la communication comme processus de transformation de la situation.



### 1. Récursivité interprétative

Isoler le constructivisme dans une situation de communication, c'est en aborder qu'une seule facette, celle d'un moment particulier produit par le système et devenant à son tour constitutif de celui-ci.

### **2- Principe sémiotique récuratif :**

Nous allons aborder une étude de cas et signaler ces concepts dès qu'ils sont exploités, sachant toute l'artificialité d'une catégorisation. Ces concepts sont indiqués au niveau de l'étude de cas, et transférables à tous les autres niveaux, en particulier à celui de ce texte (fig. 1). Le système complexe se caractérise par l'émergence au niveau global de propriétés nouvelles non observables au niveau des éléments constitutifs. Nous envisageons une dynamique de signification globale qui, si elle est difficilement prédictible à partir de l'observation directe, peut s'articuler sur l'observation des conflits interprétatifs.

### **3- Etude de cas :**

« ... et, si quelqu'un essayait de les délier et de les conduire en haut, et qu'ils pussent le tenir en leurs mains et le tuer, ne le tueraient-ils pas ?

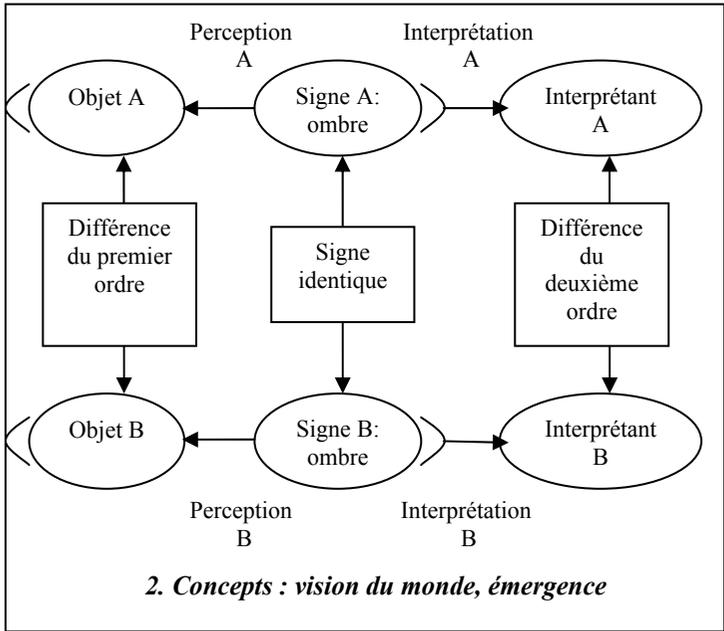
Ils le tueraient certainement, dit-il » (Platon, République)

L'allégorie du retour dans la caverne pose un problème de communication, ou plus précisément définit le conflit induit par des divergences d'interprétation des perceptions. Ceci illustre notre propos sémiotique qui stipule qu'en communication, comme dans tous les domaines, notre pensée ne peut manipuler que des représentations, c'est à dire des construits au nom générique de signe. Ces signes étant issus de processus également construits, nous considérerons que nos assertions relèvent du paradigme du constructivisme radical. Les constructions émergent du système dans lequel elles évoluent, et plus précisément des processus d'interprétation des acteurs..

La sémiotique a pour intention d'inventer un outil de représentation des phénoménologies de construction du sens et de leurs relations (Marty, 1990 : 253). Dans le cadre de la phénoménologie peircienne nous distinguons deux moments initialisés par le signe, celui de la perception et celui de l'interprétation. Le premier moment relatif à la perception est généralement partagé sans véritable négociation. Le deuxième moment relatif à l'interprétation, est directement lié au

système de croyance, ou de pertinence, des entités communicantes, lui même piloté par le contexte (Mucchielli, 1998).

Dans notre cas (fig 2) les hommes de la caverne considèrent les ombres des objets comme les objets eux mêmes, (confusion classique de la carte et du terrain). Du système dans lequel ils vivent a émergé cette vision du monde, et pour eux (les A) cette vision a valeur de vérité, c'est le fondement de leur univers mental. Pour celui qui est sorti de la caverne (B) le signe sera le même, et sachant que ce n'est pas l'objet, il l'interprétera seulement en tant qu'ombre. Cependant il comprendra ce qui est arrivé aux habitants de la caverne. Paul Watzlawick (Watzlawick, 1991 : 236) explicite ce concept par une réalité du premier ordre et du deuxième ordre : « nous avons appelé réalité de second ordre le cadre dans lequel les faits reçoivent une signification ou une valeur ».



La situation des acteurs qui vont entrer en communication est la suivante :

- Le signe perçu est identique ;
- La différence du premier ordre est une différence de perception : pour A l'objet est l'ombre elle-même, pour B l'objet est distinct de son ombre ;
- La différence du deuxième ordre est une différence d'interprétation : pour A les ombres ont leur propre mode de vie et leur existence propre, pour B elles sont les projections sur le mur d'objets matériels existants ailleurs et soumis à une source lumineuse.

Dans l'étude de ce cas, la communication comme logique d'action produit un conflit que nous considérerons comme le signe de collision d'interprétations divergentes. Il s'agit d'éviter pour les enchaînés de la caverne, le processus de transformation de la situation dans laquelle ils sont installés. Leur construction sociale de la réalité est considérée comme leur patrimoine au même titre que leur territoire.

Nous devons convoquer maintenant un autre constructivisme d'une autre dimension temporelle : le constructivisme phylogénétique. En effet il est l'assise du constructivisme ontogénétique et ne saurait être ignoré dans les phénomènes de communication comme le signale G. Bateson (Bateson, 1988 : 196), Henri Laborit (Laborit, 1989), Konrad Lorenz (Lorenz, 1969) ... . Ce constructivisme produit par l'évolution au cours de millions d'années ne se limite pas à la production des capacités cognitives de notre cerveau, il est aussi porteur des instincts, des qualités de sentiment, des pulsions, etc. Ces différentes logiques de l'action peuvent entrer en conflit au sein même d'une entité. La théorie de la double contrainte de Bateson illustre notre propos, et dans ce cas nous pouvons modéliser l'impossibilité d'une ascension dans un niveau supérieur qui permettrait de dissiper la dialogique. La confrontation du système de croyance d'une entité aux lois physiques ou aux règles relationnelles du contexte, peut déclencher de même un conflit d'interprétation. L'injonction paradoxale de Watzlawick peut être considérée comme une exagération d'un système de croyance afin qu'il s'auto-invalide et soit remplacé par un autre système plus pertinent.

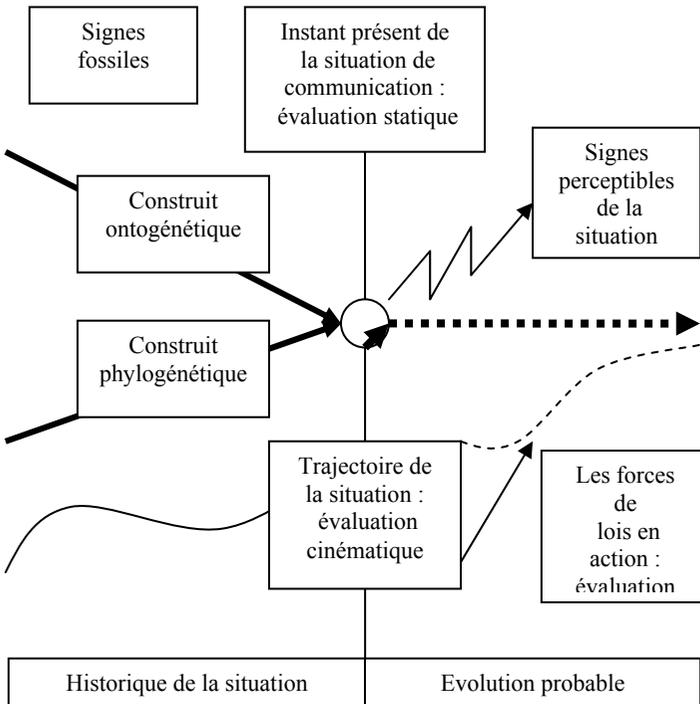
Les formes des forces des champs d'interprétants, ou contexte, susceptibles de générer des actions sont connues (instinct, raison, lois). Elles déterminent les diverses possibilités de trajectoires d'un instant présent. Cet instant est considéré comme une boucle cybernétique en mouvement constitué d'une double rétroaction, ou

plus exactement comme la projection dans l'avenir d'une situation présente incluant l'apprentissage du passé.

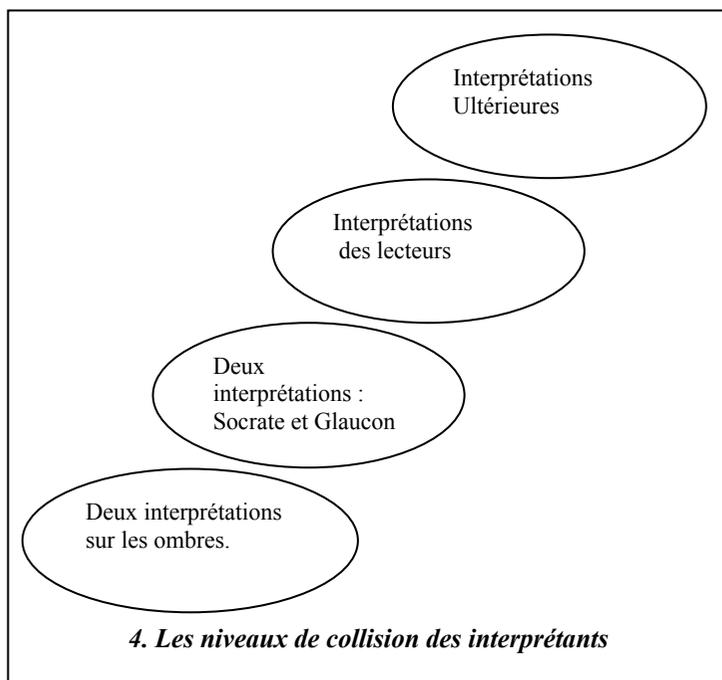
La méthode proposée pour évaluer une situation est de distinguer trois analyses (ou déconstructions) distinctes (fig3), qui associées informent plus que leur somme :

- l'état statique de la situation, les différences perceptives et interprétatives en jeu ;
- la trajectoire ou cinématique interprétative de la situation ;
- les règles qui génèrent les champs d'interprétants (forces) qui déterminent ces trajectoires.

Cette analyse met en relief la nécessité de distinguer les différents niveaux d'interprétations successifs (fig. 4), les dialogiques interprétatives faisant signe pour le niveau supérieur. Chaque niveau représente un accroissement de connaissance par la réification du niveau qu'il contient. La collision des interprétants peut être considérée comme un principe actif de la néguentropie du signe.

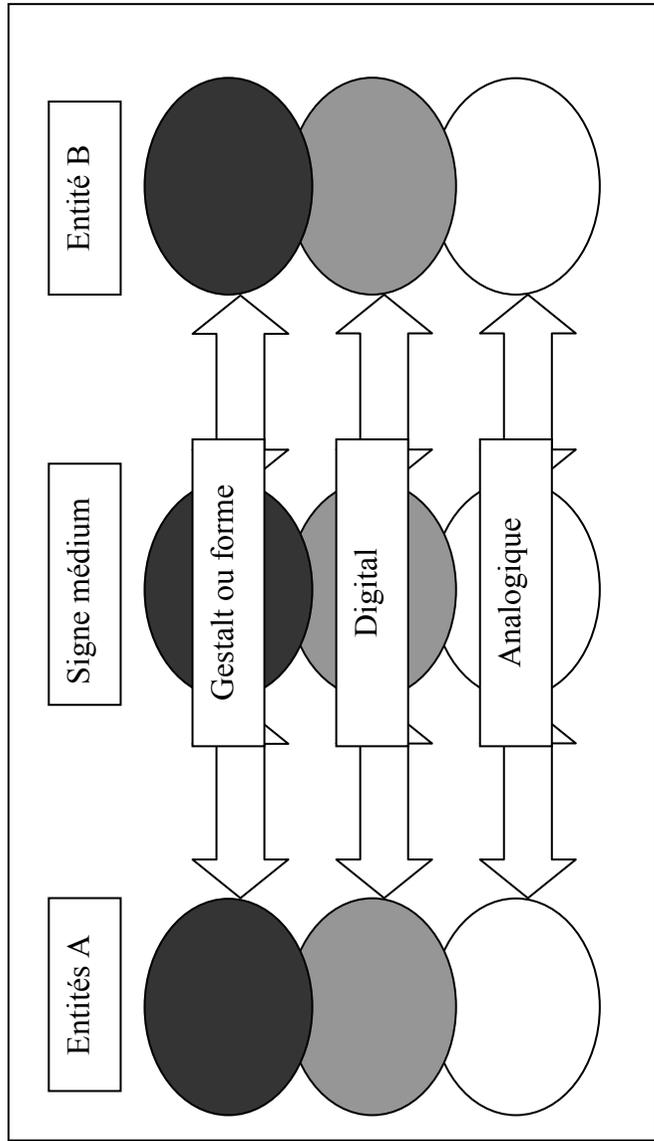


**3. Concepts : ethnométhodes, typification**

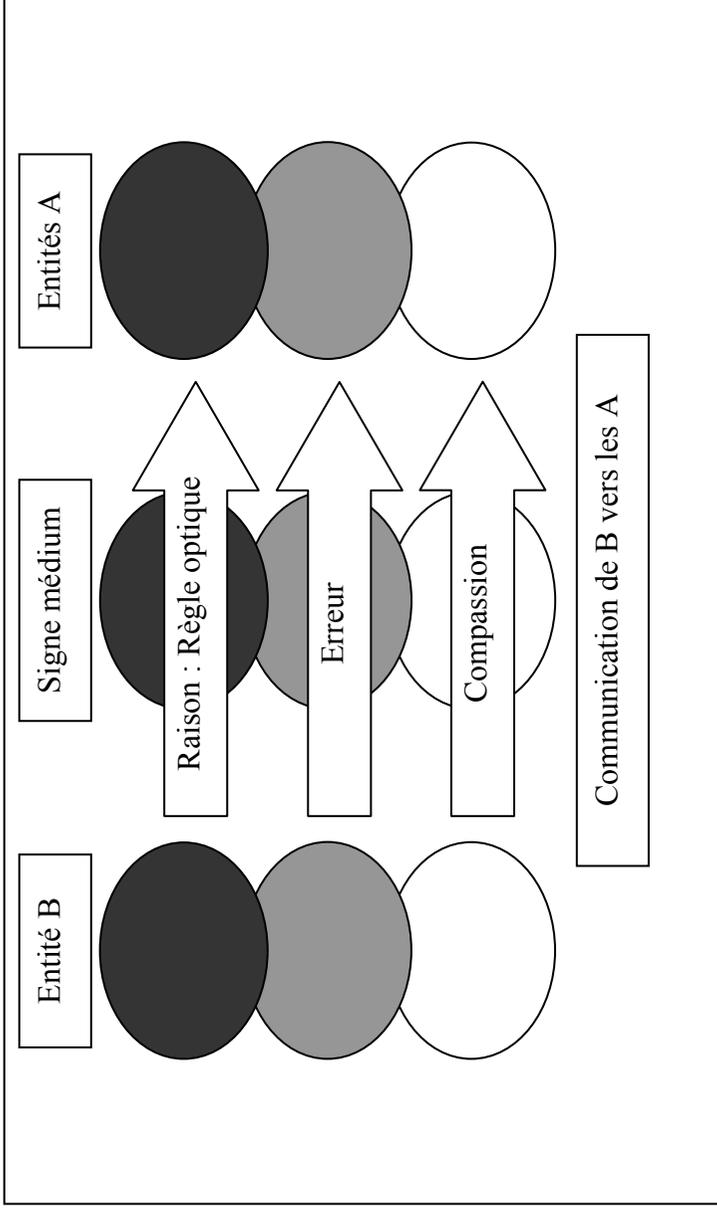


Les différents signes seront codés suivant la trichotomie de Gregory Bateson (Bateson, 1998 : 197), gestalt, digital et analogique, autrement nommée par Charles Sanders Peirce : tiercéité, secondéité et priméité (fig 5). Dans tous les cas la communication passe par un signe médium relayé par le tiers communicationnel institué dans l'entité sous forme d'habitudes ou de croyances. Le signe est donc affecté par ce codage en trois domaines.

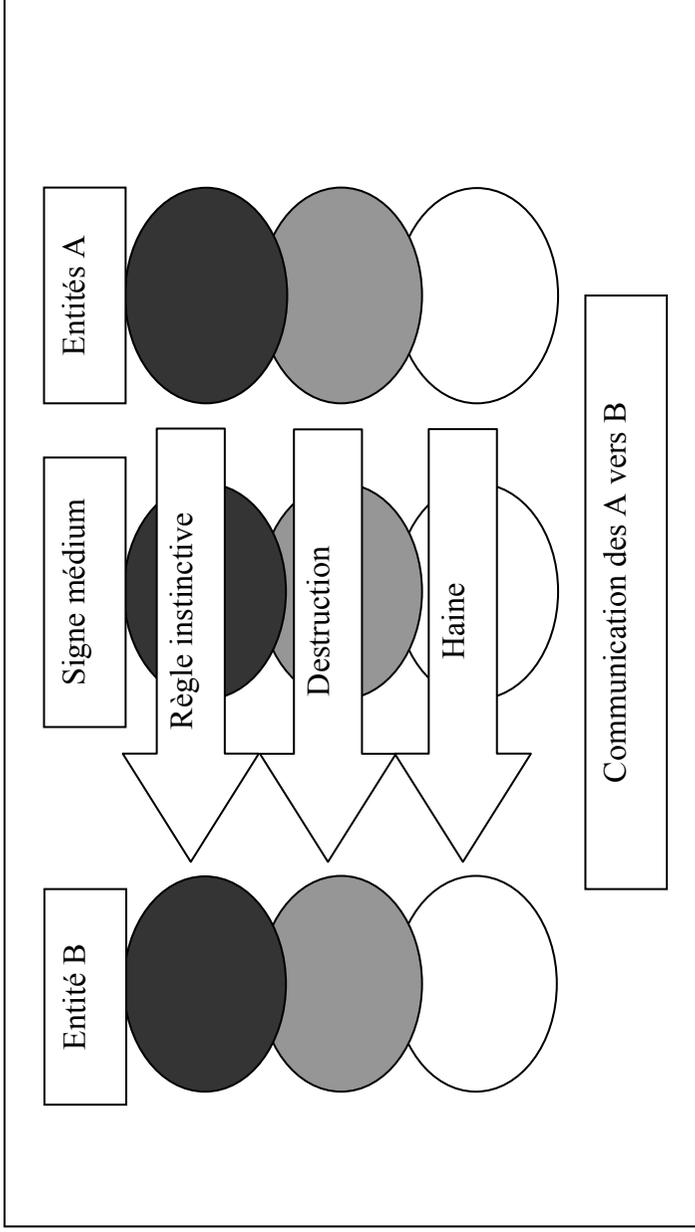
Dans notre cas, les A vont considérer une éventuelle tentative de B (fig 6) pour les informer de leur condition de perception réduite, comme une agression. Autrement dit, un signe originellement produit dans un contexte de raison sera perçu dans un contexte instinctif. Les règles activées seront différentes : il y aura dégénérescence de l'interprétation du signe qui sera considéré comme une agression. Au regard du rapport de force entre les A et B, et de sa connaissance des règles de comportement des humains, cela fait exprimer à Glaucon les périls mortels probablement encourus par A.



*5. Les trois types de codage*



**6. Concepts : logique de l'action, compréhension.**



**7. Concepts : La communication comme processus de transformation d'une situation.**

### **4- Avancées permises :**

Produit de la systémique, le constructivisme se prolonge dans le paradigme de l'auto-organisation. La triade émetteur-signé-destinataire est l'unité constitutive d'un monde sémiotique fractal, cette forme récursive étant opérationnelle à tous les niveaux. L'élément actif structurant est le signe, considéré comme un construit autonome colportant la détermination de son objet et l'intentionnalité interprétative en relation auto-organisante avec son contexte.

### **5- Conclusion :**

Notre point de vue se déplace de l'entité vers la relation entre les entités (Watzlawick, 1991 : 12), celle-ci n'étant que la manifestation de règles opératoires d'un contexte construit et actif au grès des actions mises en œuvre. Notre étude est une tentative de description des différences interprétatives qui relèvent de la modélisation des systèmes complexes précisée par Jean Louis Le Moigne (Le Moigne, 1999 : 170) : « Un système complexe se décrit par son organisation projective en niveaux, chaque niveau assurant la conjonction des fonctions transformation récursive d'auto-production et d'auto-maintenance et d'auto-relation ».

## **BIBLIOGRAPHIE**

- BATESON, G., RUECH, J., 1988, Communication et société, Paris, Seuil.
- LABORIT, H., 1974, La nouvelle grille, Paris : Laffont, 1989.
- LE MOIGNE, J.-L., 1999, La modélisation des systèmes complexes, Paris, Dunod.
- LORENZ, K., 1969, L'agression une histoire naturelle du mal, Paris, Flammarion.
- MARTY, R., 1990, L'algèbre des signes, Amsterdam, John Benjamins.
- MUCCHIELLI, A., 2001, Les sciences de l'information et de la communication, Paris, Hachette.
- MUCCHIELLI, A., 1998, Théorie des processus de la communication, Paris, Collin.
- PLATON, République, VII, 516.
- WATZLAWICK, P., 1991, Les cheveux du baron de Münchhausen, Paris, Seuil.

## **IV- APPROCHE CONSTRUCTIVISTE DE LA CONTINGENCE DES SITUATIONS DE COMMUNICATION.**

### **Analyse à trois niveaux des usages des TIC dans une collectivité territoriale**

**Jean-Antoine Corbalan**

**Mots clés :** Communication interne ; technologies information-communication (TIC) ; situation de communication ; analyse situationnelle ; contingence ; dialogisme ; constructivisme.

**Résumé :** Le Centre de recherche en info-com de Montpellier III (CERIC) se caractérise par une approche « situationnelle » des phénomènes humains de communication. Cette approche qualitative cherche à comprendre chaque situation de communication, dans sa complexité, du point de vue des acteurs de cette situation. Chacune des situations étudiées étant unique, se pose la question de la contingence (opposée à la généralisation) des analyses produites.

L'article présente d'abord une étude de terrain dans une collectivité territoriale, en utilisant un modèle de recueil de données spécifique. Puis il analyse cette situation avec les deux outils caractéristiques de l'École de Montpellier : l'analyse sémio-contextuelle et l'analyse systémique. Un modèle de mise en tension à trois niveaux propose de relier ces deux analyses, pour tenter de dépasser la contingence de chacune d'elles.

L'article présente enfin les origines de ce modèle dynamique à trois niveaux, et commente et évalue en quoi il relève du constructivisme, dont il propose une définition.

#### **Présentation par Alex Mucchielli**

*La communication de Jean-Antoine Corbalan aurait pu s'appeler : « l'école de pensée en info-com de Montpellier III est-elle constructiviste ? ». En effet, il construit un cas puis il l'analyse avec des outils théoriques et méthodologiques particuliers utilisés en*

*priorité à Montpellier III, et il essaie de montrer que la démarche est bien constructiviste. Il en propose même une amélioration. Cette communication fait bien le pendant à celle de l'interrogation sur le constructivisme de l'école de Louvain-La-Neuve.*

*Il est intéressant de voir comment Jean-Antoine Corbalan justifie le fait que la connaissance construite avec ces outils participe du courant du constructivisme scientifique. La communication de J.A. Corbalan me donne l'occasion de faire de remarques qui concernent aussi bien d'autres travaux dits « constructivistes » et qui pourraient s'appliquer à d'autres articles de ce recueil.*

*Nous remarquons d'abord qu'il n'y a pas de justification explicite du cas sur lequel s'appuie l'analyse. Il semble que le cas ne rentre pas dans la construction de la connaissance, qu'il soit une sorte de quasi « réalité objective », laquelle, ensuite, et ensuite seulement, va permettre la construction d'une « connaissance ». Or, le cas est déjà un construit et on ne peut pas ne pas le considérer comme partie prenante de la construction scientifique qui va être faite. Le cas fait intervenir, dans le recueil et la mise en récit, des a priori théoriques et épistémologiques qu'il faut examiner. Il ne peut y avoir « d'observation neutre ». On ne peut pas se satisfaire d'une justification implicite du genre : « c'est un recueil qualitatif qui fait référence au vécu des acteurs ». Le « qualitatif » et le « vécu » ne sont pas suffisants pour qualifier une connaissance élaborée dans le courant constructiviste. Il nous faut passer au crible des principes du constructivisme cette première construction qu'est le cas.*

*Ce « cas » ne prétend pas être une quelconque vérité. Il est fabriqué imparfaitement pour une « convenance » qui est, nous dit Jean-Antoine Corbalan : « la compréhension d'un incident qui laisse à penser qu'une crise couve ». La connaissance que nous en tirons, dans un premier temps, est largement inachevée. Ce cas, en tant qu'histoire racontée au sujet de cette collectivité territoriale dans laquelle il se déroule, est parfaitement plausible. Rien ne vient nous choquer. Il est construit en vue de comprendre les tenants d'une crise potentielle : il est donc construit dans une finalité originelle. Ce cas, en tant que fragment de connaissance, est totalement lié à une activité expérimentée : celle du chercheur qui observe, interroge et note dans le but de réaliser une étude pour prévenir une crise. Les éléments de connaissance mis dans le cas ont été fabriqués par et dans les actions nécessaires à sa rédaction. Pour l'instant tout va*

*bien. La construction du cas (porteur d'une certaine connaissance) répond aux cinq premiers principes du constructivisme.*

*Le sixième principe du constructivisme (principe de la récursivité) nous dit : « la connaissance établie et le processus de connaissance qui l'établit se structurent réciproquement ». Ici, le cas -en tant que connaissance- et les processus de recueil et d'écriture des informations devraient se structurer réciproquement. Est-ce ce qui se passe ? Les processus de recueil sont fixes dans leur forme. Il s'agit essentiellement d'observation participante et d'interviews. Il n'y a pas, ici, de circularité entre les instruments de construction de la connaissance et cette connaissance. Mais ceci pourrait très bien exister et existe dans la plupart des recherches. Ici, Jean-Antoine Corbalan a sans doute été trop vite. Il a court-circuité le déroulement total d'une recherche. Son cas apparaît d'ailleurs assez restreint. Normalement, le cas présenté au début d'une recherche, n'est qu'une première ébauche de cas. Il donne lieu à de « premières analyses ». Lors de ces analyses on s'aperçoit normalement qu'il manque des informations et on retourne alors sur le terrain pour observer de nouveau et poser quelques questions supplémentaires. On a alors, de par la démarche de recherche, la circularité nécessaire entre la connaissance et les instruments de son élaboration. Ceci veut dire que le cas n'est pas appréhendable en dehors de la totalité de l'analyse. Le cas et son analyse sont un tout, ils sont, à eux deux, « la » construction de la connaissance qu'il faut considérer.*

*La question qui se pose donc maintenant à nous est donc : est-ce que le cas et ses analyses, tels que présentés dans la communication de J.-A. Corbalan, satisfont aux critères de l'élaboration constructiviste de la connaissance sur la communication (puisqu'il s'agit ici de communication) ?*

*Pour justifier l'appartenance d'une telle recherche au courant constructiviste, J.-A. Corbalan prend une méthode en partie critiquable. Il montre qu'il emprunte des modèles et des concepts à des auteurs « fondateurs du constructivisme ». Est-ce qu'un tel appel à des arguments d'autorité se justifie ? Est-ce que c'est parce que j'utilise un concept appartenant à un auteur dit constructiviste que ma recherche est constructiviste ? Non, l'utilisation du concept ne se justifie, du point de vue constructiviste, que s'il apparaît, au cours du cycle construction du cas – recueil de données – analyse, que le concept en question s'impose pour constituer une donnée ou pour constituer une compréhension du phénomène (une connaissance). Le*

*constructivisme me semble rejeter toute utilisation a priori d'un concept.*

*Du point de vue conceptuel, le constructivisme donnerait raison aux « éclectiques », ceux qui puisent de toute part, sans se soucier d'une quelconque cohérence et compatibilité épistémologique. Mais le constructivisme ne concerne pas tant l'utilisation de concepts que l'utilisation d'une démarche finalisée et interactive. Ce qui est important, c'est cet aller-retour entre le résultat et les moyens d'y arriver. Le constructivisme semble valider toute démarche en sciences humaines qui pratique cette construction alternative interactive (par l'expérimentation du chercheur) du résultat et des moyens. En effet, toutes les autres conditions énoncées plus haut sont satisfaites par quasiment toutes les démarches qualitatives d'étude en sciences humaines.*

*Le constructivisme scientifique semble récuser l'utilisation a priori de concepts. Ceux-ci doivent être « construits » au cours de la démarche puisque les concepts participent de la structuration de la connaissance. Avec une utilisation a priori de concepts, on force la connaissance à se constituer en rapport avec ces concepts. Il n'y a pas de d'inventivité et de récursivité. Cette exigence n'est pas sans rappeler la démarche de la « théorisation ancrée » et des méthodologies qualitatives décrites dans notre dernier ouvrage sur « l'Analyse qualitative ». Dans ces démarches, on ne connaît, au départ, ni les concepts à utiliser, ni la forme concrète du résultat et tout se structure au fur et à mesure, compte tenu des finalités données à la recherche.*

*Il semble que l'on ne puisse donc, dans le constructivisme, définir a priori quels sont les « bons » concepts à utiliser (nous avons rencontré ce problème chez Gilles Arnaud et nous le rencontrerons encore chez Isabeau Cabanon et Valérie Méliani). Leur utilisation doit s'imposer au cours de la recherche. Mais comme la sensibilité théorique du chercheur fait qu'il dispose de certains concepts et non de tous, une réelle difficulté apparaît. On ne peut demander aux chercheurs de toujours être capables de « construire » des concepts appropriés. La solution réside sans doute dans l'utilisation de concepts qui « vont avec » des processus récursifs.*

*Si l'on remarque bien, c'est d'ailleurs à des processus récursifs que J.-A. Corbalan semble faire appel sans le dire explicitement. Il fait*

*appel à « la mise en tension », à « une stratégie de changement par contextualisation » et au « dialogisme ».*

*Par ailleurs, J.-A. Corbalan nous propose plusieurs niveaux d'interprétation : un niveau psychologique ; des niveaux de contextualisation identitaire, physique, temporel, relationnel, de positionnement et normatifs ; un niveau systémique. Présenté ainsi on ne voit pas comment et pourquoi les résultats de ses analyses seraient du constructivisme scientifique. La construction de niveaux d'interprétation n'est pas spécifique au constructivisme scientifique.*

*Prenons, par exemple, une analyse dite contextuelle, celle qui se sert du « contexte physique » pour faire surgir des interprétations des conduites. Tous les locaux du Conseil Général sont cablés. C'est par rapport à cette donnée que les conduites différentes de ceux qui se servent de ce cadrage et ceux qui ne s'en servent pas vont pouvoir être faites. L'analyse fait émerger du sens, mais il n'y a là rien de « constructiviste ». Pour que ce sens, en tant que connaissance construite soit constructiviste, il faudrait que l'utilisation de la méthode de mise en contexte soit récursive, c'est-à-dire, qu'une première contextualisation avec un contexte physique imparfait, fasse surgir un sens qui donne l'idée de constituer un contexte plus pertinent, lequel servirait pour une deuxième contextualisation qui ferait surgir un nouveau sens. Ce dernier, fruit d'un processus récursif de construction, serait alors « constructiviste ». Peut-être J.A. Corbalan a-t-il d'ailleurs procédé comme cela. Peut-être est-il parti d'une simple observation de la disposition matérielle des lieux, laquelle lui a donné une idée d'interprétation qu'il a trouvée insuffisante étant donné autre chose, et qu'il a eut alors l'idée de demander si l'institution était cablée et qu'il a alors réduit le contexte physique à cet élément essentiel qui fait le mieux surgir les sens (tout en sachant que cette réduction ne pourrait prétendre donner une connaissance parfaite et finie du sens, lequel reste toujours une possibilité commode pour comprendre ce qui se passe). Peut-être, mais le rapport de recherche, nécessairement édulcoré pour une communication à un colloque, ne nous le dit pas.*

*Autrement dit, le chercheur « constructiviste » doit nous montrer comment il procède récursivement pour arriver à son résultat. Le constructivisme scientifique pose là une de ses exigences fortes : faire des rapports de recherche qui montrent comment on construit progressivement la connaissance. On tient là alors, une des difficultés majeure de l'utilisation du constructivisme : rare sont les*

*chercheurs qui voudront se donner toute cette peine. De plus l'exercice est difficile : il faut prendre conscience d'un cheminement intellectuel dont on a souvent que le résultat intuitif, puis, l'expliquer.*

*Pour insister sur l'aspect indéniablement constructiviste de l'école de Montpellier, je reprendrais un élément d'analyse apporté par Jean-Antoine Corbalan et pas assez développé à mon sens dans une optique constructiviste. Jean-Antoine Corbalan met en lumière un système de communication (un « jeu » au sens de Palo Alto), entre les acteurs de l'institution qu'il étudie.*

*C'est le jeu du « chacun fait comme il sait, sans que personne puisse le forcer ». Ce jeu est construit (explicité), dans un petit morceau (service) de l'institution. C'est avec ce premier construit qu'Edgard Morin nous invite à aller plus loin en proposant son principe « hollogrammatique » des organisations. Il s'agit d'un méta-principe qui généralise de nombreux résultats de recherche et qui donne une orientation méthodologique constructiviste à tout résultat systémique obtenu dans une organisation. Le principe d'Edgard Morin dit que ce qui est découvert au niveau d'une partie du tout, ne fait que refléter ce qui fonctionne en grand dans la totalité. En ce qui nous concerne, le système découvert (avec sa logique individualiste) doit se retrouver à tous les niveaux de l'organisation et au niveau le plus général aussi. La connaissance du système nous donne l'idée d'aller regarder si les autres niveaux de l'organisation sont aussi structurés par ce système. Nous allons donc essayer de structurer le tout (l'organisation toute entière) avec la structure que nous avons pu expliciter pour une partie. Et si, d'aventure, le recueil de nouvelles données et les nouvelles analyses faites nous révèlent un autre système, nous reviendrons sur le premier pour le reformuler à l'aide des données nouvelles que nous n'avions pas lors de l'explicitation du premier système). C'est dans ce travail d'aller-retour que nous construisons une connaissance « constructiviste » au sens où elle répond au principe le plus fort du constructivisme : le principe de la récursivité.*

*Pour finir mon commentaire du texte de Jean-Antoine Corbalan, je reviendrais sur cette obligation qu'il croit de devoir rechercher des « articulations » entre des « niveaux », puisque Françoise Bernard a dit, dans sa conférence introductive, qu'une des difficultés du constructivisme appliqué aux organisations serait d'articuler les problématiques du lien, du sens et de l'action. Mais articuler des problématiques, c'est-à-dire montrer comment la résolution d'une*

*question est dépendante ou indépendante des autres, n'a rien à voir avec l'articulation des niveaux de la construction de la connaissance à travers les analyses fournies. Si l'on veut articuler les niveaux d'analyse (i.e. les connaissances afférentes à des types de cadrages), il faut montrer comment la connaissance d'un niveau permet l'accès à la connaissance de l'autre niveau. En systémisme, dans l'hologrammatisme, par exemple, ceci est fait en montrant que la logique du système englobant se diffuse partout, et se retrouve donc organisatrice implicite des sous-systèmes englobés. Une des pistes à creuser serait d'essayer de montrer que ce qui est trouvé à un « niveau » peut servir d'instrument d'analyse pour le niveau « suivant ».*

## **APPROCHE CONSTRUCTIVISTE DE LA CONTINGENCE DES SITUATIONS DE COMMUNICATION.**

### **1- PROBLÉMATIQUES DE RECHERCHE MÉTHODOLOGIQUE ET THÉORIQUE**

Lors d'une recherche sur la communication interne dans un Conseil Général, un incident donne l'occasion à un chercheur d'interviewer les acteurs sur le thème de leur usage de l'internet et de l'intranet dans le cadre de leur activité professionnelle. Les différents recueils de données semblent permettre de rendre compte de l'ensemble des usages de ces technologies de communication dans cette collectivité territoriale. Avant analyse, le chercheur retire l'impression qu'il vient de «découvrir» une possibilité de crise dans la communication interne de cette organisation. Ce qui s'avèrera faux par une étude longitudinale.

Les analyses sémiocontextuelle et systémique permettent de comprendre, mais ne rendent mal compte de la dynamique de cette situation. Elles n'apportent pas une réponse satisfaisante à l'intuition du chercheur concernant les caractéristiques et l'évolution de cette situation.

Des questions restent à résoudre, auxquelles cet article propose des réponses, qui restent à débattre. :

- 1° quelle analyse situationnelle permettrait de dépasser la contingence de toute situation de communication, sans verser dans un déterminisme réducteur ou une généralisation abusive?

2° comment rendre compte d'une situation, mettant en scène plusieurs acteurs, aux usages et opinions différents ?

3° en quoi les réponses aux questions précédentes relèvent du constructivisme ?

## **2- PRÉSENTATION D'UNE SITUATION D'USAGES D'INTERNET ET INTRANET DANS UN CONSEIL GÉNÉRAL**

Un incident lié au non usage d'intranet par la secrétaire d'un responsable de direction donne l'occasion à un chercheur d'interviewer des acteurs sur le thème de leurs usages (et non usages) de l'internet et de l'intranet dans le cadre de leur activité professionnelle. Le compte rendu de ce recueil de données se centre autour de trois acteurs principaux : outre la secrétaire et son responsable, il y a le chef de cabinet du président du Conseil Général. Tous trois ont des usages et des discours qui semblent radicalement différents, voire divergents.

### **Le Conseil Général**

Cette collectivité territoriale est installée dans des locaux récents, et quelques autres bâtiments dispersés dans la capitale départementale. Tous les bâtiments, et en particulier le grand bâtiment regroupant l'essentiel des services départementaux, sont des immeubles «intelligents», encore appelés «câblés» ou «branchés». Tous les personnels disposent d'un ordinateur, connecté à tous les autres, selon des systèmes différents, mais faciles d'usage. Or, très peu de personnes utilisent ces possibilités de connexion par intranet et internet.

#### Mademoiselle Angèle, secrétaire personnelle de M. Paul

Ce matin, Mlle Angèle a reçu le responsable du journal interne du Conseil Général, venu prendre une copie du dossier sur lequel M. Paul travaillait hier soir. En accord avec M. Paul, il doit en faire un article pour le prochain numéro. Il lui faut cet article immédiatement, car le journal doit être imprimé le lendemain, et c'est au dernier moment qu'il se présente, comme le lui avait demandé M. Paul. Mais M. Paul est en réunion à l'extérieur. Mlle Angèle, au courant de la promesse, lui passe la version papier qu'elle a sur son bureau depuis quelques jours.

Quand M. Paul revient, l'après midi, Mlle Angèle l'informe du document qu'elle a donné au service de la communication. C'est alors

que M. Paul s'aperçoit qu'il a oublié hier soir d'avertir sa secrétaire et que celle-ci a remis un document qui n'est plus d'actualité.

Il téléphone en urgence au service de communication pour donner le «bon» dossier. Mais, trop tard ! le bon à tirer est donné : on ne peut plus toucher à la maquette du journal.

Mlle Angèle est contrariée que son «patron» ne la tienne pas assez au courant, ce qui n'arrivait pas quand internet et le traitement de texte n'existaient pas. Elle tapait tout le courrier, tous les dossiers, et ainsi, elle était au courant de tout.

M. Paul est aussi fâché, car sa secrétaire ne veut pas «se mettre» sur internet, et donc ne peut vérifier aucune information, autres que celle que M. Paul lui donne «sur papier».

L'incident ne prend pas d'ampleur. Il y a longtemps que M. Paul a accepté le refus d'usage d'internet de sa secrétaire. Il fait sans elle. Et celle-ci s'est résignée à avoir un supérieur qui utilise ce média, tout en regrettant cette «*euphorie incompréhensible*» pour les nouvelles technologies qui dévalorise sa fonction de secrétaire de direction, qui écarte chacun de la «vraie» lecture, celle des livres (en papier).

#### Monsieur Paul, directeur du service économique

C'est un passionné de TIC. Il s'est initié seul, il y a déjà longtemps. Il a fait partie du groupe d'études qui a préparé le câblage des actuels locaux du Conseil Général. Ainsi, tous les personnels disposent d'un ordinateur. Tous ces ordinateurs sont reliés entre eux par un intranet, et ouverts sur l'internet. Mais M. Paul se sent plutôt seul. Il connaît quelques autres personnels qui utilisent les possibilités de l'internet. Ils sont de divers grades et fonctions. Ils se réunissent souvent autour d'une tasse de café et échangent entre eux des découvertes et nouveautés en matière de nouvelles technologies. Leurs relations sont très cordiales, presque amicales, malgré leurs différences statutaires.

M. Paul nous raconte l'événement suivant. Hier après midi, il travaillait sur un dossier où son service est en relation avec des partenaires extérieurs au Conseil Général. Il s'est aperçu de points méritant précision et discussion. Il a téléphoné à un de ses partenaires extérieurs. Ils ont commencé à débattre du dossier, quand ils se sont aperçus qu'il faudrait joindre à leur discussion deux autres partenaires. M. Paul a aussitôt envoyé par courrier électronique le document de travail à tous ses partenaires et a convenu dans la soirée de travailler en «groupware», c'est à dire en réunion sur l'internet, avec échanges par texte. Dans la soirée, débordant des horaires réglementaires de travail, M. Paul et ses trois partenaires ont échangé «sur le web» pendant trois quarts d'heure. Ils se sont accordés sur un document final. Quand il quitte le Conseil Général, tous les

personnels sont déjà partis, mais M. Paul est très content, car il a le sentiment d'avoir rapidement établi un document consensuel.

Madame Gabriela, chef du cabinet du président du Conseil Général

Mme Gabriela est un personnel de direction, particulièrement proche du sommet de la hiérarchie. Elle est une «voix autorisée», et exprime à ce titre une position officielle.

Elle est ici interviewée sur le thème de l'usage des NTIC au sein du Conseil Général.

Elle commence d'abord par dire sa réticence personnelle face à ces nouvelles technologies.

*«Hier matin, j'ai rédigé une lettre. Le soir, je me suis aperçu qu'il fallait que j'y apporte des modifications. J'ai fait les corrections aujourd'hui. Je suis peut-être de la vieille école, mais le problème avec internet et l'interactivité, c'est qu'on n'a pas le temps de bien réfléchir».* Elle nous indique aussi qu'elle est au courant que quelques personnes n'ont pas les mêmes réticences qu'elle et utilisent l'internet.

Interrogée sur le peu d'usage des nouvelles technologies pourtant disponibles pour tout le personnel, Mme Gabriela rappelle que le Conseil Général est une institution politique, avec des règles très strictes, établies depuis longtemps, pour éviter les erreurs. En particulier dans la période actuelle de dénigrement des politiques, une collectivité publique ne peut se permettre de diffuser des documents sans contrôle, pour préserver «son sérieux» et la confiance que les citoyens doivent conserver à cette collectivité de proximité.

Elle nous détaille alors la procédure, le «cahier des charges» dit-elle, à laquelle chacun doit se soumettre au sein du Conseil Général en matière d'échanges de documents avec l'extérieur.

*«Toute lettre ou dossier doit être envoyé au service du courrier. Ce service montre le document aux chefs de service pouvant être concernés. Après leur aval, le document est expédié par la poste à son destinataire. Le courrier rentrant dans le Conseil Général suit le parcours inverse. Il est réceptionné par le service du courrier, qui le distribue aux chefs de service concernés. Avec leur aval, le courrier est alors adressé à son destinataire dans la collectivité territoriale».*

M. Paul nous avait déjà commenté ce circuit. Tout courrier met deux à trois fois, mais le lecteur voudra bien noter que chacun de ces contextes est en lien avec d'autres, qui ne sont pas nommés à chaque fois.

### **Contexte des identités des acteurs**

Lorsque l'on prend connaissance de phénomènes, c'est souvent à travers les conduites des personnes. On pourrait penser ici que la personnalité de Paul est la cause unique de ce que nous avons observé. Sa personnalité serait ainsi faite qu'il a besoin de se singulariser, voire de flirter à la limite de la norme dans son lieu de travail. Ses agissements rencontrent quelques rares échos, et, selon l'adage «*qui se ressemble s'assemble*», Paul «s'acoquine» avec quelques autres «marginiaux», ayant besoin de se retrouver pour se rassurer. Angèle, en bonne secrétaire, sait rester discrète, et retenir son amertume. Gabriela, a mieux à faire que de jouer au gendarme, d'autant que Paul fait bien son travail par ailleurs. Voilà ce que pourrait être une première approche, que nous qualifierons de psychologique, et qui ne nous semble pas pouvoir répondre à notre questionnement, puisque la seule possibilité d'évolution possible se situe entre le *statu quo* et le conflit.

### **Contexte physique**

Il n'est pas rare que l'on oublie ce contexte, trop souvent considéré comme du «détail». Or, les locaux du Conseil Général sont câblés depuis leur origine, et tous les ordinateurs sont branchés en intranet et en internet. Il y a donc contradiction entre la possibilité matérielle de se connecter, et les normes administratives de circulation des informations. Les murs du Conseil Général portent en eux la possibilité d'utiliser les TIC. Et ceux qui travaillent ici ne peuvent que faire semblant d'ignorer que c'est par une volonté politique qu'existe la possibilité d'utiliser les TIC. Les usagers des NTIC peuvent toujours prétexter la modernité voulue et matérialisée, pour l'opposer à l'archaïsme des pratiques en cours.

### **Contexte temporel**

Nous venons d'y faire appel en rappelant que c'est depuis plusieurs années que la possibilité d'usage des NTIC existe. Nous pourrions aussi comprendre que Paul, Angèle et Gabriela, qui se connaissent depuis longtemps, ont stabilisé leurs interactions, et semblent accepter, plutôt passivement, leurs différences. On pourrait penser que le temps travaille pour Paul, qui a réussi à imposer ses «préférences» en matière d'usage de l'internet. Son exemple peut encourager d'autres «fous d'internet» à en tenter l'usage.

Mais cette explication n'est pas satisfaisante, puisqu'elle ne permet pas de comprendre pourquoi, depuis plusieurs années, Paul reste minoritaire, ni comment il pourrait faire «tâche d'huile».

**Contexte relationnel immédiat.**

Il est évident que les trois personnages souhaitent conserver des relations interpersonnelles correctes, bien dans ce qui sied à la vie dans une organisation publique. Gabriela ne souhaite pas commenter son avis personnel face aux conduites de Paul. Elle se contente de rappeler la loi commune, sans accuser Paul de ne pas la respecter. Celui-ci accepte passivement que sa secrétaire ne se mette pas comme lui à user des possibilités de connexion, ne serait-ce que pour vérifier dans son ordinateur l'avancée des dossiers en cours. Il faut dire que Angèle est sa secrétaire depuis bien avant l'arrivée des NTIC au Conseil Général.

L'examen du contexte relationnel le situe comme étant une concrétisation du principe d'homéostasie du système. Comme déjà pointé dans le contexte identitaire, le système actuel des relations nous renseigne peu sur l'avenir de l'usage des NTIC dans cette administration, car trop centré sur les personnes et pas assez sur la situation globale.

**Contexte de positionnement.**

Nous avons vu que les pratiques de Paul n'ont pas modifié la position d'Angèle ni celle Gabriela. Tout au plus Angèle se sent dévalorisée par les conséquences des pratiques de son patron, mais sans que cela entache sa position de secrétaire particulière de direction.

Par contre, les internautes du Conseil Général ont sensiblement modifié leurs positionnements respectifs. Ils ne se rencontrent pas comme des fonctionnaires, mais comme des passionnés de la même chose. Et cela pendant le temps de travail. Ils auraient pu se retrouver dans un club, ou une association amicale. Le fait de se réunir volontairement et régulièrement, sur le mode d'une complicité partagée, modifie ce qu'il est convenu de faire entre agents territoriaux, soumis à un régime bureaucratique très hiérarchisé et très proche de l'instance politique décisionnelle.

Ce fait est intéressant pour nous car il manifeste des dynamiques émergentes. Il peut être interprété de plusieurs manières. Par exemple, on peut penser que des pratiques pionnières en matières d'usage d'une innovation amènent ses adeptes à une forte solidarité, au delà des différences initiales. Ceci pourrait bouleverser les positionnements hiérarchiques traditionnels. On peut aussi voir dans le rassemblement de Paul et de ses «amis», un regroupement de minoritaires qui n'entendent pas renoncer à leurs convictions, et cherchent des possibilités de faire du prosélytisme dans un monde professionnel qui ne les encourage pas, mais ne les sanctionne pas non plus. On peut alors évoquer la théorie des minorités agissantes,

qui par la constance et la cohérence de leur action, finissent par entraîner l'adhésion du plus grand nombre. On voit donc que ce qui pouvait paraître anecdotique, le rassemblement amical des usagers du net, donne un élément d'anticipation éventuelle.

### **Contexte de référence à des normes**

Remarquons que Gabriela et Paul, à propos de leurs pratiques différentes, font tous deux appel à la notion de service public qui doit être bien assuré. Gabriela avance la nécessité de prudence et de cohérence, comme gage de bon service public rendu à des citoyens qui vous gardent ainsi leur confiance. Ce type de justification est caractéristique de la «cité civique», telle que définie par Boltanski et Thévenot (Boltanski et Thévenot, 1991), où les conduites de chacun doivent s'inclure dans un service et une soumission sans failles à la collectivité qui vous emploie.

M. Paul, quant à lui, et toujours au nom d'un bon service public, avance la nécessité de rendre les administrations plus rapides, plus efficaces, pour rester en accord avec le monde actuel, où la «sage lenteur» des administrations est une maxime qui n'est plus d'actualité. D'où la nécessité, selon lui, d'utiliser les moyens de son temps, au risque de devenir obsolète.

Angèle s'oppose à l'usage du net, toujours au nom d'une bonne marche du service. Il lui semble évident qu'une secrétaire doit être au courant de ce que fait son supérieur. D'où le danger, selon elle de tout système de connexion qui ne soit pas centralisé, et où, sous entendu, elle contrôlerait seule «la porte» d'entrée.

Mais l'émergence sociale de la «cité par projets» (Boltanski et Chiapello, 1999) nous fournit une compréhension conjointe, d'une part des justifications de Paul à propos de son usage du net, et, d'autre part, des ses relations amicales avec les autres internautes du Conseil Général. Le développement de son activité conduit Paul à établir alors nombreux réseaux relationnels. Il active chacun d'eux selon les nécessités des différents projets dont il s'occupe. Contrôler *a priori* l'information n'est pas son idéal. Il lui faut établir des liens de confiance, fondés sur la compétence, et non sur la hiérarchie. Il lui faut rester performant en actualisant ses compétences et ses réseaux. Et l'amitié qui le lie aux internautes du Conseil Général n'est pas du «copinage» clanique, mais une reconnaissance de compétences, d'échange d'actualités techniques et relationnelles, dans un monde qui doit rester ouvert et attentif à ses propres évolutions.

Nous pouvons alors comprendre, mais seulement *a posteriori*, que des façons de faire et d'être puissent coexister pacifiquement, puisque chacune d'elle n'est pas sa propre finalité, mais s'inscrit dans une

valeur englobante de niveau supérieur, qui est, dans la situation analysée, l'implication pour un «bon» service public, ayant la confiance de ses usagers.

En conclusion, l'analyse sémiocontextuelle a permis de mettre en lumière des contextes qui restent largement implicites dans le discours des acteurs. En effet, ce discours met généralement en avant les éléments circonstanciels, liés à l'incident, c'est-à-dire qu'il reste cadré sur les émergences de significations en situation. Il omet souvent l'explicitation du «déjà-là», considéré comme un allant de soi, et les acteurs omettent souvent de l'expliciter. Il en est ainsi du contexte physique (le câblage de tous les locaux), du contexte normatif (appel aux normes caractéristiques du service public), et du contexte de qualification des relations, ainsi que de la référence à l'environnement de suspicion envers les institutions publiques et politiques.

#### **4 - ANALYSE SYSTÉMIQUE DES JEUX RELATIONNELS**

Si l'on s'en tient à la situation telle qu'elle est rapportée par le chercheur, on serait en droit d'initialiser l'analyse systémique (Mucchielli, 2000) des jeux d'acteurs par le fait que la secrétaire Angèle a remis un document-papier périmé. Cependant cet acte contient un «déjà-là» implicite, qui est son refus d'utiliser les possibilités des TIC. Si l'on élargit le cadre temporel, on s'aperçoit que Paul peut être considéré comme le promoteur des usages des TIC, au-delà de la situation observée ici.

C'est donc par lui que la question des usages des TIC s'est trouvée concrètement posée aux acteurs de ce Conseil Général. Nous choisissons donc d'en faire l'initiateur des interactions.

Dans un premier temps, de façon réactive, il manifeste sa contrariété devant le fait qu'une information périmée va être imprimée et diffusée dans le journal interne, à cause de sa secrétaire qui n'a pas utilisé la solution informatique pour se tenir au courant des derniers développements du dossier, lesquels vont faire l'objet d'une publication dans le journal interne.

Toujours de manière réactive, Angèle, sa secrétaire, lui signifie qu'il connaît bien son refus d'usages des TIC, et que la faute ne peut lui être imputée. On ne saura dire si cette réponse est une simple esquivé pour éviter les reproches et accusations éventuelles, ou bien si c'est

l'affirmation d'un principe de justice qui l'autorise à se sentir injustement accusée. Dans ce deuxième cas, ce principe pourrait s'énoncer ainsi : *«dans notre Conseil Général, en matière de TIC, chacun est libre de choisir les usages qu'il trouve les plus justes»*. Et Gabriela pourrait ajouter : *«puisque vous êtes informée de mon choix, tout aussi valable que le vôtre, vous ne pouvez pas m'accuser. C'est vous qui n'avez pas fait ce qu'il me faut»*.

Au delà de ce moment de dissensus, on note que Paul ne tire aucune conséquence du dysfonctionnement observé, et s'en tient au *statu quo* préexistant à l'incident. Cette «non sanction» avalise le principe implicite formulé ci-dessus, selon lequel chacun doit respecter les choix TIC de chacun, tout en ayant et exprimant ses propres convictions. Les données recueillies ne permettent pas de savoir si cette attitude de Paul correspond à une stratégie managériale de sa part, consistant à ne pas sanctionner, de façon à maintenir les bonnes relations avec sa secrétaire en l'état ; ou bien si son attitude correspond à une stratégie de repli après ce qui pourrait être un échec de sa part de faire utiliser par ses subordonnés les TIC.

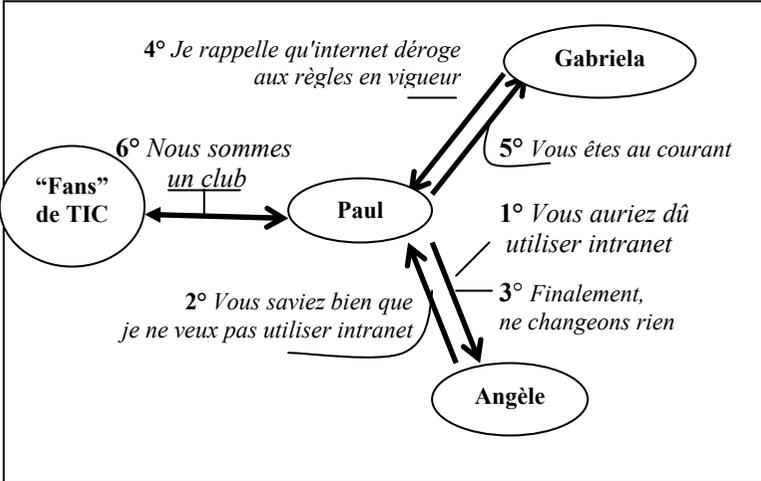
Interrogée sur l'opportunité d'utiliser les TIC de façon systématisée, Gabriela, la chef de cabinet, répond en ignorant les circonstances concrètes qui motivent l'interview, et en rappelant sa propre conviction vis-à-vis des TIC, mais aussi les règles traditionnelles administratives.

Ce à quoi Paul a beau jeu de répondre, de manière implicite, (et sur le même mode que sa secrétaire), que ses actes et ses choix sont connus de tous, et depuis longtemps. L'usage ainsi institué, sans se substituer au règlement écrit administratif, a aussi, de fait, sa propre légitimité.

Preuve en est que tous les utilisateurs convaincus de TIC, les «fans», affichent publiquement leur préférence et leur sympathie mutuelle, selon un mode relationnel lui aussi non-conforme aux us et coutumes administratifs traditionnels.

Ici encore, les données recueillies permettent de comprendre les comportements collectifs. Cependant, elles n'ont pas la dimension historique suffisante pour expliquer la genèse de ces comportements collectifs différents, sinon opposés, ni l'acceptation passive qu'ils semblent recevoir de façon générale.

Ainsi, l'analyse systémique de la situation permet la schématisation suivante :



Concernant les usages (qui incluent les « non-usages ») des TIC, la règle du jeu collectif semble être : ni obligations, ni prosélytisme, ni sanctions ; chacun fait comme il veut/peut/sait. C'est une règle de « laisser-faire » qui semble être respectueuse de la diversité et de la co-existence de tous les choix individuels et qui n'entraîne pas de tensions interindividuelles internes, comme les célèbres expériences sur les styles de management de Lewin, Lippit et White auraient pu autoriser à penser et anticiper.

## 5- AU DELÀ DE LA CONTINGENCE : ANALYSE DIALOGIQUE À TROIS NIVEAUX

La première présentation de cette proposition d'analyse se trouve dans Corbalan, 2002 B.

### 5.1 Principes de l'analyse dialogique à 3 niveaux

#### 1° principe de division en niveaux d'analyse

Pour tenter de répondre à la problématique principale de cet article - le dépassement de la contingence de chaque situation - je distinguerai, dans les éléments d'analyse déjà produits, ce qui relève du « déjà-là » et de ce qui relève de l'émergent, du *hic et nunc*. Cette distinction peut recourir à des temporalités différentes. Elle permet d'envisager trois niveaux d'analyse.

\* D'abord, cela va de soi, le **niveau de la situation étudiée** : car elle seule est susceptible d'un recueil de données, auprès des acteurs, et de leur point de vue, point de vue en train de se construire dans les interactions. Cette situation est l'espace de temporalités courtes, soumises aux aléas des événements et des interactions ; cet espace d'émergence des significations est celui de la réaction des individus entre eux et aux circonstances. C'est sans doute l'espace le plus instable, et aussi le plus signifiant de ce qui est en train de se construire. C'est l'espace où sont forcées de co-exister les trois temporalités définies par Jean Louis Lemoigne : le temps entropique, celui du passé dans lequel s'inscrit toute situation, celui de la mémoire et de l'expérience ; le temps anthropique, celui de l'avenir, des projets, de l'anticipation ; et le temps téléologique, celui du moment présent, de la réaction, de l'adaptation et de la création. On postulera ici que cette coexistence forcée est le «moteur» de la dynamique d'émergence des significations liées à l'expérience.

\* Il y a ensuite le **niveau des individus** : chacun d'eux, au-delà des circonstances locales est porteur de problématiques personnelles, qu'elles soient individuelles et/ou collectives. Ceci est porteur de temporalités plus longues, plus lentes à évoluer, plus stables et prévisibles, mais aussi, plus rarement et de manière imprévisible, de changements les plus radicaux, souvent accompagnés de violences, symboliques pour la plupart.

\* Il faut encore envisager le **niveau macro social, celui de l'environnement**. On peut y distinguer deux cadrages différents.

- Il y a l'environnement au sens le plus large, celui de la sociologie, celui porteur de temporalités longues, aux évolutions lentes, dans lequel les sociologues repèrent, non des déterminismes stricts, mais des logiques sociales comme des mouvements structurants-structurés, qui influencent les conduites individuelles, sans réduire chaque acteur à n'être qu'un atome social, tout en lui préservant une marge de liberté, par laquelle chaque individu participe en retour aux évolutions globales.

- Il y a ensuite l'environnement proximal de la situation étudiée, et qui, ici, est celui de l'organisation dans laquelle se déroule cette situation, en lui servant à la fois de ressource et de contrainte, de scène et de décor. Ce cadrage plus restreint peut être aussi considéré

## **2° principe de mise en tension systémique**

Ensuite, je poserai que toute situation, et plus généralement chaque niveau d'analyse, peut être envisagé «en tension», soumis à des possibilités d'évolutions divergentes, qui en constituent la dynamique. Cette tension peut être représentée par une logique de continuité avec l'existant, associée/opposée à une logique contraire, caractérisée par des possibilités de changement en rupture. Il s'agit d'introduire dans chaque situation à la fois une dynamique et un régulateur, selon le principe systémique de l'homéostasie.

### **5.2 Analyse dialogique de la situation au conseil général**

#### **Niveau de la situation**

L'analyse systémique a permis d'établir la règle du jeu tacite entre tous les membres de cette collectivité publique : à propos des TIC, chacun a la possibilité et l'initiative soit de s'en servir, soit de ne pas s'en servir pour son travail. L'analyse sémio-contextuelle a montré que cette règle du jeu ne modifiait que marginalement la structuration des relations et les normes habituelles du travail collectif, mais cependant qu'elle avait l'avantage d'offrir une marge de liberté supplémentaire à chacun, à condition que chacun et l'ensemble ne soient pas ou très peu affectés par les usages d'autrui. La logique de continuité concernant l'usage des TIC est et reste une logique du laisser faire, sans obligations ni sanctions.

Cependant, les opinions recueillies ont bien pointé que cette organisation pourrait fonctionner autrement, en se dotant d'une politique volontariste. Celle-ci pourrait d'ailleurs prendre deux directions opposées : soit préconiser l'usage systématique, par tous, des possibilités techniques des TIC, soit au contraire interdire, ou, tout au moins réglementer, maîtriser, contrôler, ... l'usage des TIC. La 1° politique pourrait être décidée sur la base des possibilités techniques déjà existantes, et du discours social largement favorable aux TIC. La 2° politique pourrait être décidée suite à un incident grave, qui se serait passé dans ce Conseil Général, ou toute autre organisation dont il se sente proche.

La situation étudiée par le chercheur peut donc être caractérisée par la tension entre une logique actuellement dominante de continuité du laisser-faire concernant les TIC, et une logique de rupture qui

viendrait d'une volonté politique et d'une décision de l'instance décisionnaire.

### **Niveau des individus**

Les analyses sémiocontextuelle et systémique ont bien pointé cette volonté implicite des acteurs de maintenir entre eux les meilleures relations possibles. Ces «bonnes» relations prennent d'ailleurs deux formes : celle, traditionnelle, des relations hiérarchiques entre l'ensemble des personnels, qui constituent d'ailleurs le mode relationnel largement dominant, d'une part, et, d'autre part et marginalement, des «bonnes» relations entre certains acteurs ayant adopté un usage fréquent des TIC, sur un mode relationnel beaucoup plus cordial et non-hiérarchique. Il s'agit là une logique de continuité évidente, qui est forcément associée aux TIC, donc d'apparition récente, et qui ne semble pas avoir cristallisé dans son passé récent des rancœurs, ou enjeux encore agissants au moment de l'étude.

La logique de rupture pourrait provenir du fait qu'un ou plusieurs acteurs décident de faire de l'usage, ou du non usage des TIC, un objet de polémiques et controverses. Gabriela pourrait, si elle mettait en cohérence ses convictions et ses décisions, provoquer des polémiques susceptibles de dégrader la qualité des relations interpersonnelles. Elle pourrait même aller jusqu'à décider des sanctions contre ceux qui utilisent internet pour la réalisation de leur travail.

Ainsi donc, au niveau des individus, la logique de continuité privilégie le maintien des bonnes relations interpersonnelles, en ne faisant pas de l'usage des TIC un objet de débat. La logique de rupture, à l'inverse, utiliserait les TIC comme objet de polémiques et de controverses.

### **Niveau de l'environnement**

Au niveau macro social tout d'abord, les Sciences de l'Information et de la Communication ont particulièrement souligné, à propos des discours tenus sur les TIC, la présence actuelle, dans les organisations, d'une «pensée unique», entièrement favorable aux TIC, surtout dans les utilisations professionnelles (Corbalan, 2002 A). La pensée critique, car elle existe, ne semble être le fait que de penseurs pessimistes, ou de critiques systématiquement négatifs. Elle semble en tout cas n'avoir aucune audience dans les milieux du management.

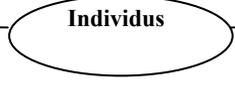
C'est ce qui explique largement que Gabriela, malgré les réserves qu'elle a envers les usages des TIC, se juge elle-même négativement, et ne semble pas décidé à envisager une politique volontariste dans ce domaine.

Cette remarque nous permet de passer du macro environnement à celui, plus restreint de l'organisation qu'est le Conseil Général. Il devient facile d'envisager alors une logique de rupture. Elle pourrait consister dans la diffusion sociale de discours critiques par rapports aux usages, et non-usages des TIC. Les SIC, mais aussi les sciences économiques entre autres, peuvent penser les TIC d'un point de vue moins consensuel, ou moins mythifiant, ou moins diabolisant. Leur discours, s'il rencontrait l'audience au moins des politiques et des décideurs, pourrait amener des organisations, et ce Conseil Général en particulier, à substituer une logique politique ou stratégique, à ce qui n'est actuellement qu'une logique technocratique.

Si l'on se réfère maintenant aux situations problématiques standards (Mucchielli, 2001) que toute organisation induit, et auxquelles la communication interne doit apporter des réponses, si possible satisfaisantes, il nous apparaît que la situation analysée renvoie à la problématique due aux évolutions technologiques dans l'environnement, que l'organisation tente d'importer, avec un temps de latence plus ou moins long, comme c'est le cas dans ce Conseil Général.

On notera que la solution actuellement retenue concernant les usages possibles des TIC, n'a pas de retentissement, positif ou négatif, sur les autres problématiques situationnelles. Le cas des TIC reste donc comme «en suspension» dans ce Conseil Général, comme un objet étrange, mais accepté en l'état.

En résumé, l'analyse dialogique à trois niveaux peut être schématisée comme suit :

<i>Logique de continuité à propos de TIC</i>	<i>Niveau d'analyse</i>	<i>Logique de rupture à propos de TIC</i>
Logique technocratique, par pensée «unique» non critique	 <b>Environnement</b>	Logique politique, et confrontation de politiques
Ni obligation, ni sanctions	 <b>Situation</b>	Une politique volontariste
Préserver de bonnes relations	 <b>Individus</b>	TIC : un objet de débats et de controverses

Pour conclure cette analyse, on notera qu'à chacun des trois niveaux d'analyse, et au moment où l'enquête de terrain a été réalisée, ce sont les logiques de continuité qui prédominent quasi exclusivement.

On pourra alors se hasarder à pronostiquer le développement plus ou moins rapide (ou lent), des usagers et des usages des TIC. En effet, tout est congruent pour faciliter la diffusion de ces technologies, et le développement des usages des TIC dans cette organisation.

A tous les niveaux, les logiques de rupture sont les plus coûteuses, du point de vue humain, puisqu'elles semblent aller, à l'heure actuelle, à «contre-courant» de ce qui est admis par beaucoup d'acteurs comme un "allant de soi», à savoir l'utilité indéniable, «évidente», des TIC.

## **6 ORIGINES ET RÉFÉRENCES DU MODÈLE DYNAMIQUE À TROIS NIVEAUX**

### **6.1 Le récit d'une situation valide, ou la «construction» de l'objet d'étude.**

Parmi toutes les interview et observations recueillies, le chercheur a choisi de sélectionner les usages et opinions de trois acteurs. Ce choix narratif réfère à la «mise en intrigue» d'acteurs sur une scène sociale,

et emprunte à la métaphore du théâtre. Ce procédé littéraire semble le plus à même de faire comprendre de façon économique un ensemble de débats propres à une organisation, à un moment donné.

Il procède de la synthèse du recueil de données sous quatre thèmes :

- l'objet constitutif de la situation retenue pour l'analyse : ici, les usages et justifications d'usages des TIC dans cette collectivité territoriale,
- les acteurs de cette situation (ici, Paul et sa secrétaire, Angèle), mais aussi, en élargissant le cadre de la situation décrite, d'autres acteurs importants, par exemple Gabriela, et les «fans» de TIC,
- le débat entre ces acteurs à propos de «l'objet» déclencheurs de la situation relevée,
- l'environnement de cette situation, à savoir, les usagers et citoyens, que l'on dit de plus en plus méfiants, voire critiques vis-à-vis du politique et de ses institutions.

Il faut rappeler que ces quatre thèmes n'ont pas émergé d'une analyse de contenu *a posteriori*, par exemple des interviews, mais qu'ils préexistent au recueil de données, et le constituent, en quelque sorte

C'est dire combien la description de la situation à analyser est déjà une construction de la part du chercheur. Ce choix peut susciter débat, en particulier celui de la validité de l'objet proposé à l'analyse.

## **6.2 Commentaires constructivistes à propos du modèle d'analyse dialogique à trois niveaux**

Ce modèle d'analyse a quatre sources principales de références :

- 1° le modèle constructiviste du développement cognitif, du psychologue Jean Piaget,
- 2° le concept de changement, tel que défini par l'école de Palo Alto,
- 3° la pensée complexe d'Edgar Morin,
- 4° les sciences humaine, en général.

A Piaget, il emprunte le schéma de mise en tension permanent et irréductible de toute situation. Rappelons que, selon ce schéma, toute information nouvelle s'inscrit dans un ensemble déjà organisé d'informations. La nouvelle information, selon qu'elle est plus ou moins congruente avec les informations déjà intégrées s'intégrera plutôt dans l'ensemble déjà existant (c'est l'assimilation), soit obligera l'ensemble à se réorganiser (c'est l'accommodation). Une information

nouvelle, pour être intégrée, nécessite un minimum de congruence avec le système cognitif déjà en place : elle ne pourra donc jamais être totalement assimilée, ni provoquer une accommodation entièrement radicale.

Mais le modèle proposé dans cet article ne prend pas en compte le concept «d'équilibration majorante» de Piaget, certes utile pour définir les stades du développement cognitif chez l'enfant, mais qui postule un «développement» du système global vers une plus grande performance, sans que ce processus soit réversible. En ce qui concerne les phénomènes communicationnels, ni les évolutions «normales», ni les crises, ne permettent de dire que l'étape suivante d'une situation sera plus «puissante», (ou moins) que celle qui l'a précédée.

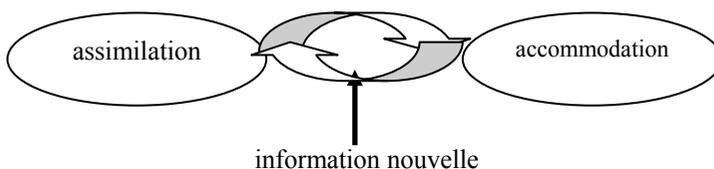


Schéma de l'équilibration cognitive, d'après Jean Piaget

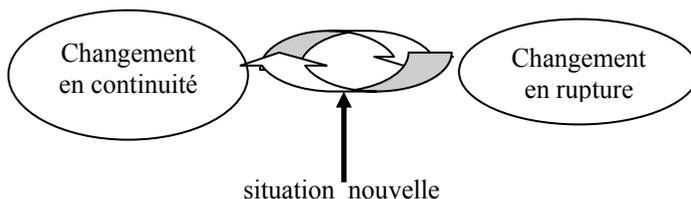


Schéma de la mise en tension d'une situation de communication

A Palo Alto, il emprunte les deux conceptions, ou stratégies, de changement, en les recontextualisant dans des communications situées, sans souci de transformation «thérapeutique». Il postule que toute situation, quel que soit le niveau d'analyse, est en permanente évolution, plus ou moins rapide ou lente, plus ou moins présente dans la conscience des acteurs, en situant chaque niveau sous tension entre des évolutions en continuité et des évolutions en rupture.

A Morin, il emprunte le dialogisme, qui se veut une mise en relation permanente, irréductible et complémentaire de notions opposées, voire incompatibles du point de vue de la logique linéaire. Il se distingue de la dialectique, en ce qu'elle postule qu'il y a une possibilité de dépassement de la contradiction, sur le modèle : thèse, antithèse, synthèse. Le modèle postule dans toute situation, la présence dynamique constante et indépassable de pôles opposés. Ce postulat permet de maintenir sous tension, de manière dynamique, toute situation, quelle qu'elle soit. Même les situations de consensus, de «bonne» qualité des relations, celles que l'on qualifie familièrement de «sans problèmes», sont considérées comme en tension. Simplement, les tensions sont momentanément peu actives, peu présentes à la conscience des acteurs, mais restent utiles pour anticiper entre quels pôles cette situation a-confliktuelle aura à évoluer.

Aux sciences humaines, il emprunte une approche des phénomènes humains à des niveaux différents. A une extrémité, on trouve l'approche psychologique, centrée sur les acteurs. Ce point de vue peut être critiqué comme ayant un cadrage trop restrictif des phénomènes humains. Il peut être réducteur de la complexité de toute situation, en favorisant des explications où les interactions humaines observées sont attribuées à des facteurs internes aux individus.

A l'autre extrémité, la sociologie traditionnelle postule l'existence de lois où déterminismes globaux, qui font de chaque acteur un «atome social». Ce point de vue peut être critiqué pour son cadrage trop large. Cependant, ces niveaux existent, sont en interaction, sans se réduire l'un à l'autre, et peuvent admettre un niveau intermédiaire, celui des situations, qui correspond au niveau expérientiel de chaque acteur.

Le modèle à trois niveaux postule que le niveau individuel (ou niveau micro) et le niveau macro social ne sont pas en interaction directe, mais nécessitent la médiation de situations concrètes, qui, bien qu'étant les plus instables, n'en sont pas moins incontournables comme espace et temps de l'émergence des significations.

Ce modèle fonctionne comme une «fabrique du sens», en permettant le dépassement de la contingence de chaque situation, sans tomber dans le déterminisme réducteur et la généralisation abusive, en privilégiant les concepts d'interaction, de contingence dans un champ d'inductions, de dynamique interne, et d'émergence du sens.

## 7- ÉVALUATION CONSTRUCTIVISTE DES MODÈLES MÉTHODOLOGIQUE ET THÉORIQUE UTILISÉS

A l'invite de Michel de Certeau, ce chapitre sera «un braconnage» parmi les idées des orateurs du colloque consacré à *«la place du constructivisme pour l'étude des communications»*, à Béziers, en avril 2003. Il s'agit de prendre une distance critique par rapport aux propositions faites en réponse aux problématiques de recherche.

J'emprunterai pour commencer à Christian Le Moëne pour qui *«les sciences ont pour but d'expliquer "ce qui résiste"»*. L'étude du cas de ce Conseil Général a accompagné pendant trois ans ma quête de dépassement de la contingence de chaque action. Cette démarche de recherche a consisté à utiliser d'abord les outils méthodologiques et théoriques de l'Ecole doctorale de Montpellier, pour tenter, en les approfondissant et en les combinant, «d'aller plus loin» dans la recherche. Cet article propose donc une construction intellectuelle, qui ne propose pas de notion nouvelle par rapport aux éléments notionnels qu'elle convoque. Cette construction, ou élaboration idéale est-elle constructiviste ? Et si oui, de quelle manière ?

Je citerai ensuite Françoise Bernard qui a souligné combien la référence au constructivisme est née d'un double refus épistémologique, pour être *«une permission de connaître autrement»*. Le premier refus est celui de toute théorie générale, et de l'épistémologie qui sous-tend cette démarche. Le deuxième refus est celui d'un indéterminisme radical, qui rendrait vaine la démarche scientifique, en ce qu'elle cherche à être cumulative de ses recherches. «L'attrait» du constructivisme, pour caractériser le positionnement épistémologique de cet article, tient au fait qu'il permet d'étudier la communication à la fois :

- comme lien, en pensant ensemble ce qui auparavant était disjoint,
- comme sens, puisque mon objet d'étude est la genèse des significations que des acteurs donnent en situation aux événements qu'ils vivent,
- comme action, en ce que la compréhension cherche à découvrir les dynamiques à l'œuvre dans les situations.

Françoise Bernard a aussi cité Paul Valéry (qui a donné son nom à mon université). Il aurait affirmé que : *«ce qui est simple est faux, et ce qui ne l'est pas est inutilisable»*. Une telle maxime peut bien sûr

recevoir plusieurs interprétations. Celle que je retiens ici considère les deux termes de cette affirmation comme les deux pôles entre lesquels chemine ma démarche constructiviste. D'une part, le refus de la simplification réductrice, et d'autre part, le souci de l'utilité de la connaissance produite, utilité pour la compréhension, mais aussi pour l'action.

La question a été posée de savoir si l'objet d'étude du constructivisme relève d'un héritage, dans une pensée évolutionniste, ou est une émergence, dans une pensée créationniste. Il se trouve que le constructivisme autorise à penser ensemble ce qui est séparé. Ainsi, ces deux conceptions du constructivisme se retrouvent dans ma proposition d'analyse à trois niveaux. Les significations étudiées sont des émergences en situation : elles relèvent, pour les acteurs, d'une création ici et maintenant. Par contre, tout ce qui renvoie aux individus et aux environnements de chaque situation peut être référé à un «héritage», à un déjà-là, qui problématise la situation étudiée, sans la déterminer strictement. En matière de communication organisationnelle, je pense que l'environnement pose des questions, souvent prévisibles, et que les acteurs trouvent des réponses, diverses, en fonction des circonstances, c'est-à-dire en situation.

Alex Mucchielli, dans sa synthèse, a fourni des éléments permettant de catégoriser selon trois dimensions la forme de constructivisme utilisée dans ma posture de recherche scientifique.

- La première dimension concerne les différentes manières d'envisager le constructivisme. Celles qui me semblent présentes dans cet article sont le constructivisme génétique et le dialogisme. La catégorie génétique étudie la genèse des phénomènes. Cette catégorie est commune à l'École de Montpellier. Le dialogisme, par la mise en tension de tout objet d'étude, peut être intégré dans la catégorie générale de la dialectique, dont il est une variante (Berthelot, 1990). Cette catégorie est l'apport nouveau dans le cadre de cette école scientifique.

- La deuxième dimension répond à la question de savoir du point de vue de qui est fait l'analyse, quels sont les interprétants. Ici, l'acteur social et le chercheur se retrouvent. Mais l'objet d'étude est fourni par l'acteur, le chercheur venant en second, afin de comprendre ce point de vue dans sa genèse, sa dynamique, et sa complexité.

- La troisième dimension concerne la visée de la posture. Ici, c'est le relativisme restreint qui est convoqué en distinguant deux ordres de réalité (Watzlawick, 1978), distinction qui recoupe la distinction classique faite par Descartes entre les idées et les choses. La théorie sémiocontextuelle en particulier, si elle s'attache à comprendre des réalités de second ordre, n'en intègre pas moins, dans la genèse de ces réalités, des contextes faisant appel à des réalités du premier ordre. La réalité, dans toutes ses définitions, est prise en compte dans cet article.

Une dernière évidence doit être explicitée : le concept de constructivisme est associé à d'autres concepts. Je n'en pointerai que les saillances les plus fortes :

- sens et signification, émergence, situation, cadrage et complexité sont des concepts associés directement à «l'univers» constructiviste,
- interaction, homéostasie, adaptation à l'environnement, sont associés à «l'univers» du systémisme.

On peut imaginer un systémisme qui soit seul convoqué pour l'étude des réalités de premier ordre. Mais, concernant les phénomènes humains, le systémisme et le constructivisme me semblent complémentaires pour associer la complexité et le changement.

J'ai ouvert ce chapitre en posant la question de savoir à quelles conditions une construction intellectuelle est constructiviste. Ma réponse provisoire est qu'une construction intellectuelle, en soi, n'est pas constructiviste. Elle le devient à un certain nombre de conditions, dont la liste qui suit n'est pas exhaustive :

1° une production intellectuelle, pour être constructiviste doit chercher à expliquer/comprendre une réalité. En cela, toute production intellectuelle purement spéculative n'est pas constructiviste. Il en est de même pour toute production intellectuelle qui propose une explication définitive de la réalité, à laquelle elle prétend se substituer par un dogme. Sera constructiviste toute production idéale qui accepte la démarche scientifique de subir l'épreuve de confrontation avec la réalité.

2° Cette réalité n'est pas un donné, c'est aussi un construit. La description de phénomènes humains ne peut être «objective» ; elle suppose toujours une intention de recherche, une problématique. L'outil de recueil de données que je propose, et qui a servi à «décrire» la situation de ce Conseil Général, a été construit dans l'hypothèse de fournir des données analysables avec les deux outils théoriques que l'analyse allait utiliser *a posteriori*.

3° Chaque phénomène de communication étudié est défini, *a priori*, comme singulier, donc imprévisible pour une part. Il est aussi évolutif, en transformation permanente, en mouvement, en création. Le constructivisme n'aurait que faire d'objets d'étude prévisibles, et reproductibles à l'identique, comme le sont les phénomènes retenus par les sciences de la nature. Cette condition d'évolution de l'objet d'étude est sans doute la plus caractéristique de ce à quoi s'applique le constructivisme dans les sciences humaines.

4° À l'image de leur objet d'étude, les ensembles conceptuels se référant au constructivisme doivent être à la fois cohérents et inachevés. La cohérence est nécessaire à la complémentarité des concepts constitutifs de l'ensemble. Elle est aussi nécessaire à la puissance explicative que prétend apporter le tout, par rapport aux éléments qui le composent.

Les inconvénients d'une théorie constructiviste sont la face cachée de ce qui précède. La cohérence trop forte entraîne une finitude de la théorie, qui peut être alors transformée en méthode, en technique d'analyse de la réalité, avec la dérive d'une utilisation mécanique. Le nécessaire inachèvement de la théorie peut entraîner des réductions, des simplifications, des détournements dans des applications inappropriées.

5° Une théorie constructiviste doit éviter de réduire l'objet d'étude à un petit nombre de variables, auxquelles le chercheur applique mécaniquement un schéma causal. Elle ne peut non plus accepter l'indéterminisme radical. Elle doit assumer l'apparente contradiction entre deux «objets» hétérogènes : d'une part, un objet d'étude (ici, des situations de communication) posé comme singulier et non reproductible, et d'autre part, une théorie qui pose que cet objet est organisé, et que les règles de cette connaissance sont, elles, reproductibles.

Pour conclure, je proposerai au débat la définition du constructivisme qui me semble soutenir mes propositions méthodologique et théorique.

Le constructivisme est une posture scientifique, utilisant et créant des constructions intellectuelles pour comprendre les évolutions, qu'elles soient ontogénétiques ou phylogénétiques, les changements dans la singularité de chaque phénomènes communicationnel en situation, sans le réduire ni à un déterminisme réducteur, qu'il provienne du passé, du présent ou du futur, ni à un indéterminisme radical, qui rendrait la contingence indépassable, et la connaissance vaine.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- BERTHELOT Jean-Michel, *L'intelligence du social*, PUF, 1990.
- BOLTANSKI L. et THÉVENOT L., *De la justification*, Gallimard, 1991.
- BOLTANSKI L. et CHIAPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, 1999.
- CORBALAN J-A, *Intranet et internet dans les organisations : un scénario récurrent*, Actes du colloque franco-mexicain de Mexico, 2002 A.
- CORBALAN J-A, *La communication des organisations : comprendre et agir. Pour une communication située*, Mémoire d'HDR, Université Paul Valéry-Montpellier III, 2002 B.
- MUCCHIELLI A., *La nouvelle communication*, A. Colin, 2000.
- MUCCHIELLI A., *La communication interne*, A. Colin, 2001.
- WATZLAWICK Paul, *La réalité de la réalité*, Seuil, 1978.

## V- LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE

**Claire Noy**

**Mots clés :** Constructivisme, situation, terrain, apprentissage, complexité, communauté.

**Résumé :** A partir d'une étude réalisée auprès d'étudiants de maîtrise autour de la question "Comment être un chercheur constructiviste ?", nous tentons de montrer les axes récurrents des récits proposés. Le cadre de cette recherche se limite à un département de Sciences de Sciences de l'information et de la communication et ne peut se généraliser sans les précautions d'usage. A partir de cette question, les étudiants décrivent des opinions construisant un discours mutualisant leur vécu. Des thèmes comme, par exemple, la pratique de terrain, l'ouverture au monde ou encore la remise en question perpétuelle, forment une typologie des éléments collectés. Ces récits spontanés constituent alors des pôles de recherche pertinents pour le positionnement, la reconnaissance et la transmission du constructivisme.

### **Présentation par Alex Mucchielli**

*Avec la communication de Claire Noy, nous nous trouvons dans un exemple du constructivisme social au niveau empirique, celui de la construction de la définition d'une réalité sociale (ici un concept lié à une pratique), par un groupe social. En effet, Claire Noy nous rend compte de l'idée construite, chez des étudiants et par eux, du "constructivisme épistémologique (ou scientifique)".*

*Claire Noy ne nous donne que peu de renseignements sur les conditions socio-organisationnelles de la construction de cette réalité sociale. Aussi j'en rappellerais quelques données. Dans le département de sciences de l'information et de la communication de l'Université de Montpellier 3, les étudiants sont informés des principes du constructionnisme-relativisme épistémologique. Il leur est clairement démontré que toute appréhension des phénomènes dépend d'un référentiel scientifique. Ils découvrent, à partir d'exercices, les différentes façons d'analyser un phénomène en référence à des théories différentes. Il leur est démontré qu'ils ont été*

*formatés, dès leur plus jeune âge, à penser la communication avec le modèle Émetteur-Récepteur. Comme le rappelle Claire Noy, ils sont aussi formés à l'utilisation de la théorie systémique des communications ainsi qu'à l'analyse sémio-contextuelle des situations de communication, à la théorie intégrée des phénomènes d'influence et à l'analyse stratégique des organisations. Ces théories et leurs concepts, ainsi que les méthodes d'étude qui en découlent, leur sont clairement présentées comme des "outils intellectuels" dont ils peuvent se servir pour analyser telle ou telle situation, compte tenu des finalités de l'action demandée aux spécialistes en communication qu'ils seront. Cette présentation des outils intellectuels fournis est, en licence comme en maîtrise, l'objectif pédagogique explicite et souligné des cours théoriques. Par ailleurs, les étudiants en sciences info-com, sont formés aux pratiques des méthodes qualitatives (et dans une très moindre mesure, aux analyses statistiques). Ils sont aussi formés à l'utilisation de méthodologies particulières issues du systémisme et du situationnalisme, comme, par exemple, à la méthode APCD (Acteurs, Projets, Contextes, Dispositifs), méthode d'étude des situations d'usage des multimédias éducatifs. Enfin, les étudiants de maîtrise sont formés à l'analyse des situations de communication à travers ce que l'on appelle les SASCO (séminaires d'analyse des situations de communication). Dans ces séminaires, on part d'une situation rapportée par un participant du séminaire et, de question en question, on lui fait d'abord compléter son "cas". Chacun s'exerce ensuite à donner une analyse dont on décortique les pré-requis idéologiques ou autres, pour arriver finalement à une synthèse plausible prenant en compte des cadrages différents.*

*C'est à travers toutes ces interactions, toutes ces pratiques et au cours de leurs échanges et de la réalisation de leur mémoire de recherche que ces étudiants se forment donc leur idée du "constructivisme" (étant entendu qu'il s'agit là d'une représentation du constructivisme épistémologique concernant la manière dont les connaissances scientifiques se construisent).*

*Les résultats sont intéressants parce que largement à côté de la définition savante du constructivisme épistémologique. Cette conception étudiante du constructivisme se fonde d'abord sur un refus des "théories", lesquelles sont manipulatoires. Ce constructivisme veut donc fonctionner d'une manière autonome par rapport aux théories. Cette autonomie de la connaissance personnelle construite exigeant que l'on "pioche librement" dans différents*

*“apports” pour “trouver les outils les plus aptes à comprendre la situation. Ce constructivisme se fonde aussi sur le recueil qualitatif des données de terrain. Ce qui est important et signe le bon constructivisme, c’est que les méthodes d’accès aux données de terrain permettent de “ressentir les différents éléments de sens” (l’empathie étant une prérogative de ce constructivisme). Cette empathie est alors valorisée en tant “qu’ouverture au monde” (l’application d’une lecture théorique apparaissant alors, par opposition, comme une fermeture). La découverte, au niveau empirique, des différences d’interprétations des phénomènes par les acteurs, est une des données de ce constructivisme étudiantin. Notons encore que le constructivisme, dont il est question, ne peut exister que s’il est lui même à l’origine des données sur lesquelles il va travailler. Ces données doivent, en outre être, le plus complètes possibles pour que le “cas” soit “pertinent”. Cette conception entraîne l’adhésion des étudiants ainsi que la constitution d’une communauté qui se nourrit avec ravissement de son opposition au monde de l’entreprise qui, quant à lui, exige des données quantitatives.*

*Je ne veux pas ici discuter d’une soi disante validité scientifique de cette définition socialement construite. Je ne veux pas non plus essayer de faire d’hypothétiques relations entre ce résultat et les conditions de sa production (le système d’enseignement décrit plus haut). Je ferai, à partir de ces résultats, une hypothèse et un commentaire prospectif sur la défense scientifique du constructivisme.*

*En considérant, avec Françoise Bernard, qu’en SIC, le constructivisme est revendiqué d’une manière incantatoire, toujours dans une version faible, ne pouvant provoquer d’épistémologisation du domaine ; en considérant le rejet de constructions scientifiques se faisant à partir de théories explicitées et le plaisir de rester au niveau empirique de l’expression du vécu des acteurs (vus chez les étudiants, chercheurs en herbe) ; en considérant l’absence de débat qui a accompagné mes propres ouvrages sur les théories et la réflexion épistémologique dans les SIC ; je ferai donc l’hypothèse abductive que les chercheurs en sciences info-com refoulent le constructionnisme par peur de se sentir ou de paraître inféoder à un “isme”, c’est-à-dire à une entité supérieure à leur esprit qui leur dicterait des “lignes de pensées”. Le constructivisme est comme assimilé à une idéologie qu’il ne faut pas embrasser, car l’essentiel, pour le chercheur, est de rester “libre”. La défense de la liberté*

mène d'ailleurs à l'éclectisme que l'on retrouve chez beaucoup de chercheur. L'éclectisme demandant que l'on "pioche" un peu partout, entraîne de lui-même la recherche de "l'effet d'érudition". Pour rendre plausibles leurs commentaires, les chercheurs sont amenés à multiplier les références, les points de vue et une certaine jonglerie avec des concepts appartenant à des approches différentes et épistémologiquement divergentes. Cela intéresse d'ailleurs, car cela "donne à penser", puisque dans le melting pot des commentaires non amalgamés, chacun peut y retrouver des bribes d'idées qu'il partage. Le commentaire éclectique savant fonctionne alors comme un test projectif où chacun peut entrevoir la figure de ses propres idées et se persuader qu'il est dans la bonne voie de recherche. Par ailleurs en étant "intéressant" pour ses pairs, on a plus de chance d'être cité par eux, et l'on conçoit que la recherche de la reconnaissance, si minime soit-elle, favorise aussi ce travail d'analyse fait sous forme de commentaires. C'est ainsi, que dans notre communauté scientifique se construit socialement un modèle de référence d'étude des phénomènes : le commentaire éclectique savant.

Le refus du constructivisme est donc surtout un refus du "isme" de ce constructivisme, car, comme le dit Christian le Moëne, on ne peut plus refuser, de nos jours, l'idée de constructivité de la science. Mais le refus du constructivisme est aussi un refus de se confronter à d'important problèmes épistémologiques : par exemple, ceux dont je vais parler ci-dessous, concernant l'articulation des niveaux de connaissance. L'approfondissement des fondements épistémologiques de notre discipline demande des efforts de réflexion que l'on rechigne à faire. C'est là, sans doute là que l'on voit apparaître un des effets de la bipolarité de notre discipline. La face professionnelle des sciences info-com exigeant autre chose que des considérations épistémologiques et des prises de positions scientifiques, les chercheurs en SIC se détournent de ces considérations philosophiques. Ils n'oublient peut-être pas que, quoiqu'ils connaissent, ils le construisent, mais la seule validation pratique de leurs "connaissances" semble les intéresser.

Françoise Bernard signale avec force qu'il existe un obstacle épistémologique au développement du constructivisme dans les sciences info-com : la faiblesse de la conceptualisation de l'articulation entre le niveau micro et le niveau macro, ou, si l'on veut être plus précis, la faiblesse de la conceptualisation des

*articulations systémiques entre : les relations, les actions, les significations et les contextes englobants.*

*Pour moi, l'analyse de Françoise Bernard est tout à fait vérifiée au niveau des étudiants interviewés par Claire Noy. Ils "revendiquent" un constructivisme qui est bien incapable de provoquer, dans sa formulation, une quelconque avancée épistémologique applicable à leur propre savoir.*

*On voit d'ailleurs parfaitement, que cette réflexion épistémologique que l'on pourrait attendre, est barrée par l'impossibilité de penser les principales articulations problématiques, en particulier, pour ces étudiants :*

*- l'articulation entre la découverte du vécu interprétatif des acteurs grâce aux méthodes qualitatives et la mise en ordre finalisée et théorisée de ces différents vécus à un niveau global ;*

*- l'articulation entre le recueil des données utilisant certaines méthodologies et les différents cadrages théoriques faisant intervenir chacun des hypothèses spécifiques contenues dans les méthodologies ;*

*- l'articulation entre les instruments méthodologiques et leurs conceptions implicites des "réalités" inscrites leurs opérations et le rendu analytique final ;*

*- l'articulation les activités significatives pour les acteurs et le sens émergeant de ces activités, dans le système global dans lequel elles se déroulent ;*

*- l'articulation entre les systèmes de relations et d'actions formés par des acteurs et leurs systèmes englobants.*

*Ces articulations sont donc à penser. Leur non conceptualisation apparaît actuellement comme un obstacle à une réelle appropriation et à un réel développement de l'épistémologie constructiviste par les chercheurs en info-com. Cette tâche de réflexion est délicate mais ne paraît pas insurmontable.*

*De mon point de vue, il y a là toute la thématique d'une nécessaire prochaine rencontre sur le constructivisme en info-com. En effet, il*

*semble difficile de laisser les choses en cet état inachevé et insatisfaisant.*

## **LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE**

### **I- INTRODUCTION**

A partir d'une étude réalisée auprès d'une cinquantaine d'étudiants de maîtrise autour de la question "Comment être un chercheur constructiviste ?", nous avons désiré faire un état des axes récurrents car il nous semblait à la fois représentatif et pertinent pour avancer sur cette recherche de "la place du constructivisme" aujourd'hui. Le cadre de cette recherche se limite au département Sciences de l'Information et de la Communication et ne peut être généralisé sans les précautions d'usage.

Ce travail avec les étudiants de maîtrise info-com avait au départ, pour seule intention (et prétention), d'améliorer leurs prestations orales. Le sujet nous avait semblé opportun, afin d'aider les étudiants à faire le point sur l'élaboration du mémoire en cours, première expérience de recherche universitaire. Considérant que cet oral n'était pas évalué et que la consigne était de développer une conviction, un ressenti sur une expérience, nous pouvons penser que le contenu exprimé par les étudiants, au delà de l'influence contextuelle et conceptuelle de l'université, correspondait beaucoup plus à un sentiment personnel qu'à une forme quelconque de bachotage ou de séduction du jury. Le principal objectif était beaucoup plus la forme que le fond.

Or, les récits se sont avérés beaucoup plus riches qu'on ne pouvait l'attendre. Les problèmes et évidences qu'exposent les étudiants, ont fait émerger des problématiques importantes qui peuvent nous faire avancer sur la problématique du colloque soit :

*Mais qu'en est-il de leur conception exacte de ce constructivisme en tant que théorie et/ou méthode, et que dire sur les apports de son utilisation ?*

C'est pourquoi nous avons désiré vous faire part de ce travail qui, réalisé dans un cadre spontané nous amène des pôles de recherche pertinents pour la transmission, le positionnement et la reconnaissance du constructivisme.

Plus qu'une position théorique sur la place du constructivisme, nous tenterons donc d'émettre dans un deuxième temps, des pôles de réflexion, voire des préconisations visant à asseoir le constructivisme dans notre enseignement, comme champ de recherches et de pratiques contemporaines.

## **II- LES ETUDIANTS, UNE REALITE CONSTRUCTIVISTE EN TROIS AXES**

### **Axe 1 : Le constructivisme comme pratique de terrain**

#### **La nécessité d'une pratique de terrain**

La première récurrence qui émerge de ces récits, est le rapport au terrain, la nécessité d'une pratique de terrain.

Les étudiants ne peuvent imaginer mener une recherche "réellement" constructiviste sans avoir compris et senti les différents éléments de sens qui composent le terrain étudié. Les méthodes, par ailleurs enseignées, telles que l'entretien semi-directif ou l'observation participante, reviennent, en général, plutôt en début de discours, d'une manière quasi unanime. Ainsi, l'axe qui transparaît de ces premières expériences est de considérer le constructivisme plus comme une méthodologie de terrain que comme une école de pensée théorique.

#### **De la pratique autonome à l'analyse théorique universitaire**

Contrairement à la théorie que les étudiants dénigrent beaucoup plus facilement, en prétextant une réserve induite par la peur d'être manipulés intellectuellement, la méthodologie est le véritable retour à la pratique et à l'autonomie. En effet, certains s'insurgent contre trop de théorie, dû à l'apprentissage privilégié de théories (théorie systémique, théorie stratégique, théorie sémio-contextuelle...). Pourtant aucun ne s'est plaint de nombreux cours dispensés sur les méthodes qualitatives.

Cette revalorisation de la pratique sur la théorie nous paraît à la fois paradoxale et saine. Paradoxale, car vivre le terrain ne peut se faire sans une prégnance théorique, une lorgnette nécessairement imprégnée de théorie, ne serait-ce que dans la délimitation d'une problématique de départ. Saine, car le terrain s'avère une des

prérogatives du constructivisme en tant que focalisation sur l'acteur. On peut donc effectivement considérer l'essence du constructivisme dans cette inspiration de la réalité pour l'acteur, inspiration construite par l'acteur.

## **Axe 2 : Le constructivisme comme ouverture au monde**

### **Une adhésion personnelle à ce mode de compréhension du monde**

Le deuxième point qui paraît animer les étudiants de maîtrise, s'avère de considérer le parti-pris constructiviste comme une ouverture au monde. Plus qu'un choix théorique en vue de réaliser un mémoire, un point typique de ce corpus de récits est l'adhésion personnelle à ce mode de compréhension du monde. L'empathie, la compréhension de l'autre comme semblable et singulier, la recherche dans la découverte de la réalité pour l'autre, sont des prérogatives constructivistes auxquelles les étudiants ont envie d'adhérer. En fait, sur ce point, la pratique, mais aussi l'enseignement sont gagnants car les étudiants y trouvent des outils réels pour mieux communiquer et s'insérer dans le monde. Certains nous ont même affirmé que cela avait changé leurs façons de voir et de vivre leur quotidien. Au delà du corpus étudié, ce sentiment peut être confirmé par le public en formation continue qui, chaque année, nous confie une évolution induite par l'apprentissage de ces théories.

### **De l'école de pensée à l'école de la vie ?**

Cela voudrait-il dire que le constructivisme, au delà d'une école de pensée, est une école de la vie ? Nous ne désirons pas nous égarer sur ces chemins hasardeux. Reste cet *état d'esprit* qui peut certes s'avérer valorisant pour de jeunes étudiants-chercheurs. En effet, les étudiants-chercheurs n'ont d'intérêt que pour les concepts que s'ils peuvent y trouver un intérêt personnel. L'approche du constructiviste peut alors ouvrir une porte intéressante pour les captiver. D'autant, que la lacune principale qui peut être décelée dans le cadre de l'université s'avère ce manque de projet professionnel et de projet de vie des étudiants. L'université, et en particulier l'université des sciences humaines, est souvent associée métaphoriquement à une bulle déconnectée de la réalité. Les étudiants paraissent pouvoir avancer dans leur projet, grâce à cette posture constructiviste qui leur donne de nouvelles expériences de terrain et dès lors de nouveaux regards. Ils avancent dans leur projet car ils arrivent d'une manière plus satisfaisante à situer leur réalité et ce qui la constitue.

“Le solipsisme (la prétention que moi seul, ego solus ipse, existe et que le monde n’est qu’un film dans ma tête) figure certes le risque de cette philosophie, mais Von Foerster l’écarte en fin de son article. Sa théorie de la connaissance, qu’il rapprochera en France de celle de Piaget, mais aussi aujourd’hui de Francesco Varela, ne constitue pas une prise de position ontologique, mais se contente de souligner l’infinie difficulté que nous avons à nous déprendre de nous-mêmes (par exemple pour comprendre les autres ou le monde tel qu’il est au delà de nous ou “ objectivement ”. Cette philosophie ne mène ni au scepticisme ni encore moins au solipsisme, mais au contraire à une remarquable leçon d’ouverture et de tolérance. ”<sup>1</sup>

### **Axe 3 : Le constructivisme comme communauté de chercheur**

#### **Groupe d’appartenance et dynamique constructiviste**

Au delà de ce parti pris méthodologique, s’engage une reconnaissance mutuelle des apprentis-chercheurs, en communauté. Ces chercheurs, bien que leurs efforts en entreprise ne soient pas toujours validés, s’identifient à ce type de recherche de terrain. En effet, si on se limite à ce groupe, qui, par les enseignements dispensés, se positionne tous dans une perspective constructiviste, nous pouvons voir apparaître la construction d’un véritable groupe d’appartenance et de revendication. Cette appartenance à une communauté crée indubitablement une dynamique. Dynamique d’entraide et de participation pour la réalisation d’un mémoire. Ce dernier, en croire leurs dires, n’est pas qu’un “devoir” évalué, mais une véritable pierre apportée, pour les prochains chercheurs.

#### **Une dynamique nourrie par la non-reconnaissance**

Dynamique qui se nourrit aussi du statut de “ victime ”. En effet, il est très courant que les rapports qualitatifs d’enquêtes soient beaucoup moins appréciés, dans les entreprises, que ce que les chercheurs auraient espéré.

Les rapports statistiques ont toujours une côte beaucoup plus haute. Les étudiants, proposant des analyses, à partir d’un long travail qualitatif d’entretiens et d’observations de terrain, pensent donner une vision “ plus juste ” des problèmes. Les entreprises ne le voient pas de cet œil. Pourtant, certaines des recherches menées, nous paraissent mettre en avant de nouvelles choses telles que les tactiques quotidiennes (Michel de Certeau). Ainsi émerge et grandit un

sentiment, que l'on pourrait presque définir de vocation face à cet intérêt professionnel mitigé. Faire reconnaître la communauté et ses valeurs "humaines" est un défi à assumer.

Il est vrai que le constructivisme nous demande de s'arrêter sur ce quotidien qui constitue et construit la réalité des acteurs. Les statistiques peuvent avoir leur intérêt, mais plutôt dans une recherche préalable d'une historicité du phénomène étudié. Dans la recherche ici et maintenant, bien que plus reconnues et demandées par les décideurs, elles nous paraissent souvent biaiser les analyses menées. Nous sommes de l'avis de Michel de Certeau qui, parlant de la statistique nous dit : "(...) Elle saisit le matériau de ces pratiques, et non leur forme ; elle repère les éléments utilisés, et non le phrasé dû au bricolage, à l'inventivité "artisanale", à la discursivité qui combinent ces éléments tous "reçus" et couleur muraille. A décomposer ces "vagabondages efficaces" en unités qu'elle définit elle-même, à recomposer selon ses codes les résultats de ses découpages, l'enquête statistique ne "trouve" que de l'homogène. Elle reproduit le système auquel elle appartient et elle laisse hors de son champ la prolifération des histoires et opérations hétérogènes qui composent les patchworks du quotidien."<sup>2</sup>

#### **Axe 4 : Le constructivisme comme construction personnelle de savoirs**

##### **Après la méthodologie, vient la théorie**

Le quatrième point abordé par les étudiants se centre plus sur le rapport à la théorie qu'à la méthode.

En effet, partis du principe qu'ils participent à une communauté de chercheurs ayant une ouverture d'esprit et un rapport aux situations humaines particulier, leur regard "élargi" s'étend ensuite à la théorie. Cette idée de "réalité construite" les envoie dans une autre dynamique autour de la construction personnelle de savoirs. C'est à dire que, pour analyser une situation étudiée, il faut ensuite "piocher" dans les différents apports de la psychologie, sociologie, philosophie, sciences de gestion... afin de trouver les outils les plus aptes à comprendre la situation dans sa singularité et sa complexité. Cela renvoie à ce qu'Edgard Morin appelait le *braconnage*. Cela pose, à notre avis deux problèmes quand les chercheurs sont dans leur première recherche :

*La pioche aux théories ne donne pas toujours un loto gagnant.*

Il est parfois difficile d'emprunter des outils sans connaître véritablement le champ dans lequel s'inscrit la théorie, ni la place de ces outils dans le cadre général de sa "panoplie". Nous voyons parfois des dérives dans l'utilisation de théories non maîtrisées, dérives pouvant parfois aller jusqu'aux contre sens. Le travail du directeur de recherche s'avère ici prépondérant dans l'aiguillage, le conseil et la mise en garde. Toutefois, il est aussi dommage de freiner cette gourmandise théorique quand elle s'installe.

Cela amène notre second point :

*La fuite vers l'immensité ne garantit pas toujours de trouver un meilleur chemin.*

En effet, la gourmandise peut être aussi nourrie d'un sentiment de "rébellion intellectuelle" envers l'enseignement donné. C'est à dire que les étudiants ayant des difficultés dans l'appropriation des théories enseignées ou ne voulant pas y adhérer (parce qu'imposées) vont chercher des théories, ou morceaux de théories qu'ils trouvent facilitantes pour leurs analyses. Nous considérons en tant qu'enseignante, que le constructivisme pousse vers une dynamique riche pour la construction personnelle de savoirs. Ainsi nous sommes tout à fait en accord avec O. Bassis<sup>3</sup>, quand elle affirme que: "*S'il y a construction d'un savoir, c'est qu'il y a, dans cette action elle-même, construction de celui-là même qui a construit ce savoir, puisque ce savoir là, pour qu'il soit savoir, ne peut le devenir que dans l'émergence et le développement des forces inventives et structurantes du sujet qui apprend, et dans le contexte où son rapport aux autres, dans une situation qui à la fois les rapproche et les différencie, devient exercice pour lui d'une forme de citoyenneté en devenir*"

### **Conclusion: Le constructivisme comme remise en question permanente**

Finalement, pour conclure la présentation de ces axes, nous pouvons avancer le dernier argument récurrent des discours proposés par les étudiants. Il apparaît comme "une remise en question permanente". Cette remise en question est de plusieurs niveaux. Elle est d'abord humaine et personnelle : Remise en question du *voir et de vivre le monde*. Elle est aussi méthodologique : Remise en question de la pertinence de la situation choisie, de la méthodologie employée pour

recueillir l'information. La notion d'objectivité revient souvent comme limite aux méthodes qualitatives. Considérant que chacun a sa réalité, et même en faisant état d'un maximum d'empathie, comment avoir un regard neuf et naïf sur les phénomènes ? Elle est ensuite universitaire, car le contrat est de rendre un mémoire soutenable à la fin de l'année.

Il faut avouer qu'il y a des positionnement épistémologiques plus "reposants" ou du moins "sécurisants", que peut l'être le constructivisme. Le perpétuel va et vient entre le terrain et l'étude, l'évolution de la problématique, l'incertitude des résultats, créent un sentiment de fragilité et de dépendance à la situation étudiée.

La notion d'*adaptation* s'impose, eu égard à ces axes, comme la meilleure définition pour situer la place de l'apprenti chercheur constructiviste.

### **III- DES POLES DE REFLEXION POUR LE POSITIONNEMENT DU CONSTRUCTIVISME**

Nous allons donc passer maintenant à une réflexion sur les récurrences relevées afin de proposer de possibles avancées :

#### **Pôle 1 de réflexion : La place scientifique**

Nous pensons que cette "préférence" du terrain sur l'analyse s'enracine à la fois dans une logique d'autonomie et de facilité. La pratique offre une grande part d'autonomie. Se retrouvant seuls sur le terrain, les acteurs gèrent leur recherche, et ne vivent plus alors la posture d'application d'une théorie ou d'un cours particulier. *"L'approche constructiviste offre dès lors au chercheur, une autonomie complète sur l'antériorité de ses constructions, sur le langage de l'observation, que lui seul a été amené à retranscrire."*<sup>5</sup>

Cela renvoie à une interrogation que nous pouvons nous poser dans le cadre de ce questionnement sur la place du chercheur : ne devrait-on pas, en sciences de l'Information et de la Communication, œuvrer dans la construction de méthodes globalisantes spécifiques, permettant à chacun d'y prendre un appui ?

Nous avons personnellement mis en place l'APCD "Acteur, Projet, Contextes, Dispositif" schéma méthodologique pour les situations d'usage de multimédia, visant à schématiser tous les paramètres à

prendre en compte dans l'observation des situations d'usages d'objets de ce type.

Les enquêtes réalisées, s'organisent désormais à travers la prise en compte de ces divers paramètres, qui constituent ceux de la situation et de leur interrelation à travers quatre grands liens : la contextualisation (lien entre l'acteur et les contextes), les compétences (lien entre l'acteur et le dispositif), les formes possibles de l'actions (lien entre le contexte et le projet de l'acteur) et enfin les logiques d'actions ( lien entre le projet de l'acteur et le dispositif, confrontation avec les procédures et le projet d ce dernier).

De plus cela permettrait de construire des cas complets, ne laissant rien au hasard. Plus le cas sera détaillé, plus le chercheur mais aussi le lecteur aura tous les éléments du système qu'il étudie.

Cette démarche nous paraît quelque peu contraignante et lourde mais elle permettrait de nous positionner scientifiquement. En effet les chercheurs en info-com n'ont pas (encore) suffisamment de reconnaissance et de légitimité pour que leurs méthodes ou descriptions ne soient inattaquables.

### **Pôle 2 de réflexion: Emergence et complexité**

D'après nous, une autre interrogation fondamentale se pose, dans cette problématique du positionnement du constructivisme :

la prise en compte nécessaire de la complexité de chaque situation analysée pousse-elle à convoquer différents champs, quitte à estomper les particularités théoriques de chaque discipline ?

*Autrement dit " S'il apparaît que les modes simplificateurs de connaissance mutilent plus qu'ils n'expriment les réalités ou les phénomènes dont ils rendent compte, s'il devient évident qu'ils produisent plus d'aveuglement que d'élucidation, alors surgit le problème : Comment envisager la complexité de façon non-simplifiante? 5*

Je pense que le principe qui doit être le nôtre, en sciences de l'information et de la communication, est véritablement axé sur l'analyse de situation.

Nous ne pouvons appréhender une réalité construite par des acteurs qu'en s'attachant à des situations cadrées. Cela demande encore, pour que l'on se positionne scientifiquement, de continuer à écrire des cas

précis et fournis, dans la lignée de Watzlawick, Goffman, De Certeau ou Crozier.

Cela demande aussi de continuer à avancer dans des guides méthodologiques spécifiques à l'approche constructiviste.

Nous concluons avec Renée Bouveresse qui appuie notre positionnement Sciences humaines dans un regard "micro" : " En bref, les sciences humaines risquent d'être inconscientes de leur dépendance à l'égard de la vie qu'elles prétendent regarder, et par conséquent, de la relativité de leur regard. C'est en renonçant à leur visée totalisatrice, en acceptant de n'être plus la théorie de l'homme, mais le dévoilant de certaines dimensions de son comportement qu'elles pourront, semble-t-il, accéder, en même temps qu'à la modestie, à une véritable maturité. "6 Telle doit être la mission des sciences de l'information et de la communication : Se concentrer sur des micro-situations, pour répondre à toutes les problématiques touchant à l'homme, et donner ainsi des axes de compréhension des logiques d'usages contemporaines.

## BIBLIOGRAPHIE

BOUGNOUX D (Sous la direction de) *Les sciences de l'Information et de la Communication..* Paris : 1986, p467

<sup>2</sup> CERTEAU (DE) M. *L'invention du quotidien. Arts de faire.* Paris : Gallimard, 1990, coll :Folio essais.pXLV

<sup>3</sup> BASSIS O. *Se construire dans le savoir.* Paris : ESF Editions, 1998, p 14

<sup>4</sup> BAUMARD P. *Constructivisme et processus de recherche: L'émergence d'une posture épistémologique chez le chercheur.* Cahier de recherche LAREGO, Université de Versailles St Quentin, Septembre 1997.

<sup>5</sup>MORIN E. *Introduction à la pensée complexe.* Paris : ESF éditeur, coll. Communication et complexité, 2<sup>ème</sup> tirage, mars 1991, p. 9

<sup>6</sup> BOUVERESSE R. *La philosophie et les sciences de l'homme.* Paris : Ellipses, 1998, p 64.

**QUATRIEME PARTIE :**

**RECHERCHES CONSTRUCTIVISTES  
EN SCIENCES  
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

**I- PRESENTATION par Alex Mucchielli**

Les communications de cette quatrième partie sont des essais d'application du constructivisme scientifique à l'étude de phénomènes de communication, en général, et non, comme dans la première partie, à des phénomènes de construction sociale de la réalité sociale. Ils veulent donc ouvrir de nouvelles voies aux études en communication. Ils montrent en fait que les choix des chercheurs sont extrêmement nombreux. Le « programme fort de recherche » (cf. troisième partie), s'il est adopté, laissera donc des espaces de liberté importants aux chercheurs en S.I.C.

Véronique Servais, dans la première communication, nous montre les difficultés de l'application du constructivisme dans une méthodologie environnante positiviste : la méthode expérimentale. On voit comment les exigences du constructivisme sont incompatibles avec cette démarche expérimentale.

Isabeau Chabanon et Valérie Méliani partent de la nécessité, pour le chercheur constructiviste de s'appuyer sur des concepts porteurs (nous avons vu la difficulté théorique de s'appuyer sur une telle prémisse). Elles montrent ensuite, que tout est affaire de « démarche » et que cette démarche doit respecter les principes du constructivisme.

Patricia Jullia pose un cadre constructiviste pour l'étude des phénomènes liés aux études classiques des « usages » des NTIC et essaie de dépasser l'approche purement phénoménologique. Elle ouvre une voie intéressante pour la définition des études de communication du point de vue constructiviste.

Marie-Christine Esgonnière montre qu'une recherche dite « constructiviste » doit satisfaire aux principes « forts » du constructivisme scientifique : 1°) une vraie finalité innovante à la recherche, 2°) une

méthodologie permettant la récursivité outils-résultat, 3°) une méthodologie mettant le chercheur au contact des concepts qu'il utilise (interactivité).

Christian Le Moëne montre que les professionnels qui réfléchissent sur leurs pratiques sont dans une démarche constructiviste. Ils sont souvent accompagnés d'ailleurs par des chercheurs, tant celle-ci demande des efforts importants de conceptualisation. Les modélisations pragmatiques auxquelles ils arrivent peuvent être considérés comme de vrais modèles conceptuels d'aide à la conceptualisation et à la décision.

**II- « LA BÊTE QUI N'EXISTAIT PAS »**  
**La question du réel et de sa construction dans**  
**l'étude des vertus thérapeutiques de l'interaction**  
**avec un animal**

**Véronique Servais**

**Mots clés :** delphinothérapie, effet thérapeutique

**Résumé :** En 1992 j'ai entamé, pour mon travail de thèse, une étude qui se voulait expérimentale sur les bienfaits supposés de dauphins pour des enfants atteints d'autisme. Après une étude de quatre ans, les résultats furent forcément complexes et ils sont intéressants à interpréter sous plusieurs aspects - par exemple sous le plan du rapport qu'a entretenu notre étude avec son contexte culturel (notamment la croyance en un « effet thérapeutique » de l'animal - qu'il soit dauphin ou chien-chien, mais aussi la division « moderne » du monde entre matière et croyance) et social (par exemple l'existence de groupes « New Age » de promotion de l'image des dauphins, ou l'existence de séminaires de développement personnel qui nous font rencontrer notre « dauphin intérieur », etc.). Ci-dessous, l'accent est mis sur une présentation puis un essai d'analyse de différents réels (plus ou moins favorables aux enfants) que nous avons construits au cours de cette étude.

**Présentation par Alex Mucchielli**

*Véronique Servais nous propose une réflexion portant sur ce que l'on pourrait appeler le constructivisme scientifique expérimental. Elle débat des problèmes de construction de la réalité scientifique, liés à l'application de la méthode expérimentale pour l'étude des phénomènes humains et notamment pour l'étude des phénomènes liés à la communication interactionnelle et relationnelle.*

*Elle part d'une réalité sociale construite socialement : des enfants autistes. Elle décrit un dispositif de production et de mesure de phénomènes communicationnels : une expérience sur les vertus thérapeutiques de l'interaction avec un animal. Elle précise la finalité constructive de ce dispositif de production : démontrer que*

*les « effets thérapeutiques de l'interaction avec un animal » sont une construction liée aux dispositifs expérimentaux et aux présupposés scientifiques des chercheurs.*

*Véronique Servais se met donc d'emblée dans une série de paradoxes qu'elle essaie fort bien d'analyser. Elle veut « mesurer », du point de vue des comportements d'enfants autistes, des phénomènes d'interactions qui demandent toujours une double description qu'elle ne peut faire. Elle monte un dispositif dans l'intention avouée de démonter une intentionnalité cachée dans d'autres recherches, au risque d'invalider toute sa propre expérimentation. Elle transforme radicalement des situations banales (usage d'ordinateurs, travail à l'école), en situations expérimentales avec séances d'habituation, séances de post-test,..., pour s'en servir comme « situations contrôles » de référence. Elle construit des indicateurs limités de conduites (les signes d'attention, par exemple), alors qu'elle sait les phénomènes se déroulent aux niveau des formes globales des situations construites par les enfants, formes faisant intervenir les nouvelles attitudes des acteurs habituels transformés en « expérimentateurs ». Elle « cadre » sur des séances de mise à l'épreuve alors qu'elle sait que le cadrage doit être large et intégrer les séances d'habituation...*

*En fin de compte, elle semble énoncer que les fameux « effet Rosenthal » et « effet Pygmalion », imputés aux préjugés des expérimentateurs sur les sujets de leurs expériences, préjugés se traduisant en attitudes non contrôlables par eux, sont des construits hypothétiques, de l'ordre de la croyance, pour expliquer des phénomènes bien réels dans leurs effets construits finaux, mais bien trop complexes pour être analysés en détail. Une fois de plus donc (après la déconstruction des célèbres expériences d'Elton Mayo dans l'usine d'Haytorn), nous touchons du doigt les effets difficilement analysables des dispositifs expérimentaux sur les sujets humains.*

*En fait, il semble que la méthodologie expérimentale, qui relève tout de même, rappelons-le, du cartésianisme et du positivisme (évacuer la complexité pour ne retenir que certaines variables choisies, découper en parties, repérer tels ou tels effets partiels et mesurables en eux-mêmes, ...), soit inappropriée pour l'étude des phénomènes des conduites humaines dans des dispositifs technico-humains complexes. Par ailleurs et surtout, le système de l'expérience construite est un instrument méthodologique qui ne peut pas ne pas*

*affecter la « réalité » observée et même recréer des éléments liés à la conception implicite du monde inscrite dans ses opérationnalisations. Le système de l'expérience construite avec : sa finalité de recherche ; les modalités relationnelles nouvelles introduites par l'expérience elle-même entre les acteurs ; la présence d'expérimentateurs, d'observateurs ou d'acteurs transformés en observateurs ; les différenciations perceptibles, par les sujets, de la situation expérimentale d'avec la situation banale quotidienne ; la reconstruction des enjeux des sujets dans cette situation expérimentale ; les nouvelles normes réglant les conduites des acteurs-expérimentateurs dans la situation ; la redistribution des positions entre les acteurs et les « sujets de l'expérience »,... tout cela demande une autre modélisation. On pourrait aller chercher cette modélisation du côté des propositions faites par Patricia Jullia (analyse situationnaliste) ou par Marie-Christine Esgonnière (analyse comparative, en couche superposées, des situations vécues par les différents acteurs).*

**« LA BETE QUI N'EXISTAIT PAS ».**

L'étude rapportée ici n'a pas été conçue comme une étude sur le constructivisme mais bien comme une étude expérimentale sur « l'effet thérapeutique » d'interactions avec des animaux sur des êtres humains – en l'occurrence des enfants atteints d'autisme. L'étude fut construite comme une expérimentation rigoureuse, pourvue de groupes contrôles et de mesures des progrès réalisés et fut mise en place pour éprouver l'hypothèse suivante : les dauphins ont-ils un effet positif sur l'apprentissage chez des enfants atteints d'autisme ? En particulier : peuvent-ils augmenter l'attention et la motivation des enfants, comme David Nathanson (Nathanson, 1989 ; Nathanson & De Faria, 1992) et Betsy Smith (Smith, 1983 ; 1984 ; Smith, Borguss & Borguss, 1987) l'avaient suggéré ?

Toutefois, au moment de présenter et d'interpréter les résultats, il est apparu que notre hypothèse, ainsi d'ailleurs que toute hypothèse construite sur le modèle général du « paradigme de l'effet » thérapeutique, était non seulement incohérente et absurde, mais pour tout dire non scientifique. Une telle hypothèse repose en effet sur une figure du dialogue homme-animal qui est formellement analogue aux explications magiques et surnaturelles de « l'effet thérapeutique » des dauphins sur les êtres humains, explications que l'on trouve dans la presse et dans divers mouvements Nouvel Age.

On aurait néanmoins tort de chercher son salut dans une approche purement « matérialiste » dont le principal mérite serait de proposer une alternative aux conceptions magiques du rapport homme/animal. Ce serait en effet souscrire à la division moderne du monde, et adhérer sans critique à cette prémisse qui postule la possibilité de séparer, dans les phénomènes soumis à l'analyse scientifique, ce qui est de l'ordre de la nature (dans notre cas les « vrais faits », le pouvoir thérapeutique « réel », expérimentalement démontré, des dauphins) de ce qui serait de l'ordre du social, c'est-à-dire de l'ordre de la croyance, de l'illusion ou de l'auto-illusion, de ce qui n'existe pas « vraiment ».<sup>1</sup> Les analyses qu'Isabelle Stengers a faites du magnétisme<sup>2</sup> sont pour notre propos tout à fait pertinentes : avec le projet *Autidolfijn* nous sommes loin de cette image d'Epinal où nous aurions d'un côté le réel et de l'autre la croyance, et où il suffirait d'éliminer les secondes pour atteindre le premier.

## LE PROJET AUTIDOLFIJN

### Prélude

Le papa d'une enfant atteinte d'autisme a contacté le dolphinarium de Bruges parce qu'il a vu à la télévision un documentaire présentant le travail de Patricia St John avec des dauphins et un petit garçon atteint d'autisme. Il est sous le charme et voudrait que sa fille puisse elle aussi bénéficier de rencontres de ce type. Il en parle à la direction de l'institution que fréquente sa fille ainsi qu'à la biologiste du dolphinarium de Bruges, qui me contacte. Première rencontre chez le père ; suivent l'organisation de trois séances plutôt chaotiques où l'on peut voir des scènes très étranges du type : deux éducatrices maintiennent dans l'eau une fille d'environ 9 ans qui hurle à plein poumons. Elle a de l'eau jusqu'à la taille. En face d'elle, un dauphin tenu lui aussi par une soigneuse. Pendant ce temps, la petite Sofie et son père sont dans le grand bassin ; un troisième enfant s'enfuit devant un phoque échappé.

C'est le chaos. Les caméras ne savent que filmer ; il semble impossible de monter une expérience scientifique sur ces bases. Ces trois séances apparemment insensées sont cependant intéressantes parce qu'elles révèlent quelques-uns des présupposés sur les « effets thérapeutiques » du dauphin qui anime l'équipe de travail (et en

---

<sup>1</sup> Cf. bien sûr B. Latour, 1997.

<sup>2</sup> dans l'ouvrage qu'elle a consacré avec Léon Chertok à l'hypnose en 1989.

particulier les éducateurs). Quelle peut en effet être la justification au fait de tenir un enfant hurlant dans l'eau pendant que l'on tient, en face d'elle, un dauphin captif ? Une telle pratique ne se comprend que par rapport à l'idée que les dauphins ont une sorte de « pouvoir » thérapeutique, et qu'il suffit de mettre face-à-face l'autiste et le dauphin pour que ce « pouvoir » agisse. Apparemment, nous pensons que le simple « contact » avec un dauphin, entendu dans le sens de proximité physique, suffit à faire du bien aux enfants. Ce modèle est au fond celui de deux réactifs chimiques que l'on mettrait ensemble dans une éprouvette et qu'il suffirait de laisser agir.

Heureusement ce programme prend fin aux vacances scolaires et ne redémarrera pas en septembre. L'institution qui avait accueilli Sofie décide de ne plus prendre en charge des autistes. Sofie entre alors à Ter Dreve, une institution spécialisée quant à elle dans la prise en charge des enfants atteints d'autisme. Le projet qui va s'appeler Autidolfijn va s'élaborer avec cette seconde institution.

### **Les prémisses de départ**

Premières réunions ; nous décidons que nous allons réaliser une expérience rigoureuse, capable de tester scientifiquement l'hypothèse que les dauphins peuvent « faire du bien » aux enfants atteints d'autisme. Nous formulons des hypothèses et élaborons un schéma expérimental permettant de les tester. Le schéma expérimental est de type Pré-tests, Traitement, Post-test, avec deux groupes contrôle (voir tableau 1). Il est décidé qu'un groupe d'enfants apprendra une tâche au delphinarium en présence des dauphins, un autre dans une classe, dans les conditions habituelles et un troisième sur un ordinateur. Nous formulons les hypothèses suivantes :

1. les interactions avec des dauphins favorisent l'apprentissage chez des enfants atteints d'autisme ;
2. les interactions avec des dauphins favorisent l'apprentissage chez des enfants atteints d'autisme en augmentant la motivation des enfants ;
3. les interactions avec des dauphins favorisent l'apprentissage chez des enfants atteints d'autisme en augmentant leur attention.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ce fait avait été mentionné par les deux chercheurs ayant avant nous entamé ce type d'étude : David Nathanson et Betsy Smith.

Tableau 1. Schéma expérimental du projet Autidolfijn

	SÉANCES D'HABITUATION	PRE-TEST	SÉANCES D'APPRENTISSAGE	POST-TEST
dolphin group 1 (D1)	20	4	10-13	4
classroom group 1 (C1)	0	4	15	4
computer group (CP1)	20-35	4	0-15	4
dolphin group 2 (D2)	10	2	10	2
classroom group 2 (C2)	0	2	10	2

Le directeur de l'institution nous fait également part de son scepticisme, voire de sa colère à l'égard de ceux qui n'y connaissent rien et disent n'importe quoi, en particulier sur les dauphins et les autistes. S'affiche dans notre ambition de scientifique celle d'apporter enfin une réponse sûre, scientifiquement fondée, qui permettra de mettre fin à toutes ces rumeurs.

**Premières séances d'habitation au delphinarium, des séances faites de « rien »**

Après une première visite des enfants du groupe dauphin pour reconnaître les lieux, deux premières séances d'habitation sont organisées. Comme nous ne savons pas très bien quelle est la meilleure manière de mettre en contact les enfants et les animaux, nous adoptons une position de « laisser faire ». Les enfants, chacun à leur tour, sont pris en charge par un ou une soigneuse des dauphins, qui assure les présentations. Les séances durent de dix à quinze minutes. En même temps, les enfants du groupe ordinateur démarrent eux aussi leurs séances d'habitation. Au bout de ces deux séances,

première réunion pour faire le point. Cette réunion inclut tous ceux qui composeront finalement l'équipe de recherche :

- pour le delphinarium : la biologiste et la soigneuse de dauphins qui prendra en charge les enfants ;
- pour l'institution Ter Dreve : le directeur, l'orthopédagogue, l'éducatrice qui prendra en charge l'enseignement de la tâche dans le groupe « classe » et l'ergothérapeute ;
- moi-même et le secrétaire général d'Ethologia, en tant que consultants scientifiques.

L'ensemble de l'équipe semble penser qu'il ne se passe pas assez de choses dans les séances d'habituation du groupe dauphins. Les enfants ne sont pas assez étroitement encadrés, ils sont désœuvrés et s'adonnent à leurs stéréotypes. De leur côté, les dauphins se montrent indifférents aux enfants car pour eux, seul compte le poisson. S'ensuit une discussion sur la question de l'usage du renforcement « poisson » pour les dauphins. Doit-on l'utiliser ? Et si oui comment ? Selon la biologiste du delphinarium et la soigneuse, les dauphins ne travaillent que pour du poisson et ils ne feront rien si on ne les met pas dans un contexte de travail. Il faut donc utiliser des poissons.

De mon côté j'ai pourtant vu des choses intéressantes dans ces séances. Regardant les bandes vidéo, j'ai « vu » Roxane varier ses approches en réponse aux mouvements de recul et aux battements de bras du petit Johan. J'ai aussi « vu » le mâle Ringo jouer à faire peur à l'enfant, après l'avoir d'abord effrayé par mégarde. J'ai enfin « vu » le petit Hans, dont l'une des stéréotypies consiste à prendre de l'eau dans une main pour la faire couler sur l'autre, lancer de l'eau vers un dauphin. Mais il m'est répondu que peut-être la lançait-il simplement devant lui, et qu'un dauphin passait par là par hasard. Evidemment, je n'ai pas les moyens d'objectiver mes visions, et je lâche le terrain. Je vois s'envoler au même moment mon idéal d'étude des interactions « spontanées » entre enfants atteints d'autisme et dauphins.

En fait les soigneurs sont aussi confrontés à une difficulté pratique, qui concerne leur propre relation aux dauphins. Leur travail consiste à apprendre des tours aux animaux, et ils utilisent pour cela la technique du renforcement secondaire (le poisson). Celui-ci est utilisé comme un moyen de communication entre le dresseur et le dauphin et signifie à peu près « c'est cela que je veux que tu fasses ». Sans les poissons, les dresseurs sont démunis face aux dauphins - et peut-être les dauphins le sont-ils face au dresseur ! Par ailleurs, les gens de Ter

Dreve ont raison lorsqu'ils soulignent qu'on ne peut pas laisser les enfants livrés à eux-mêmes sans un guide pour les orienter et les structurer.

### **Séances cadrées**

Il est donc décidé que dorénavant les enfants seront plus étroitement encadrés et que l'on utilisera les poissons pour motiver les dauphins à interagir avec eux (en réalité, les poissons ont eu pour fonction de modeler le type d'interaction avec les enfants). Le soigneur qui a pour mission de médiatiser le contact entre l'animal et l'enfant fait faire des tours au dauphin et tente de l'y intéresser et de l'y intégrer. Les enfants touchent la nageoire, le melon ou le ventre des dauphins, ils lui donnent du poisson (chose que tous apprécieront beaucoup), lui lancent des objets ou de l'eau... Au début, rares sont les comportements spontanés mais progressivement les enfants ont moins peur et de temps à autre se risquent à un contact avec un dauphin.

### **Dans l'eau**

Arrivent enfin les combinaisons. Les enfants vont pouvoir aller dans l'eau. Suivent quatre séances où les enfants portent des combinaisons. Nous sommes un peu anxieux car nous craignons qu'ils ne les supportent pas. Piet est gêné ; il tire dessus sans arrêt et son comportement général est agité. S'il accepte finalement de s'asseoir au bord du grand bassin en laissant ses jambes dans l'eau, il se cramponne dès que la soigneuse fait mine de descendre dans l'eau. Et lorsque finalement elle l'y emporte, il hurle à plein poumons. Les deux autres enfants acceptent bien les combinaisons. Hans, qui adore jouer avec l'eau, reste effrayé par les dauphins. Il prend plaisir à s'asseoir en tailleur sur une plate-forme légèrement submergée et s'adonne à ses jeux ; mais il recule précipitamment lorsqu'un dauphin s'approche jusqu'à pouvoir le toucher. Johan, qui est léger et que l'on peut porter, est le seul enfant qui finalement va dans l'eau. Mais c'est probablement une expérience unique pour lui car jamais jusque là il n'avait accepté de prendre un bain, de se plonger dans l'eau.

### **Séances maillot de bain**

Puisque l'expérience aquatique n'est pas concluante, on enlève les combinaisons aux enfants et l'on continue par trois séances où les enfants sont en maillot de bain. Ils s'asseyent au bord du grand bassin

et lancent des objets aux dauphins. Ce sont des séances tranquilles où les enfants (et surtout Piet) interagissent beaucoup, et souvent spontanément, avec les dauphins.

### **Dernières séances d'habituation**

Les six dernières séances d'habituation ont lieu à partir de la rentrée de septembre et l'organisation des séances y atteint sa forme définitive : les enfants lancent des objets dans le bassin, objets qui sont rapportés par les dauphins et les enfants s'en saisissent. Ils doivent ensuite déposer ces objets en deux endroits distincts selon leur nature. Après avoir ainsi classé quatre ou cinq objets ils vont chercher du poisson et le distribuent aux dauphins. Puis ils relancent les objets dans le bassin et le cycle recommence. En décembre, les enfants sont prêts pour passer à l'apprentissage. Ils maîtrisent tous les pré requis et sont à présent très à l'aise au delphinarium. Ils ont passé un pré-test qui permet de savoir où ils en sont dans leur maîtrise de la tâche qui va faire l'objet d'un apprentissage, et ils peuvent commencer. Dans le groupe ordinateur, et en dépit de l'intérêt manifeste des enfants pour ce qui se passe à l'écran, ils ne sont pas encore prêts à passer à l'apprentissage de la tâche. En fait, ils n'ont pas encore réussi à comprendre le lien entre pousser sur une touche et le déplacement du curseur à l'écran. Ce « saut » dans l'abstraction paraît être un obstacle de taille. On comprend, mais un peu tard, qu'il aurait fallu une manette. Ils continuent leurs séances d'habituation.

### **Apprentissage**

En décembre commencent les séances d'apprentissage dans les groupes dauphin et classe. L'apprentissage dure dix à treize séances dans le groupe dauphins et quinze séances dans le groupe classe. Dans le groupe dauphins tout va bien. Les enfants progressent pas à pas. Dans le groupe classe au contraire, après des débuts prometteurs, ils stagnent, voire régressent dans leurs performances. L'éducatrice qui en a la charge se désespère. Elle voudrait vraiment faire aussi bien que la soigneuse dans le groupe dauphins. Elle ira même assister à une séance au delphinarium pour voir comment cette dernière s'y prend. Mais rien n'y fait et plus l'éducatrice fait des efforts, plus les enfants semblent se désintéresser de la tâche. Au bout de dix à treize séances dans le groupe dauphins et quinze séances dans le groupe classe, les enfants passent un post-test.

**Premiers résultats et rapport intermédiaire**

Les résultats des mesures de l'apprentissage sont donnés dans le tableau 2.

Tableau 2. Résultats aux pré-tests et post-tests pour chacun des enfants. E.M. = matériel expérimental (tableau et mousses) ; CM = matériel contrôle (papier) ; n = nombre de séances d'apprentissage ; max. = score maximum.

	<i>pre-test</i>				<i>n =</i>	<i>max.</i>	<i>post-test</i>				
	E. M.	E. M.	C. M.	C. M.			E. M.	E. M.	C. M.	C. M.	
<b>groupe dauphins 1</b>											
Johan	0	/	0	0	10	15	14	14	12	11	
Piet	1	1	0	0	13	15	14	14	6	13	
Hans	2	1	0	0	10	15	14	14	13	14	
<b>groupe classe 1</b>											
Sofie	3	1	0	0	15	15	2	3	0	0	
Daniel	2	0	0	0	15	15	0	1	0	0	
Paul	2	1	0	0	15	15	0	1	0	0	
<b>groupe ord.</b>											
Mark	/	/	0	0	15	15	/	/	0	0	

Ces résultats sont impressionnants : tous les enfants du groupe dauphins ont parfaitement appris la tâche, tandis qu'aucun des enfants du groupe classe ne la maîtrise. Les enfants du groupe dauphins sont même capables de généraliser l'apprentissage réalisé avec un certain matériel à un autre matériel, comme en témoignent leurs bons scores aux post-tests avec matériel contrôle. Or ceci est réputé difficile pour les autistes. Car ces enfants ont des difficultés particulières à distinguer l'essentiel de l'accessoire, et pour eux un infime changement peut représenter une situation entièrement nouvelle qui les laisse en désarroi. A l'inverse, les enfants du groupe classe semblent avoir refusé ces post-tests (aucune bonne réponse, ce qui est en deçà du score qu'ils auraient obtenu en répondant au hasard). Quant aux enfants du groupe ordinateur, un seul a pu réussir

à maîtriser les pré requis pour passer à la phase d'apprentissage, mais son score au post-test montre qu'il n'a pas acquis la tâche.

Nous voici avec ces résultats que nous n'osons rendre publics, pour la raison qu'ils semblent confirmer l'hypothèse du « pouvoir thérapeutique » des dauphins. D'autant que les différences entre les groupes expérimentaux et contrôle ne se réduisent pas à la présence/absence des dauphins. L'élément aquatique, en premier lieu, est une variable non contrôlée. L'influence des séances d'habitation n'est pas non plus prise en compte. Donc notre expérience, si elle montre que les enfants du groupe dauphins ont bénéficié d'un contexte d'apprentissage nettement plus favorable que ceux du groupe classe, il est impossible de conclure quant au rôle des dauphins dans l'amélioration de l'apprentissage.

Nous devons en conséquence refaire une expérimentation, si possible en contrôlant mieux la variable aquatique et l'impact des séances d'habitation. Je propose de constituer un groupe contrôle qui travaillerait en piscine, avec en lieu et place de dauphins un petit bateau téléguidé. Celui-ci apporterait les mousses comme le font les dauphins, les enfants auraient des périodes de détente dans l'eau, ainsi que des séances d'habitation autant que possible semblables à celles reçues par les enfants du groupe dauphins. Mais à ma grande surprise cette proposition est rejetée par la biologiste du delphinarium qui la juge trop « artificielle ». J'ai beau argumenter, préciser que répéter l'expérience avec un groupe classe et un groupe dauphins ne nous permettra pas d'avancer dans la compréhension des mécanismes de « l'effet positif » des dauphins, menacer de ne plus cautionner le projet, elle se montre inflexible. Cette attitude est difficile à comprendre. Probablement faut-il la replacer dans le contexte très particulier de la relation des delphinarium avec leurs animaux. Les dauphins sont présentés comme merveilleux puisqu'il faut bien que le public ait envie de venir les voir ; mais ils sont aussi présentés comme des animaux ni plus ni moins intelligents qu'un chien, car il faut bien justifier leur captivité – si les dauphins s'avéraient être des animaux très intelligents et sensibles, les maintenir en captivité serait difficilement justifiable sur le plan éthique. A cet égard, mentionnons que au cours du projet un objectif plus politique (« lutter contre la personnification du dauphin ») est venu s'ajouter – à mon insu – à nos objectifs scientifiques, à l'initiative du delphinarium.

**Autidolfijn, bis**

A la rentrée 1993, la seconde partie du projet *Autidolfijn* démarre. Il est décidé de constituer un groupe dauphin avec deux enfants du premier groupe classe et une troisième enfant (Ne le) qui n'avait pas participé à l'expérience précédente. Le groupe classe est constitué de deux des enfants du précédent groupe ordinateur plus un troisième enfant (Bart). A présent que nous savons comment mettre en contact les enfants et les dauphins ainsi que comment intégrer les dauphins aux apprentissages, les enfants n'ont besoin que de dix séances d'habituation pour maîtriser les pré requis nécessaires au passage à la phase d'apprentissage. Les séances sont d'emblée organisées sur le modèle qui s'est imposé en septembre 1992 pour le premier groupe dauphins : un peu d'interaction avec les animaux, un peu d'apprentissage de pré requis, puis distribution de poissons. Au bout de 10 séances les enfants sont prêts et ils reçoivent alors 10 séances d'apprentissage. Les séances d'apprentissage dans le groupe classe commencent un peu plus tard.

Les résultats de cette seconde expérience sont donnés dans le tableau 3.

Tableau 3. Résultats aux pré-tests et post-tests pour les enfants des groupes dauphins2 et classe2.

	<i>pre-test</i>				<i>n =</i>	<i>max.</i>	<i>post-test</i>			
	E. M.	E. M.	C. M.	C. M.			E. M.	E. M.	C. M.	C. M.
<b>groupe dauphins 2</b>										
Sofie	2	2	1	0	10	10	9	8	/	/
Daniel	2	3	1	2	10	10	6	6	/	/
Nele	2	2	0	0	10	10	2	4	/	/
<b>groupe classe 2</b>										
Luc	2	4	4	/	10	10	5	10	/	/
Robert	3	1	1	/	10	10	6	3	/	/
Bart	3	2	4	/	10	10	1	3	/	/

Les résultats sont beaucoup moins spectaculaires que ceux de l'année précédente, puisque l'on a dans chaque groupe un enfant qui maîtrise la tâche (Sofie et Luc), un enfant qui se trouve au-delà du seuil statistique de réponses données au hasard (Daniel et Robert) et un enfant qui ne maîtrise pas du tout la tâche (Nele et Bart). C'est avec ces résultats mitigés et difficiles à interpréter qu'il est décidé de mettre fin au projet.

### **Les mesures de l'attention, méthode**

Pour mesurer l'attention des enfants, et ainsi savoir si, comme Smith et Nathanson, nous observons une augmentation de l'attention des enfants lorsqu'ils travaillent en présence de dauphins, j'ai d'abord sélectionné les séances d'apprentissage 1,3,5,7,9 pour le groupe dauphins et 2,5,8,11,13 pour le groupe classe. J'ai ensuite défini l'attention comme « comportement centré sur l'activité » et j'ai noté le temps (en secondes) tel qu'indiqué par le compteur de la caméra, chaque fois qu'une période de comportement centré sur l'activité débutait, et à chaque fois qu'elle cessait. Je disposais ainsi de mesures précises des comportements centrés sur l'activité, ce qui m'a permis de procéder à calculs. J'ai pu calculer la durée totale du temps centré sur l'activité pendant une séance, calculer des « proportions d'attention » ainsi que des durées moyennes d'une période d'attention. Les périodes d'activité ont été analysées séparément selon que l'enfant se trouve face au bassin (en train d'interagir avec les animaux) ou au tableau (en train d'apprendre la tâche). Dans le groupe classe, le temps non passé devant le tableau a été comptabilisé comme temps de repos (pas de mesure de l'attention). Au cours d'un second visionnement des bandes, et afin d'évaluer l'intérêt des enfants pour les dauphins, j'ai relevé l'occurrence de différents comportements dirigés vers les dauphins selon qu'ils étaient ou non spontanés.

### **Les mesures de l'attention, résultats**

Une partie des résultats aux mesures de l'attention sont donnés aux figures A, B et C.

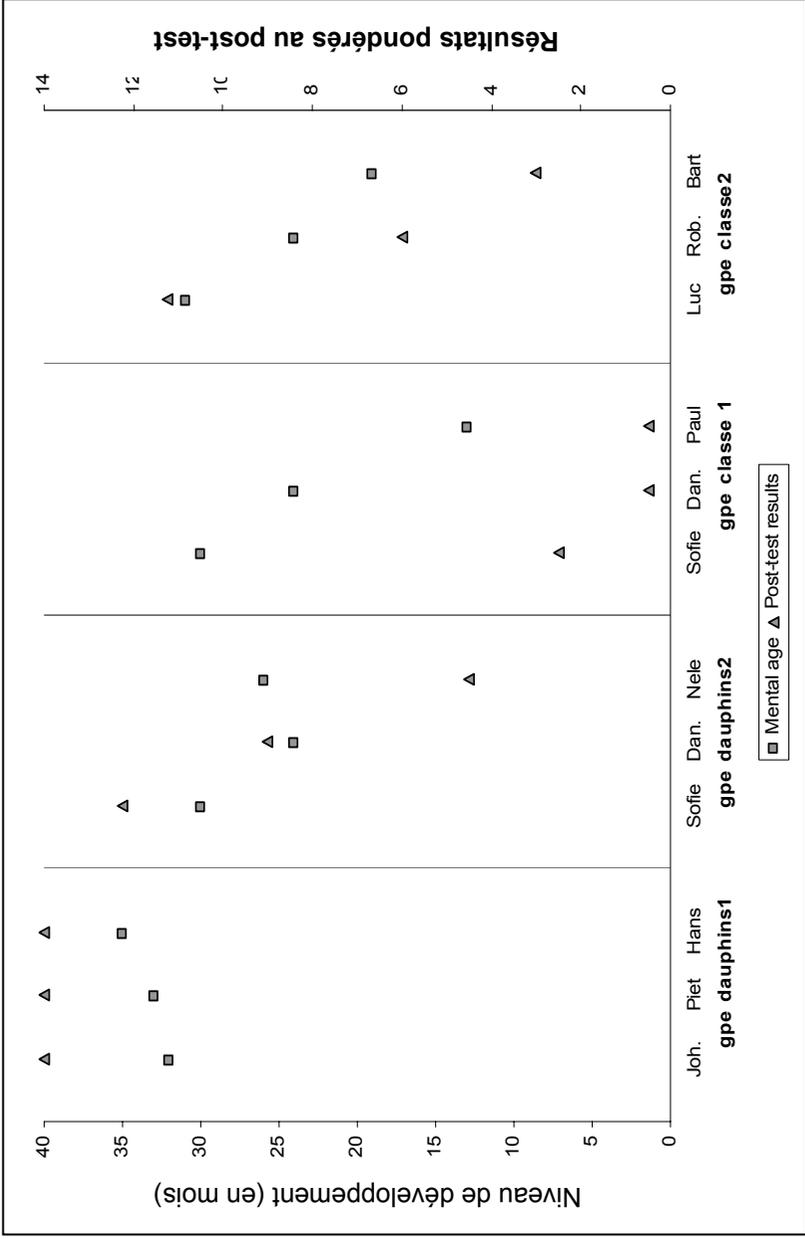
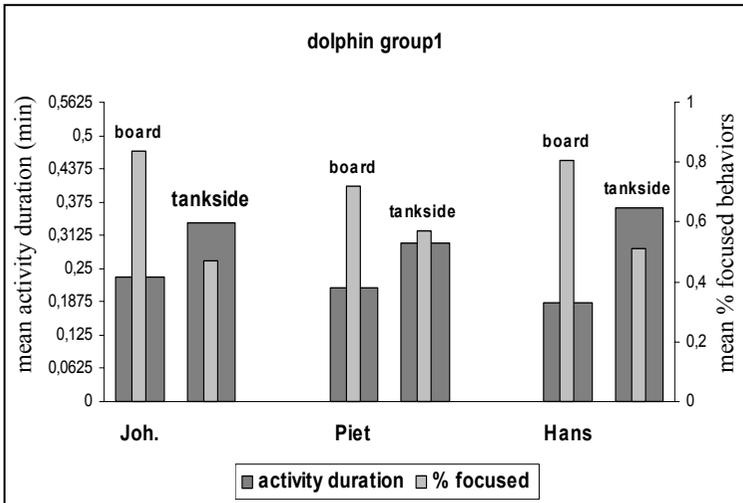


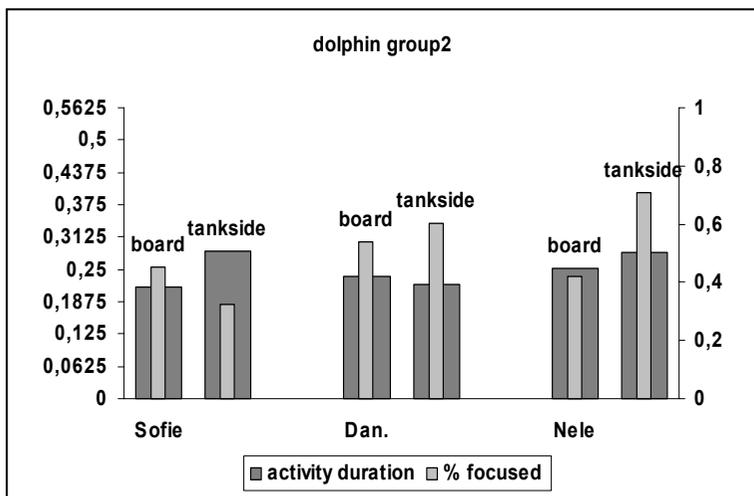
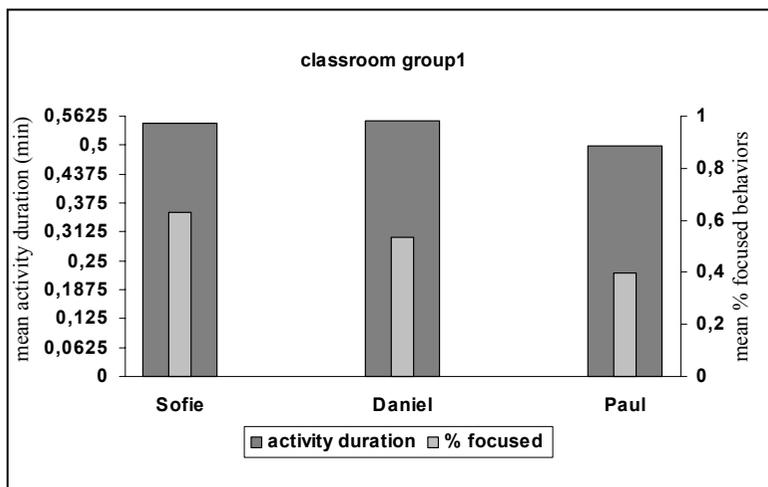
FIGURE A

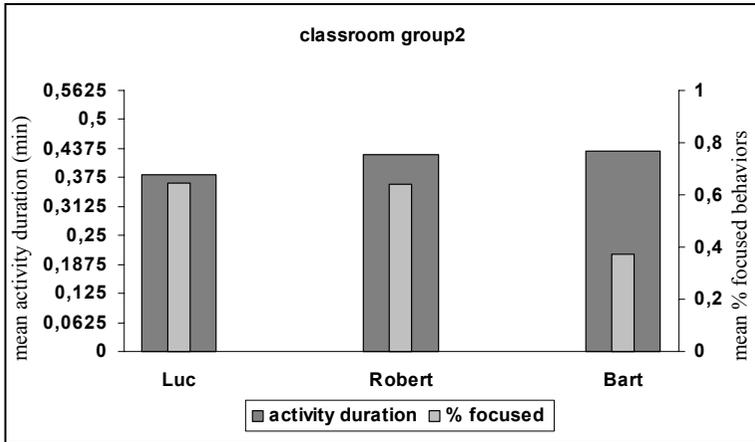
Figure A.

Elle représente pour chaque enfant le niveau de développement (en mois mental âge) et les résultats pondérés au post-test. On voit que les enfants du groupe dauphins 1 ont tous trois des résultats au post-test qui « dépassent » leur niveau de développement ; les enfants du groupe classe 1 ont en revanche des résultats au post-test qui sont bien en deçà de leurs capacités. Les enfants des groupes dauphins2 et classe2 ont des résultats qui se situent entre ces deux extrêmes. On ne peut donc invoquer la seule différence d’intelligence pour expliquer les très bons résultats du groupe dauphins 1. Ces enfants ont réalisé une sorte de « super apprentissage », ce qui se voit aussi dans le fait qu’ils ont été capables de généraliser leur apprentissage à un autre matériel. Les enfants du groupe classe 1 ont quant à eux réalisé une sorte de « contre apprentissage » qu’il faudrait aussi pouvoir expliquer.

FIGURES B



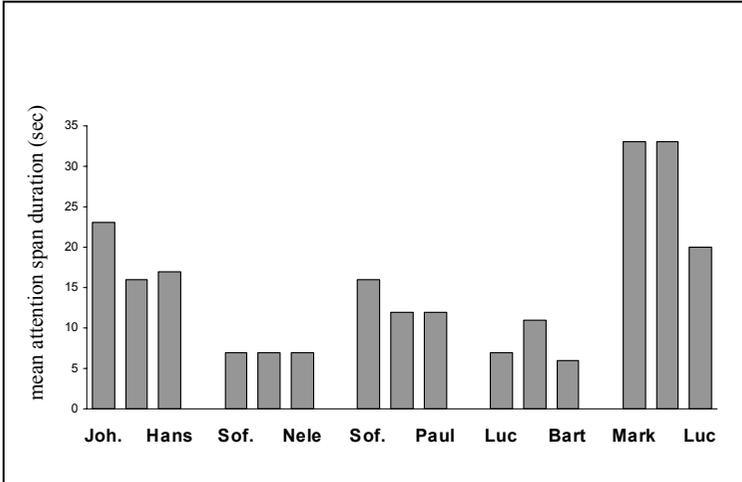




Les figures B indiquent, pour chaque enfant, la durée moyenne de l'activité (apprentissage au tableau, interaction avec les dauphins, apprentissage et jeu à l'ordinateur) et le pourcentage du temps centré sur l'activité. On voit que les enfants du groupe dauphins 1 sont centrés sur l'activité de 70 à 80 % du temps lorsqu'ils sont au tableau, et environ 50 % du temps lorsqu'ils sont face au bassin. Les niveaux d'attention sont inférieurs pour le groupe dauphins 2 et les enfants passent moins de temps face au bassin. Dans les deux groupes classe, les niveaux d'attention se situent aux environs de 40 à 65 % du temps passé devant le tableau. Notons que les niveaux d'attention sont aussi très élevés dans le groupe ordinateur, puisqu'ils se situent aux environs de 80 %.

On observe également dans D1 une grande uniformité du profil. En revanche, les enfants du groupe D2 ont des profils beaucoup plus individualisés.

**FIGURE C. Moyenne du temps total que l'enfant a passé en étant centré sur l'activité, pour chaque groupe d'enfants.**



Une troisième observation intéressante apparaît sur la figure C. Elle représente, pour chaque groupe d'enfants, la moyenne de temps centré sur l'activité par séance. On y observe que les groupes C1 et C2 y ont en moyenne des durées de comportements centrés sur l'activité bien plus importantes que les groupes dauphins. Ces mesures sont donc assez mal corrélées avec les résultats à l'apprentissage, surtout pour ce qui concerne C1.

Le tableau 4 représente le nombre total de comportements dirigés vers les dauphins sur les cinq séances échantillonnées ainsi que le pourcentage de comportements spontanés. On observe que dans le groupe D1, la majorité des comportements dirigés vers les dauphins concerne des comportements qui sont en rapport direct avec les routines imposées par la tâche dans le groupe D1 (prendre mousse, donner poisson), tandis que cette tendance est nettement moins marquée dans le groupe D2, où les enfants ont davantage de comportements dirigés vers les dauphins en dehors de la routine d'apprentissage. La variabilité est également plus importante dans D2 (profils individualisés) que dans D1 (profils plus standardisés).

Table 4. Nombre de comportements dirigés vers les animaux et pourcentage de comportements spontanés.

	Prend mousse		Donne poisson		Approche dauphin		Regarde dauphins		Touche dauphin		moyenne	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>D1</b>												
Johan	81	48%	37	73%	7	28%	/		4	50%	129	53%
Piet	66	68%	35	74%	7	14%	/		16	50%	124	64%
Hans	75	50%	46	97%	4	50%	/		0	0	125	68%
<b>D2</b>												
Sofie	37	32%	28	71%	0	0	18	27%	11	18%	94	40%
Daniel	38	71%	28	96%	5	100%	21	66%	36	80%	128	78%
Nele	37	57%	17	35%	25	96%	72	78%	3	66%	154	67%

### Discussion de ces résultats

Ces données nous donnent quelques indications supplémentaires par rapport aux résultats du post-test. Dans le groupe D1 : les enfants ont bien intégré les routines de la séance, et ils se comportent de manière adaptée à la situation, selon nos attentes. Tout cela nous laisse penser qu’ils ont compris ce qu’on attendait d’eux : ils partagent avec nous une prémisses concernant ces séances : nous sommes là pour apprendre une tâche avec des dauphins. Dans le groupe D2 en revanche, les enfants ont davantage de comportements spontanément

dirigés vers les dauphins, et ce dans un registre plus varié. Leurs profils sont également plus individualisés, tandis que dans D1 il y a une certaine uniformité du profil des enfants pour chacune des mesures réalisées. La perception, purement qualitative, (et disons « ethnographique ») des séances, reposant sur une appréciation des émotions partagées, est que les enfants du groupe D2 sont difficilement maniables, ils « partent dans toutes les directions », sont rétifs, s'échappent, à tel point que l'on doit souvent recourir à la contrainte physique (les tenir légèrement, par la taille, et s'il le faut réorienter leur tête pour qu'ils regardent le tableau) pour les faire travailler. Rien de tel ne s'était produit dans D1. L'ambiance des séances est également bien différente : détendue et amicale dans D1, elle est plus froide et tracassée pour D2. Les enfants posent des problèmes, qu'il faut tenter de résoudre. La petite Nele par exemple est tellement intéressée par les dauphins que cela nous pose problème : il est très difficile de la faire travailler.

Les scores d'attention très élevés du groupe D1 doivent également retenir notre attention. S'ils ne sont pas, manifestement, des effets directs de la présence de dauphins (sinon, cet effet se serait manifesté aussi dans D2), ils témoignent de l'implication des enfants dans ce qu'ils font, indice supplémentaire de ce qu'ils ont compris pourquoi ils sont là, ce que l'on attend d'eux, qu'ils partagent avec nous la définition de la situation et qu'ils l'acceptent. En un mot, ils sont pleinement *participants* dans cette situation sociale. Ce n'est probablement pas le cas des enfants du groupe D2, qui subissent et réagissent à quelque chose qu'ils ne comprennent pas, plutôt qu'ils ne participent.

Une autre chose a été relevée à propos des scores d'attention, c'est leur très mauvaise corrélation avec les résultats à l'apprentissage dans C1. Ceci nous amène à nous interroger sur le choix des critères pour opérationnaliser « l'attention ». Est-ce que cela veut dire que nos mesures ont été incorrectes ? Que nous avons mesuré autre chose que « l'attention » des enfants ? Manifestement, les enfants de C1 ont des scores d'attention qui ne reflètent pas leur véritable implication (engagement) dans l'apprentissage ; ils ont des comportements qui miment l'attention sans toutefois être mentalement présents à ce qu'ils font. Et ceci à un point tel que leurs scores à l'apprentissage sont bien inférieurs à ce que pourrait laisser croire leur niveau de développement cognitif. Cette contre-performance dans C1, de même que le « super apprentissage » de D1, restent à expliquer.

De tous ces résultats nous pouvons donc conclure les points suivants :

- l'excellent apprentissage de D1 ne s'explique pas par un « effet des dauphins » sur les enfants. Car si cet « effet des dauphins » existait, il se serait aussi manifesté dans D2, indépendamment des enfants et des circonstances ;
- les enfants du groupe D1 ont réalisé un « super apprentissage » qui ne peut être dû au hasard ni expliqué uniquement par leur niveau de développement cognitif ;
- les enfants du groupe D1 ont compris et accepté notre définition de la situation ; ils savent ce qu'ils sont censés faire et y participent ;
- les enfants du groupe C1 ont réalisé une contre-performance qui ne peut être due au hasard ;

Tout ceci nous amène à penser qu'il s'est « passé quelque chose » dans D1 qui n'a pu être reproduit dans D2. Il s'est probablement aussi « passé quelque chose » dans C1.

En somme, si l'on veut comprendre « ce qui » a marché dans D1 qui n'a pas été reproduit dans D2, il faut comparer ces deux groupes et considérer que notre vrai groupe contrôle est le groupe D2. Car là tout était pareil en apparence, sauf que « l'effet des dauphins » ne s'est pas manifesté ou, pour le dire d'une manière plus exacte, « quelque chose » qui était présent dans D1 ne l'était plus. C'est à caractériser ce « quelque chose » que nous devons à présent travailler.

## **EFFETS POSITIFS, LA NATURE DE LA DIFFÉRENCE**

### **Effet « Rosenthal » ...**

Classiquement, l'« effet Rosenthal » est considéré comme une faille dans le procédé expérimental. C'est ainsi que Robert Rosenthal, le psychologue controversé qui a le premier, et à plusieurs reprises, démontré l'existence d'un effet des attentes de l'expérimentateur sur les résultats expérimentaux, l'a présenté. Dans une expérience restée célèbre (Rosenthal & Frode, 1963), un expérimentateur donne à des étudiants un rat auquel ils devront apprendre un parcours dans un labyrinthe. Certains étudiants sont chanceux : ils reçoivent un rat issu d'une lignée intelligente. D'autres, moins chanceux, un rat issu d'une lignée « bête ». Au terme d'une série de séances d'apprentissage, les prévisions sont confirmées : les rats intelligents réussissent mieux que leurs congénères. Sauf que, bien sûr, tous les rats sont issus d'une

même lignée et ont été qualifiés au hasard de rats « intelligents » et « stupides ».

Dans le domaine des études sur les « effets thérapeutiques » des animaux, l'effet Rosenthal ou effet d'attente est régulièrement invoqué pour disqualifier des études, cliniques pour la plupart, démontrant cet « effet bénéfique » des animaux sur la santé psychologique. En fait, le domaine dit de la « zoothérapie » est traversé par une opposition de fait entre des praticiens qui rapportent régulièrement des résultats et des chercheurs qui, au terme d'expérimentations rigoureuses, n'en trouvent pas.<sup>1</sup> On invoque alors un effet « d'attentes » ou un effet Rosenthal, qui serait l'équivalent en psychologie de l'effet « placebo » des médecins, et qui à ce titre signifierait l'absence d'un effet « réel ». On soupçonne alors les cliniciens de sélectionner les faits qui correspondent à leurs attentes, voire de s'auto-illusionner au cours de leurs procédures d'évaluation. Dans ce raisonnement, il est implicitement admis que s'il existe un « réel » effet thérapeutique de l'animal, celui-ci doit se manifester quoi qu'il arrive et quelles que soient les circonstances. Sinon ce n'est « que » croyance.

### **ou « Pygmalion » ?**

Dans un autre contexte cependant, en l'occurrence dans une classe d'école primaire, « l'effet d'attente » prend une toute autre signification et on l'appellera alors plus volontiers effet « Pygmalion ». Ce nom provient d'une autre recherche célèbre menée par Rosenthal (Rosenthal & Jakobson, 1971) intitulée « Pygmalion à l'école ». Dans cette étude, des expérimentateurs provenant d'une université renommée débarquent dans une classe d'école primaire pour faire passer aux élèves un tests d'épanouissement intellectuel. On informe ensuite les enseignants de certains des résultats : il faudra s'attendre à ce que l'intelligence des élèves x, y et z se développe tout particulièrement cette année-là. On connaît la suite : à la fin de l'année, ces élèves réputés au « fort potentiel », *qui ont été choisis au hasard* car le prétendu test de développement intellectuel ne mesurait rien, ont progressé davantage que les autres. Dans le même esprit, Seaver (1973) a ainsi montré que le fait d'avoir un aîné qui était un bon élève favorise la réussite du puîné s'il a la même institutrice. Si les institutrices sont différentes, avoir un aîné qui était bon ou

---

1 Cf. à ce sujet Andrew N. Rowan, 1996.

mauvais élève est sans effet sur les résultats des enfants. D'autres études ont régulièrement démontré que les attentes d'une personne à l'égard d'une autre amènent celle-ci à se conformer à ces attentes.

Pour expliquer cet effet d'attentes, Darley et Fazio ont proposé en 1980 un modèle dynamique où mes attentes vont faire en sorte que j'agirai d'une façon déterminée ; ce comportement sera interprété par mon interlocuteur, qui va y réagir, ce qui en retour alimentera mes attentes (généralement dans le sens d'une confirmation) à son égard. Dans le cas de l'effet Pygmalion comme dans celui de l'effet Rosenthal, les enfants et les animaux réputés intelligents bénéficient d'un meilleur traitement que les autres. Ces deux situations indiquent que les attributions ont des effets, y compris sur le « caractère » de la personne qui fait l'objet de ces attributions : traitée comme une extravertie, celle-ci réagira comme une extravertie et il pourra même lui arriver, comme l'ont montré Fazio & al (1981) de se considérer elle-même comme telle...<sup>2</sup>

Le terme de « constructivisme » renvoie donc ici à une modification, transitoire ou non, de la « personnalité », de l'« intelligence » ou des apprentissages en réponse à des attentes spécifiques. Selon ces études on peut avancer que les chercheurs qui observent les effets bénéfiques d'interactions avec des animaux sur des êtres humains ne sont pas tout simplement victimes d'illusions. On peut évidemment toujours s'interroger sur « ce qui » est construit par les effets d'attentes. Mais il est clair que dans le cas de la majorité des études de « zoothérapie », « construction » ne signifie ni tricherie, ni tendance à « lire » les résultats dans le sens souhaité, ni biais dans la prise des mesures, mais bien altération, parfois profonde, du réel, création de réalités ouvertes au changement, qui laissent la nouveauté advenir. Ainsi les émotions, les idées, les prémisses et tout ce qui peut concourir à percevoir (ou non) des formes dans un flux ininterrompu de comportements ne peut être réduit à l'état de « simple croyance », et ne doit pas être éliminé pour atteindre une réalité qui, parce qu'elle serait plus « froide » (et moins positive pour les bénéficiaires) serait plus vraie.

Lorsque j'ai cherché à comprendre ce qui, dans les résultats d'*Autidolfijn*, différencie le groupe D1 du groupe D2, je me suis aperçue que la principale différence tenait dans un mode

---

<sup>2</sup> Je me suis appuyée ici sur la synthèse de Jean-Philippe Leyens, 1983 : 229-242.

d'organisation des relations et des interactions liant les expérimentateurs à leurs « sujets », en particulier au fait d'avoir inséré les enfants dans un *lien social*<sup>3</sup> dans le cas du groupe D1 ou d'avoir à l'inverse adopté à leur égard une position de *neutralité*<sup>4</sup> dans le cas de D2. En termes de communication et d'interaction, notre neutralité fut de ne pas considérer le comportement des enfants comme une *réponse* à notre (= les expérimentateurs) comportement à leur égard. Plutôt que de voir le comportement des enfants comme un commentaire sur notre comportement à leur égard, comme quelque chose donc qu'ils auraient eu à nous « dire », nous l'avons traité sous l'angle purement technique de la position par rapport à un objectif à atteindre : la conformité au modèle des séances adopté l'année précédente. Ce *but conscient* nous a rendus aveugles à bien des aspects intéressants de ces séances, et on peut dire qu'il y eut pour les enfants des occasions manquées.<sup>5</sup> Dans D2 nous n'avons pas été « touchés » par le comportement des enfants, nous ne nous sommes pas considérés comme *récepteurs* de signaux que les enfants auraient pu nous adresser *via* leurs actions ou leurs attitudes. Vue en termes d'interaction et de communication, la neutralité ce n'est pas seulement absence de lien social, c'est aussi une insensibilité à ce que Gregory Bateson a appelé l'aspect « stimulus » des messages.

Mais les résultats obtenus dans des conditions de neutralité ne sont ni plus vrais ni plus réels que les résultats obtenus dans des conditions plus participatives. Un groupe où à force de neutralité et de contrôle

---

<sup>3</sup> Le lien social est ici défini comme la réponse d'un individu au comportement d'un autre individu à son égard, cf. G. Bateson, 1986.

<sup>4</sup> définie comme le fait de ne pas considérer le comportement des enfants comme une *réponse* à notre (= les expérimentateurs) comportement à leur égard et donc comme une insensibilité de notre part à leurs messages. Pour une analyse plus approfondie de cette question voir

<sup>5</sup> Lors de la présentation orale de ce texte, on m'a fait remarquer qu'une telle expérience serait impossible en France, pour des raisons éthiques. Peut-être est-ce le cas, mais je tiens néanmoins à lever ici une importante ambiguïté. Il est vrai que notre projet pose des questions éthiques, qui sont celles par exemple des occasions manquées du groupe D2. Mais On ne peut pas tout simplement accuser notre projet d'avoir été globalement non éthique. D'abord parce que nous avons évidemment travaillé avec les parents des enfants ; ensuite parce que les « pires » conditions de notre études étaient celles de la classe habituelle... Si on soupçonne donc notre projet d'avoir été non éthique, il faut alors soupçonner 90% de la prise en charge des autistes en Belgique (mais d'après ce que j'en sais la situation n'est pas très différente en France) d'être « non éthique »... On peut se poser cette question-là, mais c'est alors un autre procès qu'il faut faire.

on « supprime » l'effet thérapeutique de l'animal n'est pas plus représentatif du réel qu'un groupe où une disposition d'esprit différente autorise le changement et le partage d'un monde perçu avec les enfants. Les résultats démontrant un « effet thérapeutique » de l'animal ne sont pas moins vrais que ceux qui n'ont pu le mettre en évidence, contrairement à ce que l'on pourrait être tenté de penser quand le problème est posé dans les termes d'un « effet Rosenthal » ou « biais » expérimental.

### **Communication et interaction**

Pour ce qui concerne les moyens par lesquels fonctionne l'effet d'attente, les psychologues sociaux ont souvent soupçonné la communication non verbale d'être un vecteur de transmission inconscient des dispositions que nous avons à l'égard d'une personne. A une plus large échelle, il est clair que ces processus de prédictions auto-accomplissantes relèvent d'une participation étroite à des échanges, des interactions et des relations. Comme le suggère notre projet, c'est au niveau de ces processus que se produit la « construction » d'un réel plutôt qu'un autre, au niveau d'un réseau d'interactions, d'émotions et de croyances, où l'on observe la création de redondances. L'intérêt de notre projet, c'est qu'il a mis à jour quelques « conditions » dans lesquelles on peut créer une sorte de réalité (ouverte à la nouveauté par exemple) plutôt qu'une autre. Il n'est pas anodin d'observer les conséquences néfastes qu'ont la neutralité et le but conscient dans ce domaine.

On peut évidemment s'interroger sur la « réalité » de ce que nous avons créé à autidolfijn. Les enfants du groupe dauphins<sup>1</sup> ont tous quitté l'institution peu de temps après la fin de l'expérience, en raison de leurs progrès importants. Le genre de réalité que nous avons créé est tout simplement le genre de réalité de la vie quotidienne, avec toutes les questions que l'on peut se poser à son sujet et aucune certitude quant à savoir « ce qui » relèverait d'un réel forcément matériel et mesurable et « ce qui » relèverait d'un réel illusoire, rêvé ou halluciné. Simplement, c'est un réel qui ne s'oppose pas ici à l'illusion, mais plutôt à un autre réel. ces enfants ont *vraiment* changé d'institution en raison de leurs progrès importants et on ne peut pas ne pas penser que le travail que nous avons fait avec eux a joué un rôle dans cette amélioration.

Dans tout processus de communication et d'interaction, chacun attribue du sens au comportement d'autrui, par la perception de

configurations ou de redondances. Les processus par lesquels des formes sont construites par la communication et l'interaction sont encore mal compris et mal interprétés, mais il est clair déjà qu'aucune description purement empirique (ou objective) ne peut rendre compte valablement d'une interaction. Dans la mesure où une interaction est toujours le produit (ou le croisement) de deux subjectivités, seule une double description peut en rendre compte. Le constructivisme auquel nous faisons donc référence ici est celui qui est à l'oeuvre dans tout processus d'interaction et de communication, c'est-à-dire ce processus constant de création de « bêtes qui n'existent pas », comme le disait si joliment G. Bateson (1971). Le but du chercheur est alors de rendre scientifiquement réelles ces chimères poétiques ...

## BIBLIOGRAPHIE

- BATESON G., 1971, "Communication", traduit par Denis Bansard, pp. 116-143, in Winkin Y., dir., 1981, Paris, Seuil.
- BATESON G., (1936) 1971, *La cérémonie du Naven*, trad. de l'anglais par Jean-Paul Latouche et Nimet Safouan, Paris, Minuit.
- CHERTOK L., STENGERS I., 1989, *Le cœur et la raison. L'hypnose en question de Lavoisier à Lacan*, Paris, Payot.
- DARLEY J.M., FAZIO R.H., 1980, "Expectancy confirmation processes arising in the social interaction sequence", *American Psychologist*, 35, pp. 867-881.
- FAZIO, R.H., EFFREIN, E.A., FALENDER, V.J., 1981, "Self-perceptions following social interaction", *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, pp. 232-242.
- LATOUR B., 1997, *Nous n'avons jamais été modernes*, Paris, La découverte.
- LEYENS J.-P., 1983, *Sommes-nous tous des psychologues ?*, Bruxelles, Mardaga.
- NATHANSON D. E., 1989, "Using bottlenose dolphins to increase cognition of mentally retarded children", pp. 233-242, in Lovibond P.F., Wilson P.H., eds, 1989, *Clinical and abnormal psychology*, Amsterdam (NY), North Holland.
- NATHANSON D. E., de Faria S., 1992, "Cognitive improvement of children in water with and without dolphins", *Anthrozoös*, 6 (1), pp. 17-29.
- ROSENTHAL, R.A., Frode, K.L., 1963, "The effects of experimenter bias on the performance of the albino rat", *Behavioral Science*, 8, pp. 183-189.

- ROSENTHAL R.A., Jacobson L., 1971, *Pygmalion à l'école*, Tournai, Casterman.
- ROSENTHAL, R.A., 1966, *Experimental effects in behavioral research*, New York, Appleton.
- ROWAN A.N., 1996, "Editorial. Research and practice", *Anthozoos*, 9(1), pp.2-4.
- SERVAIS V., 1999, *Enquête sur le pouvoir thérapeutique des dauphins*, *Gradhiva*, 25, pp. 92-105.
- SMITH B.A., 1983, "Projects in reach : A program to explore the ability of Atlantic bottlenose dolphins to elicit communication responses from autistic children", pp. 460-466, *in* Katcher A.H, Beck A.M., eds, 1983, *New perspectives on our lives with companion animals*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- SMITH, B.A., 1984, "Using dolphins to elicit communication from an autistic child", pp. 154-161, *in* Anderson R.K., Hart B.L., Hart L.A., eds, *The pet connection : Its influence on our health and quality of life*, Minneapolis, University of Minnesota Press.
- SMITH, B.A., BORGUSS B.L., BORGUSS R., 1987, "Aquatic contact with atlantic bottlenose dolphins

### **III. LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS NOS ÉTUDES SUR LES COMMUNICATIONS DANS LE CHAMP DES ARTS ET DE LA CULTURE**

**Isabeau Chabanon et Valérie Méliani**

**Mots clés :** Système référentiel théorique, méthodologie, vision du monde, émergences de sens, cadrage, empathie, construction de cas, approche compréhensive, paradigme constructiviste et paradigme de la complexité.

**Résumé :** Dans un premier temps, cet article propose un aperçu des références théoriques que nous utilisons pour observer les phénomènes communicationnels. Il précise ensuite la façon dont ces références s'organisent en système et définit également les différents concepts du constructivisme que nous convoquons dans nos recherches.

Dans un second temps, l'article se focalise sur notre démarche de recherche et illustre cette dernière par deux exemples issus de nos études sur les communications dans le champ des arts et de la culture. Plus précisément nous exposons notre méthodologie de recherche en relevant certains aspects qui s'apparentent fortement à une démarche constructiviste. Ceci permet de conclure sur l'éclairage qu'offre notre optique des phénomènes communicationnels étudiés en dégagant la place occupée par le constructivisme dans ces recherches et la manière dont nous le convoquons dans notre travail.

#### **Présentation par Alex Mucchielli**

*Isabeau Chabanon et Valérie Méliani définissent d'abord, pour parler de leur « constructivisme », un « système référentiel » avec un ensemble de concepts clés, une attitude compréhensive et une enquête qualitative menant à la rédaction d'un « cas », cas analysé, ensuite, à l'aide de la grille sémio-contextuelle ou de la systémique des communications.*

*Leur constructivisme, disent-elles, se situe « en parallèle de la théorie systémique ». Il faut comprendre qu'il est du même type qu'une étude faite dans le cadre de la théorie systémique (lorsque celle-ci est utilisée dans une optique constructiviste, c'est-à-dire en*

*tenant compte de la mise en application des principes dans le cours de la recherche).*

*Nous pourrions, sur ce type de recherche faite les mêmes remarques que celles que nous avons faites pour la communication de Jean-Antoine Corbalan. L'utilisation de « concepts constructivistes » ne veut pas dire grand-chose. Par ailleurs, la démarche de recherche n'est pas assez explicitée et, notamment, l'accent n'est pas assez mis sur la finalité et sur le processus récursif de construction progressive du résultat final.*

### **LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS NOS ÉTUDES SUR LES COMMUNICATIONS DANS LE CHAMP DES ARTS ET DE LA CULTURE.**

Nous sommes doctorantes en Sciences de l'Information et de la Communication, et nous menons nos recherches avec un positionnement épistémologique spécifique que la problématique de ce colloque nous conduit à interroger. La question sur la place du constructivisme nous interpelle car cette perspective scientifique participe au regard que nous portons sur les phénomènes humains : les communications que nous observons.

Le constructivisme, étant d'abord, comme cela est posé dans la problématique de ce colloque : une position épistémologique, c'est-à-dire un point de vue sur la nature de la connaissance scientifique, nous allons exposer notre attitude face à ce positionnement. Nous proposons de partager nos démarches de recherche en nous appuyant sur des études originales appliquées à l'étude des phénomènes communicationnels liés au domaine des arts et de la culture.

Autrement dit, nous cherchons d'une part, à repérer en quoi le constructivisme peut faire partie de notre positionnement épistémologique et d'autre part, à décrire la place qu'il occupe au sein de ce positionnement.

Nous avons donc choisi de reformuler la question ainsi :

*Où se situe le constructivisme dans nos études sur les communications relatives au domaine des arts et de la culture ?*

Cette adaptation de la problématique vise à opérer un recadrage du constructivisme dans le cadre de nos propres travaux de recherche et ceci en vue d'observer la place qu'il occupe dans notre système

épistémologique constitué par l'ensemble de nos références paradigmatiques, théoriques, conceptuelles et de façon plus générale scientifiques.

De ce fait, notre démarche induit un ordre et une logique de questionnement qui nous conduit à articuler notre communication autour des questions suivantes :

Quelles sont nos références scientifiques ? Et comment s'organisent elles en système ?

Où se situent les références au constructivisme dans nos recherches ?

Nos démarches de recherche reflètent quelle(s) perspective(s) constructiviste(s) ?

Quelle place occupe le constructivisme au sein de notre système référentiel théorique ? Et de quelle manière est-il intégré dans ce système ?

## **LE SYSTÈME RÉFÉRENCIEL THÉORIQUE PARTAGÉ**

### **Quelles sont nos références scientifiques ?**

Les phénomènes humains qui nous intéressent sont ceux de l'information et la communication. Nous avons débuté notre formation universitaire par une étude de la médiation culturelle et de la communication, nos recherches se centrent maintenant sur la communication dans le champ des arts plastiques et de la culture. Nous analysons des situations de communication rattachées à ces champs.

Nos références scientifiques sont pluridisciplinaires car nous empruntons des principes et des concepts à la fois à la sociologie, à la psychosociologie, à l'anthropologie, à l'ethnologie, à la phénoménologie, à la philosophie et à l'histoire de l'art.

Nous pouvons citer comme principales références scientifiques partagées :

- Au niveau des grands courants de pensée et des paradigmes : le constructivisme, la complexité (E. Morin), la compréhension, la systémie développée par l'École de Palo Alto (en particulier P. Watzlawick et G. Bateson).
- Au niveau des analyses : l'analyse sémio-contextuelle (A. Mucchielli), l'analyse intentionnelle (É. Auziol), l'analyse interactionniste, le modèle de l'hypertexte.
- Au niveau des méthodes : (les méthodes qualitatives sont privilégiées) l'observation-participation, l'approche phénoménologique pour l'observation en situation, l'attitude

empathique à travers les méthodes d'enquête, l'entretien non-directif ou semi-directif (R. Mucchielli, A. Blanchet et A. Gotman), les analyses qualitatives de contenu, la théorisation ancrée (P. Paillé), la modélisation systémique.

- Et au niveau des concepts : la situation, les émergences de sens, l'acteur, l'intention, les contextes, la vision du monde, les interactions, le système de communication, le cadrage, l'homéostasie, etcetera.

Cette liste non exhaustive de nos références en SIC est livrée de manière assez brute car nous souhaitons rester fidèles à la problématique de ce colloque qui ne traite pas de la définition des références scientifiques des étudiants en SIC, mais plutôt de la conception et de la place du constructivisme pour les chercheurs en SIC. Cette énumération a donc pour visée d'explicitier la façon dont nous situons la posture constructiviste dans nos recherches. Il est bien certain que notre posture n'est pas radicale. On comprend aisément, au regard de l'énumération qui précède, que cette approche est multiréférentielle et ouverte. Nous intégrons la pensée constructiviste dans notre système référentiel car cette pensée correspond au regard que nous portons sur la communication en ce sens qu'elle nous aide à comprendre les phénomènes dans leur construction. Pour conclure ce premier point, nous parlerons de *braconnage scientifique* au sens d'Edgar Morin, cette idée résume assez bien notre attitude et nos choix vis à vis des références scientifiques dont il est question ici.

### **Comment ces références s'organisent-elles en système ?**

Toutes les références que nous venons de citer peuvent être regroupées en sous-systèmes que l'on nommera paradigmes, théories, modèles, méthodes, principes et concepts. Evidemment nous ne prenons pas de façon aléatoire les postures et les outils scientifiques, leur agencement a une part qui préexiste (le concept est issu d'une théorie elles-même issue d'un paradigme) et une part qui est due à la sensibilité théorique du chercheur au regard de son objet d'étude. En fonction de ce que le terrain révèle et des préoccupations de recherche, l'on choisira tel ou tel concept pour faire parler les données recueillies. Edgard Morin (1986 : 16) nous éclaire à ce sujet en proposant de passer de la métaphore architecturale à la métaphore musicale pour comprendre les fondements épistémologiques : « Une métaphore musicale de construction en mouvement qui transformerait dans son mouvement même les constituants qui la forment [...] ». »

Simplement, nous souhaitons ajouter que la logique qui organise ce système référentiel émerge de la vision que nous avons des phénomènes humains ou plus précisément des enjeux propres à cette vision qui orientent notre attitude face aux phénomènes et déterminent ainsi notre système de pertinence. Cette logique d'organisation des références est donc liée à notre état de prédisposition face aux objets que nous observons. Prenant appui sur ces références partagées, nous construisons en fonction de nos propres objets d'études une méthodologie de recherche singulière et appropriée à la façon dont nous décidons d'aborder un phénomène communicationnel.

**Les concepts du constructivisme que nous convoquons (Mucchielli, 1995 : 30-37) :**

1. L'émergence : la forme et le sens, liés entre eux, prennent corps et surgissent lors de la rencontre d'une intentionnalité humaine avec une donnée du monde. La communication est une activité qui produit quelque chose qu'elle ne contenait pas au départ, elle est une activité qui crée les conditions de son déroulement et qui organise la réalité.

2. La vision du monde : ce concept provenant de la psychopathologie s'intéresse au vécu du malade en comprenant concrètement la manière d'être de son malade en tant qu'elle est expérience du vécu et « un projet » inséré dans une histoire. « Les malades, nous rappelle Watzlawick, définissent la situation dans laquelle ils se positionnent à partir de leurs propres "prémisses" psychologiques ». (Mucchielli, 1995 : 33)

(Cependant, en dehors des cas pathologiques, la vision du monde peut être une élaboration et une définition collective de la réalité et l'on peut trouver des visions du monde partagées).

3. La compréhension : les faits humains sont très différents des faits physiques et naturels. Ils peuvent être appréhendés par une approche spécifique : la compréhension. Cette compréhension est un phénomène très particulier, cependant explicable nous dit Alex Mucchielli (1995 : 33) citant Albert Schutz dans *Le chercheur et le quotidien* (1987), si l'on considère que : « les êtres humains, naissant donc de femmes, ne sont pas concoctés dans des cornues et que l'expérience de l'existence d'autres êtres humains et de la signification de leurs actions est certainement la première et la plus originale des observations empiriques que l'homme puisse faire ».

4. Les règles et procédures de construction et d'interprétation du monde : Pour l'ethnométhodologie, le fait social est un fait émergent. Il est le résultat de processus cachés, lesquels à travers les mécanismes interactionnels quotidiens, banals, répétitifs, génèrent le phénomène visible.

(On peut donc retrouver le phénomène social en observant les mécanismes interactionnels quotidiens).

5. Le système de pertinence : le système de pertinence d'un individu est un état psychologique de prédisposition (mettant en cause le cognitif, l'affectif, le perceptif, le comportemental). Il est fonction de l'ensemble des problèmes spécifiques qui préoccupent l'individu, des projets qu'il a et qui forment son orientation de vie au moment où on le considère. À cet ensemble de préoccupations, formant le système d'un individu, correspond une vision du monde, et, donc une perception collective.

6. La logique d'action : le système de pertinence d'un acteur social est porteur d'un (ou de plusieurs) projet(s). Ce projet détermine non seulement une orientation des perceptions du monde, mais aussi une orientation des actions et des conduites envers le monde. Cet axe organisateur est alors appelé une logique d'action. Une logique d'action est aussi, par une lecture inverse, une finalité générale à laquelle on peut rapporter un ensemble de conduites observées pour leur trouver une cohérence.

## **EXEMPLE À TRAVERS UNE ÉTUDE DE CAS RELATIF A UNE COMMANDE DE CRÉATION**

### **Le cas observé**

Cette recherche date de juin 2000, elle porte sur la culture traditionnelle de la course camarguaise et s'inscrit dans le cadre d'un mémoire en sciences de l'information et de la communication. La course camarguaise est un jeu taurin âgé de moins d'un siècle et lors duquel des hommes appelés raseteurs doivent décrocher des attributs fixés sur les cornes d'un taureau camarguais. Le jeu se déroule dans des arènes ou 6 taureaux et une dizaine de raseteurs offrent aux spectateurs un spectacle d'une durée de 2 heures 30 environ. Ce sport est fédéré par la Fédération Française de la Course Camarguaise qui organise chaque année une saison de trophée.

Le taureau représente une part importante de l'économie locale et ceci à travers différentes activités telles que l'élevage pour la viande et le jeu mais aussi le tourisme. On retrouve les traditions liées à la course camarguaise dans la majorité des villages de Petite et de Grande Camargue et c'est d'ailleurs à l'occasion des fêtes votives de ces villages que sont célébrés la plupart des traditions relatives au taureau.

Notre étude s'est centrée sur une situation de communication particulière dans laquelle un médiateur culturel rattaché à la Fondation de France avait demandé à des directeurs d'arènes d'être les commanditaires d'un album musical dont la fonction était d'être diffusé durant les courses camarguaises. L'objectif était de faire de cette création musicale, un identifiant culturel distinct de la musique espagnole habituellement diffusée durant le spectacle. La volonté manifeste du médiateur était de proposer à la course camarguaise une actualité et une singularité qui la démarque de la corrida à laquelle on a tendance à l'associer.

D'autres situations similaires à celle-ci ont été observées à l'aide de la méthode de la triangulation de cas. Cette précaution supplémentaire dans notre recherche, a permis de comparer la situation de la commande à d'autres situations, de vérifier la cohérence des données recueillies et d'enrichir le corpus.

### **La perspective et l'éclairage donnés par l'utilisation de concepts constructivistes**

Les choix relatifs à la démarche scientifique mise en place pour répondre à la problématique de cette étude de communication mettent en évidence l'utilisation de concepts constructivistes. On peut ainsi observer comment ces concepts ont été manipulés, et avec quels autres concepts ont-ils été associés mais aussi quel type d'éclairage et de perspective du phénomène ces concepts proposent.

La problématique de notre étude était de comprendre comment le sens de la commande se construisait pour les acteurs de la situation. Nous avons été amené à nous positionner sur 4 grands paradigmes dont les différentes approches se complètent et sont en parfaite cohérence d'une part, d'un point de vue épistémologique, et d'autre part, du point de vue de notre propre sensibilité face aux phénomènes humains. Nous avons donc emprunté des concepts aux quatre paradigmes suivants : le paradigme de la complexité, le

paradigme constructiviste, le paradigme systémique et le paradigme compréhensif.

Une enquête qualitative de six mois a été réalisée auprès des acteurs de la commande. Nous avons recueilli des données en vue de décrire la situation de façon fouillée, précise, organisée et en restant fidèle aux propos des acteurs, soit en travaillant de façon compréhensive. Nos principales méthodes de recueil ont été l'observation active, l'entretien semi-directif, l'étude de la presse locale, les livres spécialisés sur le sujet et les archives relatives à la commande et à l'histoire de la course. Nous avons retracé et défini le système des interactions que représentait la situation de la commande, et, la grille sémio-contextuelle d'Alex Mucchielli a ensuite permis de structurer notre description de la situation et de faire apparaître des émergences de sens en situation selon le point de vue de chacun des acteurs. Le concept d'interaction, d'émergence de sens, les 7 contextes de la grille sémio-contextuelle, les objets cognitifs, le concept de vision du monde, de règles et de procédures de construction et d'interprétation du monde, de logique d'action, le système de pertinence, la compréhension ; combinés les uns aux autres, ont permis ainsi de décrire le phénomène de construction de sens pour chacun des acteurs et de comprendre de ce fait la logique du raisonnement des acteurs en situation.

L'étude a révélé que cette initiative culturelle, qui à l'origine s'inscrivait dans le cadre d'un programme de la Fondation de France appelé Nouveaux Commanditaires, était devenue l'occasion pour le médiateur de se positionner en tant que créateur. Celui-ci s'est trouvé confronté au conservatisme du public de la course camarguaise qui vivait cette commande comme un changement et la rejetait. Cette histoire s'est conclue par la réalisation d'un album musical intitulé *Arènes* qui a été apprécié par les étrangers de la tradition, le médiateur et les artistes impliqués dans la création. Le public traditionnel et les commanditaires n'ont pas véritablement adopté la musique en tant qu'identifiant culturel et quoiqu'elle soit parfois diffusée durant les courses, on ne peut cependant pas avancer qu'elle ait fait l'unanimité auprès du public « traditionaliste » et des acteurs de la course. La Fondation de France a apprécié l'aboutissement de cette commande qui signifiait pour eux le respect des donateurs dont les dons avaient été replacés dans le financement du projet. Cependant la fondation a par la suite complètement délégué le projet au médiateur sans veiller à ce que la création musicale ait « une vie » après son édition. Le résultat est que le disque a connu une assez

bonne presse et des chiffres de vente notables à l'étranger mais le médiateur reste à ce jour l'unique porteur et responsable de l'album. Il se trouve désormais dans une situation où il doit lui-même vérifier que les droits d'auteurs soient correctement reversés aux artistes, s'assurer que les conditions de présentation de l'album soient respectées par la maison de disques (conditionnement, stickers etc.) et ceci sans aucun soutien de la fondation et des commanditaires.

L'exemple de cette recherche montre donc que l'utilisation de concepts constructivistes dans l'étude des communications peut conduire à une perspective et un éclairage de la situation qui offrent la possibilité d'expliquer comment les acteurs en situation comprennent et vivent un événement. Cette approche permet de comprendre et décrire les différences de comportement face à un même événement. Les différents comportements face à la création musicale deviennent tout à fait justifiés et « logiques » après une étude à la fois constructiviste, systémique, complexe et compréhensive.

### **EXEMPLE À TRAVERS UNE ÉTUDE SUR L'ART ACTUEL ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES.**

#### **Présentation de l'étude**

Brièvement, ce DEA soutenu en septembre 2002, est intitulé : *Art actuel et nouvelles technologies, une quête de repères à travers les propos des acteurs*. Il propose dans un premier temps, de définir le contexte d'étude situé au croisement de deux grands domaines : les arts plastiques et les nouvelles technologies. Dans un deuxième temps, à travers les interviews d'un public choisi comme spécialiste du sujet, nous avons essayé de repérer les pratiques artistiques qui utilisent les NTIC, ainsi que la façon dont les artistes et les professionnels peuvent appréhender ces technologies et les œuvres numériques. Il s'agissait de comprendre comment les nouvelles technologies s'introduisaient dans le champ des arts plastiques ?

D'un point de vue méthodologique, la recherche a été construite avec la volonté de se renseigner sur l'art numérique, d'être au courant de l'activité de cette forme d'art et de recueillir le sentiment et les pratiques de professionnels et artistes sur ce sujet. L'objectif étant de déblayer le terrain pendant l'année de DEA pour approfondir ces

recherches en thèse. Afin de travailler ces différentes questions posées à l'art numérique, il a d'abord fallu recadrer ce phénomène dans ses champs d'émergence : le milieu de l'art et le milieu technologique. Ce large cadrage a permis d'observer comment l'art numérique peut, après d'autres formes artistiques variées qui participent du même mouvement (je pense notamment aux installations, aux performances, à l'art vidéo, au body art, au land art...), émerger dans le champ des arts plastiques. En parallèle, conservant la position de chercheur, nous avons tenté une immersion dans ce qui touche de près ou de loin les nouvelles technologies au niveau artistique local (Montpellier), régional, et parisien à l'occasion de grandes manifestations. Pour renseigner nos recherches, nous avons également réalisé une enquête qualitative à travers des interviews d'artistes et professionnels de l'art. Et enfin, ces données de terrain ont bénéficié d'une analyse qualitative de contenu, commentée ensuite aux vues de concepts systémiques principalement.

Je tiens à retenir votre attention sur un apparent paradoxe : élargir le champ d'étude et resserrer l'observation. En effet, le recadrage plus large, nécessaire pour situer l'émergence de l'art numérique, s'est accompagné d'une imprégnation personnelle de la part du chercheur dans l'environnement du phénomène étudié, intégration donc limitée aux dimensions humaine, physique, spatiale et temporelle.

### **Perspective constructiviste à travers le cadrage d'observation**

L'objet d'étude du DEA : l'art numérique n'est pas un objet propre aux SIC, mais un objet social que les SIC peuvent approcher selon leur point de vue, leurs théories et leurs méthodes d'analyse. Nous avons donc adopté un positionnement communicationnel en cherchant également à se documenter sur le domaine artistique dans lequel émerge cet objet d'étude afin de recadrer ce phénomène dans un champ suffisamment large d'observation pour pouvoir le comprendre. C'est pourquoi, une pré-enquête a été menée sur le contexte artistique plastique, et plus particulièrement en rapport avec les NTIC.

Une des premières activités de documentation alors est la lecture. Lecture d'études et d'ouvrages spécialisés en art et en art contemporain en vue d'acquérir des connaissances pour comprendre les propos des acteurs, mais également de journaux et de magazines d'actualité, et surtout un suivi régulier de la presse spécialisée. Le

réseau Internet a aussi été utilisé pour accéder à d'autres informations telles que des sites d'artistes, des laboratoires des recherches, et des sites institutionnels ou associatifs.

Avec une volonté empirique de recherche, nous avons conduit en complément une activité physique de découverte du milieu de l'art contemporain qui a principalement consisté à créer des relations avec le milieu artistique : visite de nombreuses expositions, participation à des débats, à des réunions informelles.

En adoptant cette position d'observation-participation, nous avons donc constitué un réseau de personnes ressources et de lieux actifs qui a permis d'intégrer, dans notre position d'étudiant-chercheur, le système de l'art actuel de proximité. Le fait de s'être immergée dans cet environnement a participé à la compréhension par un effort d'empathie de divers points de vue d'acteurs issus dans ce milieu des arts plastiques orienté vers les technologies.

Ces activités de documentation et d'investigation du milieu artistique ont été réalisées pour insérer convenablement l'objet d'étude dans son contexte d'émergence, mais également pour pouvoir essayer de se mettre intellectuellement à la place des acteurs interviewés ensuite dans l'enquête de terrain, donc d'être en compréhension pour mieux saisir leurs différentes façons d'appréhender l'art numérique et de le situer dans le champ artistique. Dans la lignée d'Herbert Simon, notre intérêt se porte plus sur la façon dont se construit le phénomène, *la rationalité procédurale* de l'acteur, qu'aux résultats de son action ; Jean-Louis Le Moigne traduit Herbert Simon (1991) qui écrit dans la préface à l'introduction française de *Sciences des systèmes, Sciences de l'artificiel* : « L'œuvre du peintre, de l'écrivain, de l'architecte, toutes se révèlent identiques à celle de l'ingénieur, du chimiste, de l'organisateur. Non pas une fantaisie arbitraire, ni un acte de pure volonté, mais la découverte des formes qui harmonisent les besoins et les aspirations de l'homme intérieur avec les lois qui régissent l'environnement naturel ; ces artefacts avec le monde dans lequel il vit. »

En intégrant dans une même analyse des concepts systémiques et constructivistes (en particulier le cadrage de l'observation, l'homéostasie du système, la vision du monde, l'émergence du sens et la compréhension), nous avons repéré la place du numérique dans l'évolution du système artistique, nous avons pu mettre en évidence

le sens de l'art numérique pour les acteurs interviewés, et enfin, nous avons identifié certaines pratiques dans ce champ particulier.

Mis à jour à l'aide d'une méthodologie de recherche singulière référant à plusieurs théories et concepts dont certains sont directement issus de la pensée constructiviste, les résultats de cette approche de l'art numérique s'observent principalement à trois niveaux :

- Évolution sur le plan des lieux dédiés habituellement à l'art : l'art numérique se retrouve depuis quelques années, avec une forte présence depuis le nouveau millénaire, dans des lieux reconnus par l'art : centres d'art, musées, galeries (Centre Georges Pompidou par exemple). Dans le même temps, voire de façon plus précoce, se sont développés des espaces multiculturels : lieux de rencontre, de débat, de festival, d'exposition (comme la Villette Numérique). Enfin l'art numérique peut aussi traduire l'existence d'une œuvre sur le réseau internet exclusivement ou en complément, en lien avec un dispositif exposé dans un lieu physique.
- Les artistes ont aussi témoigné d'évolution dans leurs pratiques. Ils se tiennent informés des nouvelles technologies en général, et développe une connaissance et parfois une compétence technique de la technologie. Aussi, ils développent souvent le travail en collaboration avec des spécialistes : ingénieurs, programmeurs, infographistes...
- Évolution enfin au niveau de la forme des relations entre l'acteur et les divers dispositifs proposés par l'art numérique. Acteur qui peut être défini différemment selon l'intention de l'artiste : spectateur, visiteur, promoteur, participant, créateur, internaute, regardeur...

### **QUELLE EST LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS NOS ETUDES ?**

À partir d'une base référentielle scientifique partagée, nous avons donc présenté nos façons singulières d'appréhender un cas de médiation culturelle et une approche de l'art numérique. À présent précisons cette utilisation en deux points, correspondant à une différence et à une concordance. Bien que s'inscrivant dans une perspective théorique constructiviste, nos études diffèrent au niveau des outils conceptuels convoqués dans ce paradigme constructiviste,

et de la manière dont nous les organisons avec d'autres pour travailler nos terrains de recherche. Le point de concordance est que dans nos deux démarches, le paradigme constructiviste n'est pas convoqué comme unique référent intellectuel, mais plutôt comme un éclairage, qui, accordé avec d'autres écoles de pensées, vient enrichir la recherche.

On peut donc dire que, dans nos études, le constructivisme agit par correspondance avec les autres paradigmes, les théories, les concepts, les modèles, les méthodes convoquées. Il vient contribuer à la compréhension des objets que nous observons en proposant des concepts qui permettent de saisir la construction du sens en situation et d'accéder aux visions du monde et aux systèmes de pertinence des acteurs.

Toutes nos références, et en particulier celles rattachées à la systémie, sont en cohérence avec les 6 concepts du constructivisme que nous avons cités en première partie, Edgard Morin (1990 : 34) affirme dans le paradigme de la complexité que « Le systémisme, s'il doit être dépassé, doit en tout état de cause être intégré. » Nous notons particulièrement dans nos travaux une concordance au niveau du concept de cadrage large, en effet, le constructivisme comme la systémie, conçoit la communication dans son cadre d'émergence, c'est-à-dire qu'une communication est toujours considérée dans le contexte de sa production. Cette concordance se ressent également sur le terrain avec l'utilisation de la méthode compréhensive qui vise à saisir le sens subjectif et intersubjectif d'une activité concrète à partir des intentions que l'on peut anticiper chez un ou plusieurs acteurs grâce à notre propre expérience vécue du social. De même, lorsque nous procédons à l'analyse des interactions, c'est toujours dans un esprit empirico-inductif que nous travaillons les données du terrain. Il s'agit de les faire parler en employant principalement les concepts systémiques et constructivistes (système d'interactions, homéostasie, causalité circulaire, cadrage de l'observation, vision du monde, système de pertinence...).

Au regard des résultats que nous obtenons dans les études présentées ici, on s'aperçoit que le constructivisme n'est pas directement attaché à l'analyse scientifique, (tout recueil et toute analyse tomberait à ce compte dans le constructivisme). Nous étudions des phénomènes communicationnels dans leur construction, et c'est au niveau de l'analyse des interactions, du cadrage, comme dans la recherche des émergences de sens que l'on trouve la place des principes et des

concepts du constructivisme. Les référents fondamentaux qui constituent notre approche communicationnelle sont la systémie, le constructivisme, la complexité et la compréhension. Nous nous inscrivons donc dans une *épistémologie ouverte* qui « [...] n'est pas pontificale ni judiciaire ; elle [l'épistémologie] est le lieu à la fois de l'incertitude et de la dialogique. En effet, toutes les incertitudes que nous avons révélées doivent se confronter, se corriger, les unes aux autres, entre-dialoguer sans toutefois qu'on puisse espérer boucher avec du sparadrap idéologique la brèche ultime. » (Morin, 2000 : 64).

Remarquons pour conclure que nous nous sommes centrées sur la façon dont nous convoquons le constructivisme dans l'étude de phénomènes communicationnels (comme demandé dans l'appel à communication), laissant de côté la démarche constructiviste du chercheur pour son étude. Comprenons bien les deux niveaux que nous soulignons : être constructiviste au niveau empirique dans la réalisation de la recherche ou être constructiviste au niveau épistémologique dans l'organisation des connaissances scientifiques. Pour le premier versant, nous convoquons assurément des principes constructivistes dans nos recherches, quant à l'autre : sommes-nous des chercheurs constructivistes ?

Un mot de fin pour rappeler les fondements de notre démarche de recherche : partir du terrain et aborder les phénomènes en compréhension. Nous n'avons pas la volonté d'arriver à des lois universelles et systématiques, notre apport scientifique est une contribution et non un résultat. L'analyse de cas singulier, avec l'hypothèse que toute situation est singulière, n'empêche pas à la recherche d'avancer puisque la différenciation permet par définition de pointer des points de récurrence dans l'étude des phénomènes.

## **BIBLIOGRAPHIE :**

MORIN, E., 1986, La Méthode, 3. La connaissance de la connaissance, Paris, Éd du Seuil.

MORIN, E., 1990, Introduction à la pensée complexe, Paris, ESF, 2000.

MUCCHIELLI A., 1995, Les Sciences de l'information et de la communication, Éd. Hachette, Paris 1998.

SIMON H., 1991, Sciences des systèmes, Sciences de l'artificiel, trad. de l'anglais par J.-L. Le Moigne, Paris, Éd. Dunod.

#### IV. L'APPROCHE SITUATIONNELLE DES COMMUNICATIONS MEDIATISEES : UNE DOUBLE CONSTRUCTION

**Patricia Jullia**

**Mots clés :** situation, complexité, réalité de premier et second ordre, problématique situationnelle, construction sociale de la réalité.

**Résumé :** Nous sommes entourés d'objets communicants. Nous pouvons les considérer comme des objets matériels du monde et les analyser en ces termes. À partir d'une démarche constructiviste, nous proposons de déconstruire ces objets communicants pour pouvoir construire « l'usager en situation de communication médiatisée » en prise avec le monde qui l'entoure. Le chercheur construit la « situation » et l'usager son « usage ». L'approche procède alors d'un double mouvement idéal mettant au centre des préoccupations les émergences de sens.

##### **Présentation par Alex Mucchielli**

*Patricia Jullia applique d'emblée la notion de « cadrage large » à la définition de ce que l'on appelait « l'usage d'un média ». Avec cadrage large, dit-elle, tout est « reconstruit » : le média, l'usager, la communication médiatisée, la réception, la conception, la consultation, ... Tout est donc une question de cadrage. Un cadrage hyper-court nous donne une définition technique d'un média (une « réalité primaire » dirait Watzlawick). Une définition classique (de type Emetteur-Récepteur), nous donne une définition de « consultation » ou « d'usage », centrée sur le rapport à l'objet technique (la manipulation). Mais, pour présenter une recherche « constructiviste », on sait maintenant qu'il vaut mieux commencer par présenter sa finalité. Patricia Jullia veut considérer autrement la notion d'usage. Cette notion ne lui paraît pas, actuellement, bien définie.*

*Le cadre d'étude approprié que Patricia Jullia propose est celui de « la situation de communication et de sa problématique ». Ce cadre englobe les contextes biographiquement définis des acteurs et le contexte culturel des normes et des expériences socialement typifiées.*

*Cette situation est définie implicitement comme un système complexe socio-technique mettant aux prises des « objets intentionnels » et des acteurs mus par des intentions. La situation en question est, par ailleurs, structurée par des débats entre les problématiques créées par ces objets et ces acteurs pleins d'intentions. Dans la constitution de ces problématiques mouvantes et spécifiques on retrouve quantité d'éléments participant eux-mêmes à la définition des objets et des acteurs : des connaissances, des expériences, des habitudes, des normes culturelles, des croyances, des contraintes sociales et matérielles,... Mais, au final, c'est l'acteur (celui qui se « sert », en situation, du média), qui oriente définitivement la situation en définissant une problématique essentielle, pour lui, dans cette situation. Il « unifie le champ des possibilités problématiques », nous dit Patricia Jullia, en citant Schütz. La construction de la réalité prise en compte par l'acteur, au niveau empirique, se fait par et à travers une visée existentielle.*

*Dans cette conception l'objet technique disparaîtrait, il deviendrait un « objet cognitif » du système des échanges. Il deviendrait un « objet médiateur » de la « communication en train de se faire ». Il serait traversé par les intentions diverses des acteurs commanditaires, concepteurs, réalisateurs et autres utilisateurs.*

*Patricia Jullia tente de proposer les bases d'un constructivisme théorique radical. Constructivisme théorique, car ce constructivisme s'appuierait sur de nouvelles références théoriques. On pressent qu'il s'agit de quelque chose qui tourne autour du systémisme, de l'action située, de la cognition distribuée et du situationnalisme. Constructivisme radical, car il pourrait s'agir d'une volonté de rupture d'avec le sens commun, d'un dépassement « radical » de toutes les approches actuelles (celles de M. de Certeau et de J. Perriault comprises), approches empêtrées dans un vocabulaire empirique : lecteur, objet médiateur, instance énonciatrice, réception, site Web, Web, consultation, document, médiateur, usage, usager,... Mais la tentative est tout d'abord entravée par le poids de ce vocabulaire renvoyant aux approches anciennes et, bien entendu, porteur de ces approches anciennes. La tentative est aussi entravée par l'impossibilité de penser l'articulation entre le niveau empirique de l'acteur en situation (construction sociale de la réalité sociale) et le niveau épistémologique de l'analyse de l'acteur en situation (constructivisme scientifique).*

*Le dernier paragraphe de l'article de Patricia Jullia montre bien cette dernière difficulté. Patricia Jullia semble vouloir conserver un parallélisme entre la situation vécue par l'acteur empirique dans sa situation d'usage et la situation analysée, comprise et reconstruite au niveau épistémologique par le chercheur. Elle semble vouloir transférer la situation vécue par l'acteur en train de communiquer, au niveau de l'analyse savante. « La situation n'a d'existence, dit-elle, que pour l'acteur qui y est confronté », sous entendant, par là, qu'une reconstruction au niveau savant, serait une non-existence (ce que l'on sait, si l'on est constructiviste), non existence sans valeur (ce que le constructivisme récuse tout de même). Certes la situation perçue-vécue-expérimentée par l'acteur est importante. Mais est-ce que l'analyse savante se doit d'être seulement une catégorisation des types de situations expérientielles vécues ? Ces situations expérientielles vécues étant les seules à être explorées (et non construites), car elles seraient données par les sujets en action, d'où l'extrême difficulté à les saisir par des outils de recueil appropriés. Ce serait une des manières de penser l'articulation des niveaux de construction de la réalité empirique et de la réalité épistémologique.*

## **L'APPROCHE SITUATIONNELLE DES COMMUNICATIONS MEDIATISEES : UNE DOUBLE CONSTRUCTION**

### **Construire les situations**

Cet article s'attache à spécifier ce que signifie, pour nous, une approche constructiviste de « l'usage des médias » ; approche que nous proposons de dénommer « *approche situationnelle des communications médiatisées* ». Les médias sont des objets familiers de notre quotidien. Ils relèvent, apparemment, d'une réalité objective, une réalité de « premier ordre », selon Watzlawick ; nous pouvons les définir dans leurs caractéristiques techniques, matérielles et informationnelles. Mais quand est-il dans leurs « usages sociaux », quant-ils sont médiateurs entre des êtres distants, anonymes ; qu'elles sont les réalités de « second ordre qui leur sont inhérentes » ?

Nous postulons que ces usages sont à considérer comme des situations dynamiques, lieux d'interactions entre les acteurs. Ce point de vue théorique offre ainsi un cadrage plus large intégrant : l'instance énonciatrice qui produit le support, l'usager et ses processus d'appropriation, un contexte sociétal englobant, un acte de communication entre acteurs distants ; toutes choses qui résultent

d'une première construction effectuée par le chercheur. La réception, par un usager d'un document au moyen d'une technique, n'est pas ici l'objet de nos préoccupations. La construction, faite par l'analyste, ne découpe plus les processus « de conception » et de « réception » en phases disjointes, mais considère une globalité qui est un construit idéal : la situation de communication médiatisée en tant que système complexe.

### **Construire la situation : du faire à l'interaction en passant par le social**

Recourir au concept de situation signifie « situer » l'acte de réception médiatique de manière concomitante à celui d'édition, de production du support ; c'est-à-dire considérer ces deux dimensions, celle de la production de ces supports et celle de leur consultation comme une même réalité de second ordre, impliquant des acteurs dans une communication « en-train-de-se-faire », via l'objet médiateur.

Cette situation est alors toute dynamique au sein d'un ensemble d'interactions sociales, car elle attribue à chaque protagoniste, (« émetteur » comme « récepteur »), une volonté de résoudre une problématique situationnelle de manière intentionnelle. Nous constaterons, au paragraphe suivant que l'éditeur, en tant qu'instance énonciatrice, dispose de plus que son support pour participer à la communication.

Construire ainsi la situation peut paraître abusif, si l'on privilégie ces composantes de premier ordre : un moment, des hommes, un lieu et des objets. Ce qui équivaldrait à stipuler un acteur en train de consulter, en un lieu, un document, au moyen d'une technique ; lire un journal ou regarder une émission de télévision installé dans son salon, consulter un site Web dans son bureau ou d'un Cyber-Café. Mais la construction, proposée ici, dépasse ce cadrage pour lui intégrer d'autres composantes inhérentes aux acteurs et à la société à laquelle ils appartiennent.

Le chercheur peut toutefois centrer son intérêt sur ce premier niveau : la « *situation de consultation médiatique* ». Il mettra alors l'accent sur une problématique qui se focalisera sur la relation acteur/support ; interaction homme machine pour les médias numériques. Michel de Certeau engage à dépasser ce niveau et à complexifier la construction de ces situations. Car se centrer sur le rapport à l'objet ne permet que

d'étudier des « représentations » ou des « comportements ». Cet auteur confirme cette vision : « *Grâce à la connaissance de ces objets sociaux, il me semble possible et nécessaire de repérer l'usage qui en est fait par les groupes ou les individus. Par exemple, l'analyse des images diffusées par la télévision (des représentations) et des temps passés en stationnement devant des postes (un comportement) doit être complété par l'étude de ce que le consommateur culturel « fabrique » pendant des heures et avec ces images.* » En d'autres termes, et comme le confirme tout autant Jacques Perriault, les objets qui nous intéressent participent à la communication humaine en dehors de leurs composantes technicistes ou esthétiques ; l'objet est alors un moyen et non une fin. Sorte de médiateur, il relie et compense la distance physique et temporelle entre les protagonistes des échanges ; ces objets intentionnels sont actants de la situation de communication.

Aller de la « situation de consultation » à la « situation de communication » demande de spécifier plus avant ces dernières. Selon W.I. Thomas : « *Toute conduite auto-déterminée est précédée d'une phase d'examen et de délibérations, que nous pourrions appeler définition de la situation. À vrai dire, il n'y a pas que les actes concrets qui nécessitent une définition de la situation. C'est en effet toute une ligne de vie, toute une personnalité qui découlent peu à peu d'une série de telles définitions.* » En d'autres mots, la situation d'usage d'un média fait intervenir des connaissances, des normes et des croyances qui interagissent sur la définition même de la situation. Les usagers disposent d'expériences médiatiques antérieures (ils sont téléspectateurs, auditeurs d'une émission de radio, lecteurs d'un magazine), ils ont une biographie spécifique (toute une histoire de vie), une vie quotidienne, des contraintes sociales, des systèmes de pertinence (une grille d'analyse pour donner un sens aux faits du monde). De même, l'organisation qui produit le support à des expériences antérieures de la production (les éditions précédentes), une idée, une pratique de ses publics (études sur les lectorats, relations diverses), une culture spécifique, un domaine d'activité, un mode de production ou d'organisation... Tout cela revient à poser que tous les acteurs de la communication médiatisée, à l'instar de ceux des communications en face-à-face, définissent la situation à partir d'éléments issus d'expériences antérieures. La situation fait donc intervenir toute une somme de déjà là émergents dans la situation et non visible si nous la spécifions par un niveau de premier ordre.

Cette situation n'est pas un donné appréhendable directement, mais bien un construit. Pour Alfred Schütz qui appelle à définir la situation, il faut aussi mettre à jour la problématique situationnelle qui la sous-tend. « *L'homme agissant dans le monde social parmi et sur ses semblables, découvre que le monde social pré-constitué lui impose, à chaque moment, plusieurs alternatives parmi lesquelles il doit choisir. Selon la sociologie moderne, l'auteur a à "définir la situation". En faisant ainsi il transforme son environnement social de "possibilités ouvertes" en un champ unifié de "possibilités problématiques" au sein duquel le choix et la décision – plus spécialement ce que l'on nomme le choix rationnel et la décision-deviennent possibles.* » Cet auteur poursuit en indiquant que ce choix s'effectue au sein d'un champ de « *possibles problématiques pré-donnés* ». Cela est sous-tendu par l'importance apportée à l'intentionnalité dans la démarche constructiviste. Aucun de nos actes n'est gratuit et sans signification pour celui qui le réalise ; « *La conscience est toujours intentionnelle : elle est toujours tendue ou dirigée vers des objets. Nous ne pouvons jamais appréhender un substrat putatif de la conscience en tant que tel, mais seulement la conscience de quelque chose.* » La consultation d'un média comme sa production est alors tendue ou dirigée vers un but qui est de résoudre sa propre problématique existentielle, à ce moment donné, au moyen de ce support. Un organe de presse a pour but d'informer ses publics, mais aussi de rentabiliser son activité pour perdurer. Pour ce faire, l'éditeur détermine un lectorat potentiel, une ligne éditoriale, un style rédactionnel, démarche des annonceurs, organise une chaîne de production... Tout ce qui compose l'édition du jour résulte de ce projet et le confirme, ou du moins tente de le confirmer, à chaque parution. Une organisation qui s'engage à diffuser des informations sur le Web devra, de même, trouver son équilibre financier, son public, sa ligne éditoriale, etc. En d'autres mots, toute démarche de communication est sous-tendue par cette tension qui conduit l'action dans un sens voulu ou souhaité.

***Nous venons d'indiquer que la situation ne se limite pas à sa stricte effectuation en comportant une phase préalable de définition (des expériences, des déjà-là, des intentions) et qu'elle sous-tend une problématique au sein de possibles institués. Avant d'aller plus avant, il nous faut, à ce stade, spécifier les acteurs types de ces situations de communication médiatisée et cela en vue de délimiter, de cadrer la situation selon l'Ecole de Palo Alto.***

### **L'instance énonciatrice comme acteur**

En premier lieu, nous proposons une déconstruction de l'objet médiateur. Le passage de la matérialité du support à une instance énonciatrice : « l'éditeur » autorise de prendre en compte l'interaction avec l'utilisateur (le public) et permet de concevoir l'objet médiateur en sous-système de communication. L'instance énonciatrice outrepassé l'objet médiateur et se compose, de manière générale : de l'organisation productrice (quelle est-elle), de son domaine (que propose t'elle), de sa ligne éditoriale (avec quel parti pris), de son système de production et d'édition (comment s'organise t'elle), de ses temporalités (quel système de gestion, de parution), de sa culture... et de son objet médiateur ainsi que de la technologie employée.

L'objet médiateur ne peut prendre sens, pour l'analyste des situations, que réinséré dans cet ensemble humain et organisationnel plus vaste car les intentionnalités, qu'il matérialise, découlent de celui-ci ; et ne sont compréhensibles qu'à partir d'une mise en relation de ces composantes hétérogènes. Il est à noter que chaque éditeur sera à la fois singulier tout en ayant des caractéristiques communes à d'autres organisations ; les éditeurs d'un même domaine d'activité partagent des normes et des manières de faire usitées par une profession, subissent des contraintes techniques, économiques, sociales similaires. Un des avantages de cet élargissement du cadrage est de ne pas figer l'objet dans sa consultation du jour.

### **L'acteur entre usager et public**

Le concept d'utilisateur engage aussi à une reconceptualisation. Il ne peut se restreindre à des compétences manipulatoires (faire fonctionner les dispositifs techniques), à des « savoirs lire » les médias. Nous avons appris, souvent de manière empirique, ce qu'est une voix-off, une photographie d'illustration, un lien hypertexte. Nous savons construire un sens à la consultation de ces supports. En d'autres termes, nous avons institutionnalisé des processus de « Lecture » médiatiques. À partir de ces constructions sociales que sont les usages de tel ou tel média, nous forgeons des « attentes » face à ces mises en scène du réel. Confrontés à une forme médiatique, nous convoquons une forme rencontrée antérieurement pour simplifier l'émergence des significations à sa consultation ; par principe « d'économie cognitive », nous typifions, y compris ce type

de situation, pour les rendre familières, routinières. Communiquer avec nos semblables par l'entremise de dispositifs techniques, ou d'objets, conduit à une typification de ces objets du monde quotidien et donc des composantes médiatiques. Ces typifications conduisent l'éditeur à opter pour un « genre », une forme typique de discours médiatique. Le concept de genre normalise les formes et donne, par avance, nombre de clés pour construire les significations. Aller voir un film policier ne convoque pas les mêmes attentes qu'un film d'amour, lire un magazine féminin appelle d'autres perspectives que la presse quotidienne d'idée.

Ayant mis l'accent sur les concepts de démarche intentionnelle dans l'acte de communication médiatisée, d'institutionnalisation et de typification de ces situations, il nous reste à spécifier les processus « d'appropriation » au sens de H.R. Jauss. Il s'agit là d'une phase en aval de la situation de communication médiatisée. La lecture d'un magazine, la consultation d'un site, le visionnage d'un journal télévisé offrent à l'acteur de s'approprier différentes informations – informations portées par les documents et la manière dont ils sont traités – qui vont participer à une modification de la vision du monde de celui-ci. Il y a donc un après la réception de part son inscription dans la vie quotidienne ; les enfants comme leurs parents discutent le lundi matin, dans la cour de récréation ou près de la machine à café, de ce qu'ils ont « fabriqué » pendant le week-end avec ces images et ses sons devenus partie prenante de leur vie quotidienne et ordinaire.

À ce moment de notre réflexion, nous pourrions attribuer à l'usager le qualificatif de public, comme il est de coutume dans une telle perspective. Toutefois, ce concept considère l'acteur comme un des éléments d'une masse anonyme et polymorphe en effaçant sa situation personnelle et biographiquement située. Il ne faut pas oublier que la consultation même d'un support est intentionnelle. Certains n'ont pas, et ne veulent pas, acquérir la télévision ou Internet, d'autres ne lisent jamais ou rarement la presse et, au sein d'un même média, chacun opte pour son éditeur en fonction de convenances personnelles (regarder TF1 ou France pour les journaux télévisés).

En dehors de la masse qui amalgame les individus en public, chacun des acteurs recherche dans un média « autre chose » : communiquer. Ce terme signifie pour nous « mettre en commun et partager des significations au sein de multiples interactions en vue de tisser des relations ». Pour communiquer, il faut s'accorder sur une définition

partagée de la situation. Nous savons maintenant après l'apport des « Cultural's Studies », des théories constructivistes de la réception littéraire que le lecteur des médias n'est jamais un être passif. Il construit le sens avec des stratégies qui, bien que socialement instituées, disposent de composantes individuelles. D'un point de vue constructiviste, il existe une articulation judicieuse à trouver entre subjectivisme de l'acteur social jeté au monde et construction sociale et collective de la réalité. L'utilisateur, membre d'un public est un être singulier, ici à considérer comme un acteur de la situation de communication médiatisée spécifiant ainsi un deuxième sous-système : « l'utilisateur communicant ». L'éditeur et l'utilisateur communicant d'un média sont en interaction et ne convoquent plus des notions de codage ou de décodage de l'information.

Pour ces acteurs, de la « communication-en-train-de-se-faire » par l'entremise d'un support , le sens résulte de la mise en relation d'éléments issus des différents contextes et organisés autour de la problématique situationnelle. Watzlawick et ses collègues de l'école de Palo Alto ont tout autant attiré l'attention sur le fait que toute communication comporte un contenu et que celui-ci donnait à entendre comment comprendre la relation, but de la communication. Donc, nous postulons que dans les communications médiatisées existe des interactions avec de nombreux acteurs bien que seul le lecteur soit au contact de l'objet communicant. L'interaction est alors médiatisée par différents processus via l'objet médiateur.

### **La situation comme double construction**

La situation de communication est ainsi définie, délimitée par le chercheur. Demeure alors une autre difficulté : la situation n'est pas une réalité donnée du monde et elle n'a d'existence que pour l'acteur qui y est confronté ; comment appréhender les constructions faites par l'utilisateur communiquant en situation, comment accéder à cette deuxième construction qui est celle de l'acteur dans son parcours de sens. Cette deuxième étape fait donc appel au panel des méthodes qualitatives : journaux intimes, récits biographiques, entretiens, matériels starters... Le chercheur construit son objet et par ces méthodes, il traque les constructions faites dans l'éprouvée des choses. La situation est alors une double construction : celle du chercheur qui définit son objet et celle de l'acteur dans la situation.

Ce double mouvement s'appuie sur des référents théoriques constructivistes et donnent le moyen de dépasser des problématiques du faire en situation pour donner accès à ce qui fait sens à l'usage de ces objets communicants.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- BERGER P., LUCKMAN T., La Construction Sociale de la Réalité, Ed. Armand Colin, 1996
- De CERTEAU Michel, L'invention du Quotidien, 1. Arts de faire, Ed. Gallimard, 1990
- PERRIAULT J., La Logique de l'Usage, Ed. Flammarion, Paris, 1989
- SCHULTZ A., Eléments de Sociologie Phénoménologique, Ed. L'Harmattan, paris, 1988
- THOMAS W.I., Définir la situation (1923) in Grafmeyer Y., Joseph I., L'Ecole de Chicago. Naissance de l'Ecologie Urbaine, Ed. Aubier, Paris, 1984

## V. « ENTRE L'ETRE ET LE CONNAÎTRE, LE FAIRE »

### Marie-Christine Esgonnière du Thibeuif

**Mots clés :** constructivisme - phénoménologie - compréhension - émergence du sens - situation - action intelligente - pragmatique

**Résumé :** Que veut dire être constructiviste en sciences de l'information et de la communication ?

En adoptant un tel positionnement, il nous semble possible de considérer un regard neuf et humaniste qui ne se contente pas de théoriser. Un tel positionnement doit permettre de construire la connaissance à partir d'une problématique, d'un objet d'étude, d'une méthode explicitée pour participer à un projet dont la finalité aboutit à une étude pragmatique du point de vue de la communication.

Nous argumenterons notre propos en prenant l'exemple d'une situation de communication entre un chirurgien-dentiste et son assistante en situation professionnelle. Notre objet d'étude est la construction des compétences en communication d'une assistante-dentaire.

Comment se construisent les compétences communication, d'une assistante en situation professionnelle ?

En nous appuyant sur les principes de la phénoménologie, de l'émergence du sens et de l'action intelligente, nous tenterons de vous donner à comprendre notre cheminement constructiviste en sciences de l'information et de la communication.

### Présentation par Alex Mucchielli

*Marie Christine Esgonnière évoque une posture intellectuelle du chercheur qui serait le « constructivisme relativiste heuristique ». Dans cette posture le chercheur sait que ce qu'il va construire, en utilisant tel ou tel référentiel scientifique, ne sera seulement qu'une des façons d'analyser les phénomènes mais, il s'efforce de faire cette construction dans un but « heuristique » c'est-à-dire en cherchant une construction nouvelle permettant à la fois une compréhension nouvelle et des applications nouvelles.*

*Marie Christine Esgonnière rappelle ensuite deux principes fondamentaux du constructivisme. Tout d'abord, le « principe piagétien » de la nature interactive de la construction de la connaissance du monde par le sujet (c'est à travers une interaction réciproque du sujet et du monde que se construit la connaissance du monde par le sujet). Elle rappelle ensuite le « principe récursif » de la structuration de la pensée structurante par le monde en train de se structurer par elle (réflexivité réciproque des deux processus de construction : construction de la réalité, construction de la pensée structurante).*

*En s'appuyant sur le « principe phénoménologique » du constructivisme (la construction de la connaissance s'appuie sur des activités réalisées en situations vécues par des sujets connaissants), l'auteur de cette communication donne une concrétisation particulière à son « relativisme » en reprenant l'idée de Watzlawick que la réalité d'une situation est nécessairement plurielle, du fait même de la cohabitation de différents acteurs, ayant chacun leur point de vue, dans cette situation.*

*Marie Christine Esgonnière nous propose, dans son étude, de voir l'application de ces principes du constructivisme sur un cas dans lequel elle est positionnée en tant qu'expert devant répondre à la demande précise d'un petit patron qui veut recruter une assistante ayant des « compétences en communication ».*

*Elle montre que cette demande est le résultat, au niveau empirique, et donc de celui du petit patron acteur, d'une construction particulière de la définition de la situation pour lui. Elle montre aussi qu'il existe une autre définition de la soi disant « même situation » par l'assistante qui a créé la demande du petit patron en le quittant après onze ans de service parfait.*

*En nous présentant successivement ces deux définitions de la « même situation », Marie Christine Esgonnière, prend une position panoramique qui consiste à utiliser le concept de « cadrage-recadrage » de la systémique des relations. Les cadrages courts, centrés sur chacun des acteurs sont dépassés. Présentés ensemble, ils définissent une situation globale. Ce cadrage global, de par la confrontation rendue possible pour l'expert-chercheur, des deux situations particulières vécues, permet d'accéder à un autre niveau d'analyse. Ce niveau est celui du système d'interactions (ou du*

« jeu » permanent), mis en place, durant onze ans, entre les trois acteurs du cabinet dentaire du patron (patron, assistante et clients).

Je signalerai deux types d'effets de cette méthode constructiviste d'analyse « en niveaux » d'une situation avec la prise en compte de l'articulation de ces niveaux :

- l'effet sur le type de connaissance sur les sujets humains ;
- l'effet sur les définitions « d'aptitudes à la communication ».

1) Au niveau de la nature des connaissances sur les sujets humains, on voit que l'on passe d'une obligation de l'analyse psychologique mentaliste des sujets, à la possibilité d'une analyse systémique des interactions et des enjeux des acteurs.

Le cadrage fait par le chercheur, pilote donc le type de connaissance qu'il va avoir sur son objet d'étude (ici les acteurs de la situation). On retrouve, bien sûr toutes les analyses de l'école de Palo Alto et leur critique des résultats de la psychanalyse, résultats toujours issus d'un cadrage limité des phénomènes (les acteurs retirés de leur champ de vie et réduits à un « ici et maintenant » artificiel de par sa simplification).

En restant sur un cadrage court (celui de la situation définie par le patron induisant sa demande d'une assistante « compétente en communication »), les sujets humains sont définis en termes de psychologie internaliste classique : l'assistante était « maternelle », elle avait des « capacités ou aptitudes à ... ». Le patron recherche de telles qualités.

En accédant à une autre définition de la situation, le problème change de nature. Les acteurs sont dans un système relationnel, qui, de satisfaisant au début de leur collaboration, est devenu intenable pour l'assistante qui a vu ses enjeux de reconnaissance évoluer.

2) Au niveau des définitions des « aptitudes à la communication », le point de vue introduit par le constructivisme, à travers ce cas, est ravageur : il montre que les définitions de « compétences en communication » ne peuvent se faire que dans, par et pour une situation de communication. Les notions de « compétences en communication » et de « bonne communication » sont relatives au système dans lequel la compétence ou la bonne communication s'exerce.

Dans le cas présenté par Marie Christine Esgonnière, le patron propose que l'on définisse les compétences en communication en termes de psychologie classique (maternelle, équilibrée, discrète,...).

*Pour ce patron, la communication est une affaire de compétences acquises, internalisées, bref, une affaire de « personnalité ». Cette conception est évidemment sujette à caution : c'est un effet du cadrage pris. Le cas, nous montre bien que cette conception est entièrement dépendante de la définition partielle de la situation donnée par le patron.*

*La recherche de M.C. Esgonnière répond au principe téléologique du constructivisme : sa finalité est de clarifier ce que l'on entend par « compétences en communication ». Finalité extrêmement utile pour tout ceux qui font de la formation en communication. Par ailleurs, elle montre elle-même comment elle tient compte des autres principes. On voit, par exemple, mis en oeuvre le principe d'inachèvement de la connaissance. Ceci apparaît comme une évidence, si l'on considère toutes les significations (les émergences de sens), que l'on peut entrevoir à travers les commentaires faits sur le cas. On sent, sur ce cas, que l'on pourrait aller plus loin et faire encore advenir des analyses supplémentaires.*

*La méthodologie utilisée est une construction de cas « en couche », prenant appui sur les vécus différents des acteurs, combinée avec une analyse situationnelle utilisant les éléments clés d'une situation définie du point de vue sémio-contextuel (enjeux, normes, positionnement, qualité des relations,...). Cette recherche montre donc que ce type de méthodologie, itérative et récursive, est bien adapté aux études constructivistes. M.C. Esgonnière montre bien les possibilités qui s'offrent aux chercheurs en S.I.C. dans les utilisations du constructivisme. L'important est d'avoir une finalité claire, de savoir trouver, dans la boîte à outils des sciences humaines, une méthodologie qui nécessite de l'interactivité et qui se prête à la récursivité.*

*Cette recherche nous montre aussi, entre autres choses, qu'une « aptitude en communication », définies en termes de qualités intrinsèques à une personne, cela n'a plus de sens. La qualité d'une conduite de communication dépend du système relationnel dans lequel cette conduite est insérée et dépend aussi des visées du système lui-même. Dans le cas présenté, la « bonne communication de l'assistante » est un produit du système du cabinet dentaire. En tant que tel, elle n'est pas analysable en dehors, et donc, elle n'est pas imputable à la personnalité de l'assistante. Les « bonnes communications » de l'assistante dépendent du jeu joué, en complémentarité, avec son patron auprès des clients. Le même jeu*

*joué année après année, alors que son patron ne la reconnaît pas davantage qu'au début, finit par « rendre malade » l'assistante qui somatise diversement (le patron ne s'en aperçoit bien sûr pas, signant par là son indifférence définitive à la personne de son assistante).*

## **ENTRE L'ETRE ET LE CONNAÎTRE, LE FAIRE**

« Bien des quêtes de la vérité se terminent sur la réponse d'avance souhaitée [...]. La vraie recherche, elle, le plus souvent, trouve autre chose que ce qu'elle cherchait. ». E. Morin

### **Etre constructiviste**

Cheminant, de lectures en lectures, sur les méditations épistémologiques de penseurs (toutes sciences confondues) qui marquent l'histoire « du discours sur la connaissance », nous poser un instant sur la notion même de « constructiviste » nous est apparu essentiel. En fait, la science elle-même comme objet d'étude fut un point de départ de notre intérêt pour les sciences de la communication. Certainement parce que nous avons été sensibilisée très tôt à l'importance d'une position épistémologique déclarée, explicitée, engagée, pour développer un raisonnement intellectuel scientifique en science de l'information et de la communication. Ce qui ne semble pas être le cas pour de nombreux jeunes chercheurs comme en témoigne Philippe Baumard « rares sont les jeunes chercheurs abordant leur premier travail de recherche avec une position épistémologique établie ».

### **◆ De quel constructivisme parle-t-on en S.I.C. ?**

Nous avons donc choisi un positionnement constructiviste et pas seulement pour adopter les couleurs du laboratoire d'accueil (le C.E.R.I.C.) !

La lecture des « Epistémologies constructivistes » vues par Jean-Louis Lemoigne, nous a plongé dans la complexité des nuances à percevoir encore dans le positionnement d'un constructiviste. Il nous fallait comprendre l'existence d'un constructivisme radical (Von Glazersfeld), d'un constructivisme relationnel (Piaget), d'un constructivisme projectif (l'auteur lui-même), pour ne citer que les courants majeurs englobants.

Au C.E.R.I.C., d'ailleurs, nous parlons de constructivisme-relativisme.

Notre parti pris est d'insister sur l'idée de relativité de la connaissance, au sens où toutes constructions théoriques autour de phénomènes doivent être acceptées (soulignons quand même que l'idée du relativisme est incluse dans la notion même de constructivisme). En fait, nous attachons surtout à développer des applications de théories « heuristiques » ; c'est-à-dire des théories qui apportent des points de vue nouveaux, permettant de nouvelles compréhensions des phénomènes et de nouvelles applications pratiques

Mais revenons à notre chemin de lecture... de Protagoras en allant jusqu'aux 3 V : Vinci, Vico, Valéry, et encore Montaigne, Pascal, Goethe, Wiener, Bateson, Watzlawick, Von Foester, Bachelard, Dilthey, Bergson, Machado, Brouwer, la troïka P.S.M. Piaget, Simon, Morin (et la liste n'est pas exhaustive), nous avons découvert les multiples contributions à ce courant de pensée qui convergent globalement vers ce que Jean Piaget nous dit :

« L' intelligence (et donc l'action de connaître) ne débute ni par la connaissance du moi, ni par celle des choses comme telles, mais par celle de leur interaction; c'est en s'orientant simultanément vers les deux pôles de cette interaction qu'elle organise le monde en s'organisant elle-même ».

(C'est ce principe du constructivisme -le principe de l'action intelligente- que notre étude de cas ci-après va essayer d'illustrer le plus).

Ainsi, la connaissance que construit l'individu par son expérience organise en même temps le mode de construction de cette connaissance ; la connaissance est donc le résultat d'un processus de formation de la connaissance et le processus lui-même.

Le sujet ne connaît pas de choses « en soi » mais il connaît l'acte par lequel il perçoit l'interaction entre les choses.

♦ **Le constructivisme en S.I.C. ou un regard neuf sur le monde**

Toujours en accord avec ce que cette notion de constructivisme découvrirait comme raisonnement global à travers ces auteurs, il nous semblait cependant essentiel de rester focalisée sur le sens de « constructivisme » seul. Après tout, toute recherche comprend l'idée d'un construit intellectuel, d'un jeu de construction de la part du chercheur qui pourrait tout autant se légitimer par l'appellation « constructionniste » par exemple. Nous nous posons donc cette question de vocabulaire. Quelle différence pouvons-nous faire entre

constructionniste et constructiviste ?

Ian Hacking (2001) nous apporte un éclairage en déclinant trois classifications « de constructeurs de connaissances » : les constructionnalistes, les constructivistes, les constructionnistes. C'est Amy Dahan dans une synthèse de l'ouvrage de Ian Hacking qui nous rapporte que :

- le constructionnalisme logique se donne pour tâche de montrer comment certaines entités (objets, concepts, théories etc) sont construits à partir de divers matériaux sans étudier les processus historiques ou sociaux au cours desquels ces entités sont construites.
- Le constructivisme lui campe sur une position intuitionniste (Brouwer) ne pouvant concerner qu'un certain courant philosophique des mathématiques.
- Quant au constructionnisme social, il caractérise les divers projets philosophiques, historiques ou sociologiques qui cherchent à mettre en évidence et analyser les interactions sociales et historiques qui ont conduit à telle ou telle entité.

Ces trois groupes de penseurs de la connaissance, nous dit Amy Dahan, *ne vivent pas dans les mêmes milieux intellectuels* mais convergent dans une attitude commune : prouver que les choses ne sont pas ce qu'elles semblent être !

L'explicitation de cette classification serait sans doute à approfondir. Cependant, nous voici déjà fixé sur un point : quelque soit le vocabulaire utilisé, nous voici revenu à une vieille affaire de la guerre des sciences qui fit du bruit à son heure (affaire Sokal) ou encore aux dissertations sans fins qui remettent inlassablement en jeu la dichotomie entre apparence et réalité, entre ce qui existe ou n'existe pas. En clair, la tentative de définition de ces trois attitudes de « constructeurs de connaissances » met en avant le postulat de LA vérité recherchée.

Et si la réalité (vérité) était plurielle, et si plusieurs réalités contraires co-existaient, et si l'on reconnaissait l'impossible pari de l'homme sur son objectivité (au sens objet qui existe hors de l'esprit) ?

Alors, il nous faudrait peut-être des lunettes différentes pour regarder cette réalité. Il nous faudrait chausser un regard neuf... Le constructivisme en sciences de l'information et de la communication ne pourrait-il au moins s'accorder le postulat de la pluriréalité ?

◆ **Le constructivisme en S.I.C. ou une école humaniste**

Enfin, revenons sur l'article de Philippe Baumard faisant remarquer « qu'il n'existe pas en France « d'écoles constructivistes » identifiées,

sinon quelques auteurs répartis sur le territoire » avant de conclure que, pour lui le constructivisme à la française est avant tout « un positivisme aménagé ». Il démontre ainsi longuement comment le jeune chercheur se trouve aux prises de trois sources d'influences avec lesquelles il lui faut composer dans sa recherche :

un paradigme épistémologique préétabli dans le domaine de recherche considéré,

la personnalité et la position épistémologique du directeur de recherche

et les rites d'interaction de la communauté scientifique de référence.

Fort de sa démonstration, il met en garde d'un impossible autonomie d'un positionnement épistémologique et signifie ainsi un leurre d'une « guidance » pour une construction intellectuelle choisie en toute liberté.

1 - Les S.I.C. pourraient-elles gagner une spécificité en reconnaissant, institutionnalisant une école dite constructiviste ? Si oui quels efforts de cohésion devraient -être mis en œuvre ?

2 - Si nous ne doutons pas un instant des influences diverses en interaction constante sur un positionnement épistémologique, nous nous demandons plutôt comment se pourrait-il qu'un chercheur n'ait pas le choix de ses influences épistémologiques ? Et quand bien même ce chercheur n'aurait pas le choix, quelle qualité de pertinence pourrait-on attendre chez un tel chercheur ? En serait-il un vraiment ?

La question serait plutôt de comprendre à quel moment de son parcours le chercheur devra compter sur la tolérance. La tolérance, la compréhension d'une tentative de recherche donc de découverte et ce plus particulièrement de la part de sa communauté scientifique de référence. Et aussi sans doute de la part de la communauté scientifique des épistémologues ?

Nous répondrons ainsi en faveur d'un libre arbitre du chercheur quant à son positionnement épistémologique en nous appuyant des propos de Paul Watzlawick qui nous rappelle que la réalité que construit le constructivisme est par définition une réalité faite de tolérance car « si nous voyons le monde comme notre propre invention, nous devons admettre que tout un chacun en fait autant [...] Pour être capable de respecter la réalité que les autres inventent pour eux-mêmes, nous devons d'abord comprendre que nous ne savons rien tant que nous ne savons pas que nous ne connaissons jamais la vérité absolue ».

(C'est également ce principe phénoménologique que notre étude tentera d'illustrer, toujours ci-après).

Paul Watzlawick invoque la réalité que construit le constructivisme incontournablelement tolérante, totalement responsable, laquelle responsabilité implique une complète liberté...

Ainsi, je parlerai d'un positionnement constructiviste en SIC au sens où la connaissance élaborée que nous allons présenter, repose sur l'expérience interactive d'un problème que je structure et qui se structure et me structure (en étant structuré).

Notre cas étudié prend en compte des compréhensions différentes d'une situation de communication du point de vue des différents acteurs. Un sens différent émerge donc de ces différentes compréhensions.

Et comme nous avons choisi de titrer notre propos : « Entre l'être et le connaître... le faire » : faisons ! C'est-à-dire que nous allons tenter d'argumenter notre positionnement constructiviste en déroulant l'étude d'un cas concret ?

Voici donc une étude et une analyse qui met en exergue trois principes que nous pensons essentiels d'un point de vue constructiviste : la phénoménologie, l'émergence de sens, l'action intelligente.

### **LE CAS D'UNE ASSISTANTE-DENTAIRE EN SITUATION PROFESSIONNELLE AUX COMPÉTENCES RECONNUES MAIS NON IDENTIFIÉES**

Avant que de décrire la situation de communication, pour éclairer le lecteur sur ce qui nous conduit à étudier une telle situation, précisons notre objet d'étude.

Il se définit ainsi autour des compétences en communication pour un assistant ou assistante de direction (de directeur de service, de chef d'entreprise ou autre cadre responsable). Au stade de notre recherche (en cours), voici comment nous arrêtons aujourd'hui une définition de la notion de compétence :

Une compétence est une disposition à agir en étant capable de mobiliser des ressources face à une situation professionnelle et

d'aboutir à un résultat performant. Ce serait donc une "mission" à atteindre, dans la gestion d'une situation professionnelle dont on a perçu les problèmes à résoudre, en mobilisant des ressources individuelles ou collectives qui permettraient d'apporter des dispositions à agir.

A travers l'analyse de plusieurs situations professionnelles mettant en scène au moins un ou une assistante et son ou sa responsable, nous cherchons à définir les compétences en communication très souvent exigées par les employeurs-recruteurs mais jamais définies autrement que dans des termes relevant de la structure interne de la personnalité comme par exemple : être ouvert, être charismatique, posséder le don de parler aux gens, ici « être maternelle ».

Nous tentons de penser différemment cette notion de compétence car nous pensons qu'à travers le credo classique « savoir, savoir-faire, savoir être » se révèlent toujours des états statiques combinés de l'individu qui ne permettent pas de présumer de sa disposition à agir en situation.

Comment se construisent les compétences communication, d'une assistante-dentaire en situation professionnelle ? Comment pouvons-nous les identifier ? Que pourrait apporter la mise à jour de telles compétences pour cette organisation ?

### **Le contexte de la situation**

Un chirurgien-dentiste, installé en libéral nous confie son problème : « comment faire pour pérenniser l'activité florissante de mon cabinet dentaire alors que je dois embaucher une nouvelle assistante ? ». En effet, celle qui a démarré son activité avec lui il y a 11 ans, démissionne dans un climat de bonne marche routinière du cabinet, à la surprise du praticien sans revendication quelconque. Cette assistante démissionnaire représentait l'assistante idéale : technicienne spécialisée, administrative et relationnelle. En s'adressant à nous (représentant l'expert en communication), il nous questionne sur sa préoccupation économique et professionnelle, du point de vue de la communication : « quelles compétences en communication dois-je exiger pour une nouvelle assistante ? ».

Nous partons donc du point de vue du dentiste : « Il y a 11 ans, le jeune dentiste diplômé et sans expérience ouvre son cabinet et engage une assistante-dentaire pour qui il a un « flash » immédiat à travers un physique et une personnalité qu'il dit rassurants. Elle n'a pas de diplôme mais une pratique reconnue chez un patricien qui part à la

retraite. Il souhaite d'elle, essentiellement, à côté d'un travail de secrétariat et d'assistante-dentaire, qu'elle « *se superpose à sa propre personnalité* » pour communiquer avec le patient. « *Ce que je demande à mon assistante, c'est une continuité de ce que j'instaure avec mon patient en terme de communication* ».

Très vite, il lui reconnaît la qualité de savoir-faire exactement ce qu'il attend d'elle. « *Elle s'est très vite prêtée au rôle proposé. Elle était technicienne, efficace, et reproduisait avec le patient la communication que j'instaurais. C'est-à-dire que j'essaye d'être à l'écoute, bienveillant, discret, rigoureux dans les soins, bref je mets un point d'honneur à respecter la demande du client et le prendre en compte avant tout... presque comme un enfant !* ».

Les patients témoignent régulièrement de leur entière satisfaction au dentiste jusqu'au départ de l'assistante

Le dentiste dit s'être souvent félicité de son choix intuitif sur le caractère idéal de l'assistante qui le secondait. Il qualifie de comportement maternel efficace toutes les capacités relationnelles qu'il lui reconnaît mettre en œuvre dans l'exercice de son travail ».

Notre dentiste choisit donc intuitivement une assistante d'après une attirance sur un physique rassurant de femme mature, équilibrée au comportement discret et bienveillant

Les règles relationnelles implicites mises en place par le dentiste et son ex-assistante furent basées sur une complémentarité. L'assistante non diplômée mais expérimentée offre un binôme satisfaisant avec le jeune dentiste diplômé mais non expérimenté. La situation leur propose un positionnement de complices à égalité. La norme relationnelle créée devient alors un accord implicite sur la complémentarité entre l'employeur et l'employée. Au début, ils ont chacun des intérêts et des avantages à travailler ensemble sur le principe de la complémentarité."

Nous voyons apparaître une logique d'action commune définie implicitement. Ils débutent ensemble une collaboration qui va lancer une activité; ils vont créer sur la norme commune de leur objectif : créer, accroître, fidéliser une clientèle selon le comportement communicationnel du dentiste.

Or 11 ans après, alors que ce binôme fonctionne bien et produit les résultats escomptés : une clientèle créée, fidélisée et très satisfaite, l'assistante se défait de ses engagements sur un mode de communication classique : une lettre de démission. Elle rompt là le contrat de complicité qui les positionnait implicitement égalitaire. Elle ne met pas le dentiste au courant verbalement de la décision qu'elle va prendre. Elle ne lui confie pas au préalable les raisons qui

pourraient le renseigner sur un état d'esprit de changement qui est le sien. Ces non-communications prennent le sens de « malgré la construction implicite de notre bon fonctionnement, je n'ai pas oublié que je suis dans un positionnement hiérarchique ». Les intérêts propres de l'assistante semblent ne plus correspondre avec les intérêts communs mis en place il y a 11 ans.

Le départ de l'assistante ne pose au dentiste que le problème de son remplacement. Il ne considère que la réussite de son cabinet à renouveler: son ex-assistante possédait un savoir - faire relationnel qu'il met sur le compte d'une femme « maternelle », au service de son employeur comme des patients. Il se centre sur le fait qu'une relation idéale aux patients et à lui-même doit ressembler à un comportement de maternage.

**Le sens de la situation pour le praticien est donc de renouveler un binôme satisfaisant et de trouver une assistante maternante avec des pré-requis liés à une personnalité.**

Le point de vue de l'assistante : « L'assistante témoigne depuis deux ans « cogiter un malaise existentiel » : « *j'ai l'impression que tout ce que je fais n'est pas complètement gratifiant* ». Elle se fait hospitaliser deux fois les derniers mois pour des opérations délicates préventives d'un éventuel cancer. Elle supporte de moins en moins d'être en tension entre le praticien et les patients sans que le praticien lui manifeste une reconnaissance quelconque. Elle a du mal à évacuer les tensions accumulées pendant les temps de repos.

L'assistante décrit son rôle comme étant double : face aux patients et face au dentiste. Grâce à elle, les patients sont toujours prioritaires en cas d'urgence, elle ne leur fait jamais de reproche en cas de retard ou d'oubli de rendez-vous, elle accueille avec sérénité les confidences sur leur stress du moment. elle favorise très discrètement les facilités de paiement, elle débrouille tous les imbroglios administratifs liés au remboursement.

Enfin, elle seconde le praticien dans les soins « en fauteuil » comme si elle pouvait elle-même pratiquer les soins. Elle devance toujours les demandes d'instruments ou de préparation chimiques. Elle comprend toutes les interventions à effectuer à l'énoncé du problème à traiter.

Elle dit qu'au début lorsqu'il y avait peu de clients, elle arrivait à gérer une fatigue normale après une journée de travail. Mais avec

l'accroissement de la clientèle, elle a du multiplier son écoute auprès des patients et emmagasiner de plus en plus de leur stress par la même décuplé. Toute la bienveillance et la patience qu'elle a mis en œuvre pour agencer rendez-vous sur rendez-vous dans un agenda a augmenté des tensions chez elle qu'elle ne pouvait pas révéler au dentiste sous peine de « casser » leur contrat de collaboration. D'ailleurs le dentiste lui demande rarement ce qui se passe avec les patients en dehors de la salle de soins.

Malgré tout elle respecte les tâches et le rôle déterminé depuis le début aux côtés du dentiste jusqu'à son départ sans changer de comportement ».

Pour notre assistante, collaborer dans la création d'un cabinet dentaire est une occasion d'utiliser ses pratiques expérimentées (puisqu'elle ne peut faire valoir de diplômes). Elle accepte la seule condition du dentiste de calquer son comportement (dans la relation client) au sien. Pour elle son rôle est double cependant : elle doit satisfaire le dentiste dans la demande d'un comportement similaire face au patient et elle doit satisfaire le patient dans les tâches administratives, d'accueil, de gestion des rendez-vous. Elle doit satisfaire le patient afin de l'amener (déjà content) sur le fauteuil du praticien. Après quoi, elle enchaîne aussitôt sur la satisfaction du dentiste et du patient en même temps. Le dentiste lui n'assure que le face à face patient-praticien en salle de soins.

La clientèle grossit et les face à face patients-assistante augmentent ainsi que le stress à gérer l'avant et l'après "le passage en fauteuil de soins".

Pendant que le praticien voit ses honoraires se multiplier, l'assistante elle ne peut prétendre à un intéressement aux bénéfices grossissants pour un travail de binôme.

Le plus relationnel demandé à l'assistante est « invisible » dans son statut d'assistante-dentaire : il est pourtant la qualité essentielle exigée.

Tout se passe comme si les seules compétences d'assistante-dentaire étaient rémunérées.

**L'application du principe phénoménologique fait apparaître ici un autre sens qui vient se superposer : celui de l'assistante-dentaire. Pour elle, elle n'est pas reconnue dans ses performances communicationnelles accomplies (d'ailleurs elle somatise).**

Ainsi, au départ, nous voyons que le dentiste et l'assistante créent ensemble un binôme basé sur une définition partagée de la situation

de travail : développer et fidéliser une clientèle. Leurs intérêts convergent au début car il est question de générer un travail qui se caractérise ici par un roulement conséquent, durable et/ou renouvelé de patients.

Avec le temps, la collaboration mise en place ne convient plus à l'assistante qui ne peut se défaire de son contrat qu'en démissionnant.

Par ailleurs, notre construction fait apparaître encore un autre sens pour la conseillère que nous sommes sensée être : ce dentiste nous demande conseil sur la communication à exiger de son assistante (bien qu'il ait arrêté l'idée d'une qualité à « être maternelle ») or il ne se remet pas en question lui sur son comportement de patron. La situation allait très bien pour lui, si son assistante part c'est un problème qui ne la concerne qu'elle. Pour lui il suffit de la remplacer par la "même chose" pour pérenniser l'activité de son cabinet.

Nous pourrions ainsi superposer d'autres sens émergents de la situation en prenant en compte d'autres points de vue. Le point de vue des clients, du dentiste associé, de l'assistante du dentiste associé par exemple, qui ne sont pas rapportés ici volontairement pour les besoins synthétiques de cet article.

En confrontant ces points de vue, nous pensons affiner la définition de compétences en communication qui peuvent se « lire » en pareille situation.

Les différentes visions de la situation ainsi superposées proposent l'émergence de sens nouveaux à la situation qui de ce fait nous apparaît dans un cadrage plus large.

### **TROIS PRINCIPES POUR UNE ETUDE CONSTRUCTIVISTE : PHÉNOMÉNOLOGIE, ÉMERGENCE DU SENS, ACTION INTELLIGENTE**

Un chercheur en sciences de l'information et de la communication ne peut pas ne pas avoir en tête tout un dispositif d'outils intellectuels pour développer son raisonnement ou analyse. « Souvenons-nous que nous n'observons pas la nature elle-même, mais que la nature est soumise à notre méthode d'investigations ».

La phénoménologie : nous avons procédé à la description d'une situation de points de vues différents. Nous avons fait la distinction avec une simple démarche narratologique c'est-à-dire que nous n'avons rapporté ni nos impressions ou sentiments dans notre

descriptif. Nous avons fait appel au principe de description phénoménologique.

Notre recherche a été guidée par la volonté de prendre en compte une définition plus large de la situation. Cette définition fait intervenir la vision commune des acteurs en situation donc des procédures de construction d'un monde partagé. (C'est le cas au début de la collaboration entre dentiste et assistante).

La situation du point de vue de chaque acteur, nous apporte ainsi des éléments pertinents de compréhension faisant émerger un sens nouveau à chaque fois.

Pour le dentiste il déclare devoir faire appel à une compétence en communication qu'il nomme « être maternelle ».

Pour l'assistante, elle décrit une gestion de son rôle professionnel en convoquant essentiellement des capacités d'adaptation aux situations face aux clients comme celles face au dentiste et des capacités d'écoute.

Quelles compétences en communication ce dentiste pourrait signifier lors d'un entretien de recrutement ? En prenant l'hypothèse ici que cette compétence en communication soit reconnue, identifiée, nommée, peut-être impliquerait-elle un changement de comportement du praticien.

L'émergence de sens : dans cette démarche heuristique, la construction intellectuelle mise en place prétend avoir fait émerger un sens nouveau qui nous permet d'affiner la compréhension des compétences en communication qui pourraient être "labellisées".

En visant la compréhension des mécanismes de production du sens, nous avons construit le réel tout en participant à sa connaissance avec le projet d'une émergence de sens. Cette élaboration en actes nous permet d'arriver à l'identification d'un autre problème de la situation et nous donne ainsi un autre éclairage de compréhension de la situation.

« Etre maternelle » peut-il correspondre à une notion de compétence ? Peut-on inscrire cette qualité demandée à une assistante au registre des compétences communicationnelles ?

De même que la gestion des relations dans le cadre du travail, la capacité d'écoute, d'adaptabilité aux situations donc aux individus ne peuvent-elles pas être identifiées en terme de communication, de façon spécifique ?

Les compétences en communication ne peuvent-elles être reconnues

que chez les spécialistes de la communication ?

Les communications des acteurs de cette situation, ont été analysées ici comme un processus de transformation de sens. Le sens émerge donc à travers les échanges d'une situation. Il n'est pas donné ou inscrit. Le chercheur le construit en compréhension (empathie) dans la description des mondes vécus.

L'action intelligente (nous empruntons le principe à Jean-Louis Lemoigne). Ce système complexe est construit par l'observateur qui s'y intéresse (nous). La complexité est ici un enchevêtrement d'interactions en inter-relations. Mais le système est représenté comme un enchevêtrement intelligible et finalisé d'actions interdépendantes. Le principe d'action intelligente met en œuvre les ressources de la dialectique. Il permet de construire par des connaissances « faisables » au sens de Vico *verum ipsum factum* c'est-à-dire le vrai est le même que le fait. Les connaissances que ce principe construit peuvent dès lors être tenues pour « possibles » et déboucher sur des applications pratiques. La confrontation des deux visions de la situation de notre dentiste et son assistante nous permet de faire émerger des sens différents éclairants la notion de compétence en communication que nous cherchons à mettre à jour.

Ainsi pour nous, cette assistante-dentaire apparaît comme mettant en œuvre des compétences en communication reconnue par le praticien mais non identifiées comme telles. Le paradoxe de la situation tient dans cette reconnaissance et non reconnaissance simultanée de ses compétences communicationnelles. Ce paradoxe constitue aussi son intelligibilité. Nous comprenons que les compétences en communication ne relèvent pas tant d'une non-reconnaissance des faits que d'une légitimation du statut de ses compétences pour une assistante.

« Notre monde n'est pas pré-déterminé ; il est *énacté* grâce à notre histoire du couplage structurel, et les charnières temporelles qui articulent l'énaction sont enracinées dans un certain nombre de micromondes possibles activés dans chaque situation. Ces possibilités sont à l'origine du sens commun et de la créativité dans la cognition. ». F.J. Varela

## **BIBLIOGRAPHIE**

- LEMOIGNE J.L., 1995, *Les épistémologies constructivistes*, Paris, PUF, 1999
- MORIN E., 1986, *La méthode. La connaissance de la connaissance*. Tome III, Paris, Ed. du Seuil
- MUCCHIELLI A., 2000, *La nouvelle communication. Epistémologie des sciences de l'information-communication*, Paris, A.Colin.
- VARELA F., 1996, *Quel savoir pour l'éthique ? Action, sagesse et cognition*, Paris, Ed. La Découverte
- WATZALWICK P. (dir), 1988, *L'invention de la réalité. Contribution au constructivisme*, Ed. du Seuil.

## **NETOGRAPHIE**

- DAHAN A., 2002, *Réalisme, constructionnisme et contingence dans les sciences de la nature*, Journée Hacking, [www.ehess.fr/centres/koyre/hacking/textes/hacking\\_dahan.rtf](http://www.ehess.fr/centres/koyre/hacking/textes/hacking_dahan.rtf), site consulté le 22/02/2003
- BAUMARD P., 1997, *Constructivisme et processus de la recherche : l'émergence d'une « posture » épistémologique chez le chercheur*. Université de Versailles St Quentin Colloque Constructivisme et Sciences de Gestion, IAE de Lille, Cahiers de recherche LAREGO., [www.iae.univ-aix.fr/cv/baumard/constructivisme\\_recherche.htm](http://www.iae.univ-aix.fr/cv/baumard/constructivisme_recherche.htm), site consulté le 04/04/2003

**VI. L'INFORMATION ET LES PROCESSUS  
ORGANISATIONNELS :  
UNE PROBLEMATIQUE CONSTRUCTIVISTE PEUT-  
ELLE ETRE APPLIQUEE A UNE ETUDE DE CAS ?**

**Christian Le Moëne**

**Présentation par Alex Mucchielli**

*Christian Le Moëne, dans cette communication, nous démontre qu'en ce qui concerne l'étude des pratiques professionnelles, la notion de coupure entre la théorie et la pratique, n'a plus de sens. Cette réflexion le conduit à valider la démarche de la recherche-action et de la modélisation pragmatique qui sont à la base des méthodologies constructivistes.*

*La nécessité de plus en plus forte que rencontrent les professionnels de se mettre d'accord sur des notions telles que : « usager », « norme », « procédure », « professionnalisation », « situation professionnelle », « événement », « trace », ... , les amènent à faire un incessant travail de conceptualisation qu'il faut tout de même pouvoir conceptualiser.*

*Les professionnels qu'il a observés sont confrontés à des problèmes de gestion des processus et de coordination « qu'ils ne peuvent résoudre qu'à la condition de résoudre un certain nombre de questions théoriques et d'effectuer des clarifications conceptuelles et sémantiques importantes ». Les chercheurs sont alors obligés de s'impliquer comme ces professionnels. Ils ne peuvent construire leur objet de recherche comme extérieur à une pratique que par pure convention. Ce qu'ils peuvent faire, pour se différencier des professionnels, ce sont des mises en relation de leurs observations avec les différents niveaux de l'organisation, pour faire surgir des interprétations variées.*

*Les professionnels, comme les chercheurs, arrivent à formuler des modélisations « pragmatiques ». Celles-ci sont réputées « faibles » par rapport aux modélisations fonctionnalistes et positivistes. Mais Christian Le Moëne les défend en soutenant qu'elles sont « des modèles conceptuels qui sont autant de « matières à penser », d'aide*

*à la conceptualisation et à la décision » qui rentrent parfaitement dans ce que l'on attend d'une connaissance constructiviste « qui convient », c'est-à-dire qui répond, ici et maintenant, à la situation qui faisait problème.*

**L'INFORMATION ET LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS :  
UNE PROBLEMATIQUE CONSTRUCTIVISTE PEUT-ELLE ETRE  
APPLIQUEE A UNE ETUDE DE CAS ?**

**Introduction**

Il a été suggéré de façon récurrente que les débats sur le constructivisme manifesteraient à l'évidence que nous serions à distance du « terrain », qu'il faudrait aller sur « le terrain », qu'il faudrait prendre en compte ce que disent « les terrains ordinaires ».... Dans le fond on trouve ici, à peine modérée et lourdement suggérée, l'opinion selon laquelle les débats théoriques seraient une façon élégante et commode d'éviter de « se taper le terrain » et donc de prendre en compte les points de vues des acteurs, la complexité des situations, posés comme extérieurs aux questions théoriques...

Je voudrais prendre le contrepied de cette attitude que l'on pourrait trouver démagogique et naïvement empiriste, et qui manifeste la prégnance du dualisme et du grand partage entre théorie et pratique, pensée et réalité « objective », intellectuels et praticiens. Je partirai donc de l'hypothèse qu'on ne peut pas aborder l'étude des pratiques, y compris pour les professionnels qui y sont engagés, si l'on ne fait pas dans le cours même de l'action, des détours théoriques extrêmement importants. Ceci est directement au cœur de nos débats sur le constructivisme puisqu'il s'agit évidemment de réfléchir sur l'articulation entre la construction dans l'action, par les acteurs sociaux et, ici, professionnels, des cadres et des concepts de cette action, et sur la construction des cadres conceptuels et des postures qui peuvent nous permettre d'étudier ces processus dans une démarche de recherche.

Je vais essayer de vous présenter, de la façon la plus précise et compréhensible possible dans le cadre limité de cet exposé, quelques éléments d'une étude de cas qui s'est déroulée sur plusieurs années (Voir Le Moëne, 1998). Je ne vais pas développer les analyses théoriques et les débats auxquels ces questions peuvent donner lieu, dont je mentionnerai seulement quelques références essentielles. Je veux seulement souligner que la distance entre théorie et pratique,

théorie et action est devenue très problématique et difficile à concevoir dans une logique dualiste<sup>1</sup>.

Je me contenterai de faire un inventaire de quelques notions dont j'ai pu observer qu'elles faisaient l'objet de demandes de définition et de conceptualisation et provoquaient des débats extrêmement vifs, eu égard au fait que les concepts et les définitions sont, en contexte professionnel, susceptibles de produire des effets de réalité, éventuellement pervers.

Il s'agit donc ici de voir comment actuellement, dans certains secteurs, les professionnels travaillent en essayant d'explicitier dans le cours de leur travail, leurs pratiques : mise en évidence des logiques de traçabilité de leurs actions collectives, analyse des « processus clés » définissant les métiers de l'organisation dans le secteur considéré.

Je ne prétend pas traiter de toutes les questions complexes que ces nouvelles formes organisationnelles peuvent susciter, mais seulement attirer votre attention sur la difficulté des paradigmes représentationnistes et dualistes confrontés à la nécessité de décrire des situations dans lesquelles la mise en œuvre des logiques organisationnelles suppose une forte clarification, dans le cours même de l'action, des notions et des termes permettant de décrire l'action collective et de la coordonner dans des logiques de projets sur objectifs. Comment en effet « conceptualiser la conceptualisation » des logiques d'actions en situations ? Quelle posture pour le chercheur lorsque les professionnels conceptualisent aussi fortement sinon plus que lui-même les pratiques professionnelles qu'il se propose d'observer et d'étudier ? Comment construire et tenir une « distance » et cela a-t-il un sens ? Comment alors distinguer recherche et ingénierie managériale ?

La première question qui m'intéresse est la suivante : comment peut-on essayer de comprendre la notion de « modélisation systémique » que les approches constructivistes opposent à la « modélisation mécaniste » et fonctionnaliste, et dont ils attendent qu'elle renouvelle les méthodes de conceptualisation en contexte d'action ?

La seconde question a trait à la relation entre l'action et l'observation de l'action, ou pour le dire d'une autre façon entre les pratiques de travail et l'observation de ces pratiques dès lors qu'elles consistent pour une large part à conceptualiser et interpréter les situations et les

modalités de coordination dans le cours même de l'action. Je n'envisage pas de reprendre ici tous les éléments de cette question qui est fort débattue depuis le renouveau des théories de l'action. Le « tournant descriptif » (Quéré, 1992) bute en effet notamment sur cette question essentielle : « comment observer l'interprétation ? » (Borseix, 1998) sans s'y trouver directement impliqué ?

Comme on pourra le constater, l'ensemble des situations évoquées, comme les différentes modalités d'action ont une dimension informationnelle et communicationnelle tout à fait centrale. A bien des égards, ces pratiques professionnelles massivement émergentes, d'écritures, de gestion des traces et des processus, des connaissances et des savoirs tacites ou explicites, s'inscrivent dans le développement de plus en plus différencié des logiques d'action professionnelles.

Le choix de ce secteur et de cet exemple repose sur une hypothèse que je ne développe pas, et qui explique aussi mes champs de recherche actuels : il me semble que les processus et les logiques d'action professionnelles mises en œuvre dans la sphère des services, et vraisemblablement notamment dans la sphère des services aux personnes, aux particuliers, alimentent les modèles généraux de recomposition et d'analyse de la traçabilité des actions et des processus organisationnels. Ceci signifie que, dans le contexte de la numérisation générale des traces, le « modèle des services » ne doit pas être pris seulement comme « modèle de production d'un service » au sens étroit mais comme un exemple de processus de coordination et d'organisation permettant une très forte différenciation de la production des services et, au delà, des produits, en les centrant sur les usagers et les utilisateurs singuliers.

### **Le processus étudié**

Le « cas » considéré concerne une équipe professionnelle, d'un établissement sanitaire et social qui accueille et prend en charge de façon continue des personnes handicapées mentales. Ces établissements, dépendant le plus souvent d'associations de droit privé, agissent par délégation de services publics, sur agrément et habilitation selon des normes de droit. Ces établissements, dont l'agrément et le cadre réglementaire était défini dans des lois de 1975 sont soumis à l'actualisation réglementaire qui résulte des lois de modernisation sociale de janvier 2002. Celles-ci - dont les décrets d'application tardent à être publiés, accentuent le rôle et les

prérogatives de contrôle des usagers qui étaient déjà contenus dans les lois antérieures. Elle stipule notamment que les établissements doivent se doter de « règlements de fonctionnement » qui viendront en appui d'une forte contractualisation de la relation aux usagers. Les directions d'établissements devront en effet après avoir, dès l'accueil des personnes rempli un « document individuel de prise en charge », leur proposer dans un délai assez court, un « contrat de séjour » fondé sur un projet et des objectifs individualisés correspondant à leur état et à leurs besoins. La nécessité de clarifier les fonctionnements dans des règlements supposent explicités les processus et les situations professionnelles qui correspondent à de grands moments du parcours des usagers dans les établissements et services, et ce, dès avant leur accueil. Par ailleurs, dans un contexte de judiciarisation de plus en plus fréquente des évaluations et des litiges, les professionnels doivent clarifier les situations « problématiques » afin d'éviter qu'elles ne deviennent « critiques » et mettent en danger l'ensemble du processus. Ceci implique évidemment de passer de l'oralité à l'écriture afin de conserver des traces susceptibles d'attester que les situations professionnelles sont bien contrôlées et les processus effectivement mis en œuvre de façon professionnelle et non selon l'improvisation du moment.

Voilà donc brièvement le contexte général. Je vous propose tout simplement de prendre un processus professionnel, un ensemble de situations articulées et coordonnées et de mettre en évidence les termes, notions et concepts qui doivent être clarifiés pour pouvoir non seulement rendre compte de ce processus dans une logique de recherche, mais également, et sans doute d'abord, pour pouvoir agir dans les situations professionnelles. Nous verrons où cela peut nous mener dans notre réflexion collective sur la construction des situations et sur les relations entre théorie et pratiques. Nous verrons ce que l'action collective dans les logiques de production de services professionnels suppose comme niveau d'analyse et quel défi cela représente pour les chercheurs.

### **Quelques notions et concepts impliqués**

#### **Normes de droit, normes de marché**

Je fais une distinction fondamentale, que je ne peux pas développer ici, entre les normes de marché et les normes de droit. Les normes organisationnelles de droit sont des normes juridiques imposées par les états et qui délimitent des conditions d'évaluation de la qualité de

services rendus aux usagers définis par la mission. Ce sont donc des normes d'évaluation des processus de production de services, qui se propagent par l'ardente obligation de respecter le cadre régalien et réglementaire du « service public », quelle que soit à ce stade la signification – vivement débattue - qui est pratiquement attribuée à cette expression.

Les normes de marché sont des normes qui s'élaborent dans des contextes internationaux ou nationaux, sous l'impulsion des différents secteurs professionnels selon des modalités qui sont fixées par les organismes certificateurs nationaux – l'AFNOR pour la France - ou mondiaux, l'ISO. Ces normes se propagent par le marché et par des mécanismes complexes d'organisation, de pression, d'imitation ou par le jeu de l'offre et de la demande.

Les normes ne sont pas seulement des listes de préconisations et de conventions techniques. Elles sont profondément anthropologiques. Ce sont des mondes, des univers imaginaires, des concepts qui énoncent ce que doivent être les bonnes pratiques, les bonnes façons de faire, et les bonnes façons d'évaluer ces façons de faire. Les normes de marché prétendent construire ce que sont les bonnes et les mauvaises pratiques indépendamment du contexte anthropologique, social et culturel dans lequel elles sont susceptibles d'être mises en oeuvre. Ce sont donc des dispositifs de propagations des nouvelles modalités de contrôle (articulées souvent à d'anciennes modalités disciplinaires) dans le contexte de la mondialisation des flux et de la gestion réticulaire de la production des biens et des services.

Les normes de marché sont porteuses d'univers de références et de façons de faire et de dire qui sont susceptibles de disloquer profondément les normes de droit, notamment dans les secteurs et les pays où ces dernières demeurent dominantes. Il y a donc une lutte assez intense et quotidienne qui traverse au quotidien les équipes de travail confrontées à l'obligation d'analyser leurs pratiques et les processus : faut-il garantir la qualité de service en important des normes de marché (notamment en sollicitant une certification selon le chapitre des normes ISO 9000, ou s'efforcer de développer des expériences d'explicitation des pratiques et de la qualité des processus en partant de l'existant, en l'explicitant et en le mettant en forme en considérant que les normes industrielles et marchandes ont développé un « langage général de la qualité » qui doit permettre de faire comprendre ce que sont dans les secteurs producteurs de services publics, les logiques d'action et d'évaluation.

Comme me le disait un professionnel confronté à l'urgence de définir les conditions de production des services publics concrets aux usagers concrets : « la lutte contre la marchandisation du monde se mène près de chez nous ».

### **Usagers et usages**

La conception « objectiviste » de l'utilisateur considère que celui-ci est un acteur individuel, clairement défini par les textes réglementaires (les établissements sont souvent agréés, en fonction notamment de leur plateau technique et professionnel, pour certaines catégories « d'utilisateurs » définis de façon très générale en fonction de grilles de classifications : par exemple « débile léger ») et auquel il est donc possible de faire correspondre un temps de travail théorique déterminé. Dans les faits, la catégorie d'utilisateurs s'avère beaucoup plus complexe et fluctuante.

A l'issue de débats extrêmement vifs qui visaient à s'accorder pour décider s'il s'agissait « d'utilisateurs » ou de « clients », ou « d'utilisateurs » ou « d'ayant-droit », ou de « partenaires », des définitions extrêmement fines ont été élaborées, afin de prendre en compte le fait que les utilisateurs ne préexistent pas, comme utilisateurs, aux différentes situations de production des services qui leur sont collectivement rendus. L'utilisateur n'est pas une entité simple ce n'est pas un individu, c'est un complexe qui émerge dans la situation de production du service. Ce complexe étant susceptible en fonction de l'évolution de cette situation d'être élargi à des acteurs sociaux extrêmement divers, puisqu'ils vont jusqu'à considérer que l'avocat, qui est susceptible d'être mobilisé par la famille pour évaluer devant les tribunaux les pratiques professionnelles. Cet avocat doit d'emblée être considéré comme faisant partie des utilisateurs comme hypothèse. De la même façon : utilisateur, la définition extrêmement complexe de la notion de famille dans ce contexte. Est-ce que la famille c'est la famille dans des situations de famille composées décomposées recomposées sur recomposées ? Est-ce que le deuxième ami de la maman qui a quitté celle-ci depuis à peu près cinq ans, mais qui a élevé le gamin et dont le gamin considère qu'il fait partie de sa famille qui a droit à aucun élément pour y être, est-ce qu'il doit être considéré comme faisant partie de l'utilisateur ? Vous voyez les débats, on est sur une pragmatique très forte dans laquelle l'utilisateur en tant qu'acteur ne préexiste absolument pas à la situation et ne préexiste pas à une définition conventionnelle de ce qu'on va appeler les processus de production de services. Ce processus, implique un

déroulement qui peut mettre en évidence des temporalités différentes entre les catégories d'acteurs, utilisateurs du service, producteurs, évaluateurs. Mais c'est le parcours des usagers concrets, des utilisateurs qui sert de référence à la synchronisation du processus. Cela veut dire que c'est à partir de ce parcours que va devoir se déployer l'organisation comme ensemble de processus qui devront se définir en situation, s'actualiser. La notion d'usager et d'usage du service est donc ici instable, en perpétuel co-ajustement problématique. Les logiques d'usages dualistes, qui séparent le producteur du service (ou le concepteur de l'objet technique) et l'usager, soit pour affirmer la prééminence du producteur, soit pour postuler un renversement vers l'appropriation ou le déclenchement du processus de production par l'usager, ne rendent pas bien compte de cette perpétuelle co-émergence qui semble mieux décrite par la catégorie d' « énaction » que Francisco Varela (Varela, 1990) tirait de l'expression anglo-saxonne : littéralement, « faire surgir ».

#### **La catégorie de « situation professionnelle »**

La catégorie de « situations » est au carrefour des approches cognitives et des approches des logiques d'action et de coordination au travail. Des synthèses et clarifications importantes ont été publiées ces dernières années qui ont popularisé les travaux nord américains et remis au premier plan les logiques de construction des actions qui conviennent en situation. (Voir notamment Quéré, 1997). En effet dans le cas précis c'est la notion de situation professionnelle qui a prévalu. Les professionnels ont considéré qu'à chaque étape, à chaque moment cela suppose des niveaux d'analyse extrêmement fins des moments clés du parcours de l'usager. Par exemple, la situation d'accueil est, dans ce genre d'établissement, tout à fait capitale puisque la prise en charge, la dynamique qui est d'emblée en gagée, peut jouer un rôle sur l'ensemble du déroulement du processus ultérieur. L'accueil est donc analysé comme un ensemble de situations professionnelles singulières qui ne préexistent pas à la définition des grands moments professionnels, d'analyse pragmatique des situations des usagers. La notion de situation professionnelle n'existe pas en elle-même indépendamment d'une construction très élaborée et très forte de la délimitation entre sphère professionnelle, sphère publique, sphère privée : la situation des usagers, est une situation privée qui doit être préservée, et le meilleur moyen de la préserver est d'engager une logique de clarification des règles et des procédures professionnelles collectives, et non de prétendre y répondre par des relations privées.

La situation professionnelle, et les professionnalismes sont des constructions artificielles au sens où elles ne peuvent reproduire les façon de faire issues de la sphère familiale. C'est par une mise à distance des pratiques et leur rationalisation collective qu'il est possible de répondre professionnellement à des demandes à caractère privées, voire intimes.. Le professionnalisme n'est pas un donné, le professionnalisme peut notamment se définir comme la capacité à reconstruire des situations privées ou publiques comme situation professionnelle. Je vous prends un exemple, on s'est aperçu qu'un certain nombre de professionnels avaient peur face à des adolescents psychotiques qui sont sujets à de brusque excès de violence. La peur est-elle un problème personnel, privé, ou la peur doit-elle être dans ce contexte traitée comme une situation professionnelle et comme un problème personnel professionnel ? Si vous considérez que la peur est un sentiment privé, vous allez considérer que certains ont « l'étoffe » professionnelle et d'autres pas. Vous êtes dans une définition de la compétence qui est attachée aux qualités individuelles, privées. Il faut donc commencer à envisager que la peur puisse être autre chose qu'un sentiment privé, un élément de la situation professionnelle.

Il va de soit que si vous n'avez pas l'idée de construire des situations comme situations professionnelles, c'est à dire si n'avez pas, préalablement à cela, fait l'hypothèse que le professionnalisme n'est pas un donné social comme le disent les sociologues des professions, mais un « donné-construit » évolutif, que la notion de « sphère professionnelle » est une notion qui bouge en permanence, qu'à l'intérieur de la situation professionnelle vous avez des délimitations de moments privés, de temporalité et de normes qui relèvent de la sphère ou de situations privées, il vous est difficile d'analyser les situations dans leur singularité et d'y répondre. Le professionnalisme est dans une perpétuelle tension à la redéfinition des limites entre ces sphères. Si vous n'avez pas travaillé cette notion de professionnalisme de façon extrêmement poussée vous êtes hors de capacité de faire face à ces situations.

On ne peut donc faire l'économie, pour pouvoir aborder l'observation des pratiques professionnelles confrontées à l'exigence d'explicitation des logiques d'action, d'une analyse extrêmement attentive de la notion de « situation » comme des notions de « cadre », de « contexte », « d'engagement », non seulement dans une perspective cognitive, mais également dans une perspective

communicationnelle qui reste, il faut bien le dire, très largement à construire.

### **Traces, traçabilité**

L'un des éléments intéressant et problématique de l'analyse des pratique concerne la notion de « traçabilité », qui vise à inventorier les « traces », écrits, objets, éléments sonores et visuels, traces numériques.... La question de la production et de la gestion des traces suppose une conception étendue de la production, du stockage, de la communication, de la conservation de divers éléments hétérogènes et problématiques pour les acteurs eux-mêmes qui ne sont pas toujours conscients de ce qu'ils produisent, qui sont réticents à produire, diffuser et conserver ce qu'ils soupçonnent être susceptible de retourner contre eux.... Le développement des exigences de « traçabilité », porté par la publicisation des activités de travail et le développement du contrôle social sur les produits et services suggère un engagement de responsabilité aux contours flous, dans lequel la tentation procédurière affleure dessous l'injonction procédurale. La traçabilité s'est développée avec l'analyse des processus et la propagation des normes ISO, inspirées pour une large part ici de la sphère militaire et des industries de hautes technologies. Elle suppose la mise en place d'une politique générale des traces et de la traçabilité c'est à dire, en amont une politique générale des écritures, et de l'explicitation des savoir-faire. Ceci suppose une réflexion très poussée, non seulement sur la notion « d'écriture » qui dépasse le simple fait de l'écrit individuel pour s'étendre à l'ensemble des écritures collectives concertées et normalisées. Il faut avoir une problématique des écritures qui soit suffisamment forte, ample et intégrée dans une réflexion sur les processus qui prenne en compte la production, la gestion, la communication, la question des mémoires, la question de l'archivage. Ce qui se dessine ici concerne les problématiques d'information critique et de « veille » interne développées par les recherches sur l'information spécialisée.

Les directions d'établissements doivent avoir une approche de ce type et la construire de façon à être capable de produire une problématique générale de la traçabilité qui va permettre de savoir ce que doit être produits comme traces, ni plus ni moins que nécessaire, dans l'hypothèse où ils auraient à justifier de leurs actions dans un délai plus ou moins long. Cette question est particulièrement critique dans des établissements qui doivent garantir une capacité collective à faire face à des situations de violence extrême émanant, en période de

crise, d'usagers psychotiques ou fortement perturbés... qu'ils ne peuvent, en droit, maîtriser sans violence, et en se protégeant eux-mêmes.

Le cadre juridique impose la traçabilité des actions et une politique de la mémoire, mais également une politique très claire de confidentialité et de protection des archives et des dossiers individuels des personnes : l'accès aux dossiers médicaux, comme l'accès à tout écrit professionnel doit être contrôlé et régulé. La loi française dit en effet que toute personne a le droit au respect de sa réputation publique et à la présomption d'innocence. La construction de l'ensemble de ces politiques informationnelles et communicationnelles participe de la construction des processus et donc de l'explicitation de l'organisation.

### **Méthodes professionnelles, référentiels et coopération**

La traçabilité et la logique des situations professionnelles, supposent une explicitation du professionnalisme, lequel se définit notamment en situation par l'adoption de normes, de règles, de procédures et qui sont des méthodes professionnelles au sens fort du terme, et doivent être explicitées comme telles.

Quelles sont les méthodes professionnelles ? Il est demandé au fond aux professionnels d'avoir une théorie de leur pratique puisqu'ils doivent avoir une problématique et des méthodes qui supposent qu'aient été clarifiées les occurrences de réponses possibles, notamment dans les situations professionnelles problématiques, et les réponses qui doivent être mises en œuvre dans ces situations. Ceci a pour but, et c'est le fondement des logiques de « traçabilité », de rationaliser les façons de faire afin de démontrer, en cas de litige, que ces méthodes ne sont pas des improvisations individuelles en situation.

S'il y a des méthodes, et nous en revenons à la notion de traces, elles se démontrent par des outils et des référentiels qui concentrent les savoir-faire collectifs. Au sens le plus élémentaire, un référentiel c'est ce à quoi se réfèrent dans une situation déterminée, positivement ou négativement, les acteurs engagés dans l'action. Il s'agit donc d'un dispositif de coordination de l'action dont le seul intérêt, est de permettre à l'ensemble des acteurs engagés dans une logique d'action de se référer à la même chose, de se référer aux mêmes traces, qu'ils soient d'accord ou pas avec ce qui s'y énonce,

de façon à pouvoir gérer symboliquement la situation. Les référentiels sont des objets qui à certains égards simplifient les problèmes de coordination et de décision en incorporant des opérations cognitives, en les routinisant et en libérant dès lors le champs d'interprétation et de conceptualisation de la situation.

La notion de référentiel désigne donc un dispositif de coordination, qui ne s'impose pas nécessairement dans son contenu cognitif ou prescriptif mais permet aux acteurs d'échanger avec la même référence positive ou négative. Cette référence commune ne fait pas communauté mais permet au contraire de coordonner dans l'action des personnes qui n'ont éventuellement rien d'autre en commun que d'être engagés dans l'action au même moment et dans le même contexte. Ceci implique des constructions de significations conventionnelles et des clarifications arbitraires d'expressions et de mots. J'ai observé des équipes professionnelles qui travaillaient à faire des glossaires et des clarifications sémantiques très poussées, qui m'ont demandé des efforts de clarification théorique extrêmement importants...

Par exemple, dans notre cas la nécessité de distinguer entre les « normes procédurales » et les « normes conventionnelles ». Une procédure est un ensemble d'actions que vous devez mettre en œuvre, pour des raisons juridiques ou techniques dans un contexte déterminé. Une norme procédurale commande donc une logique d'action déterminée qui a un caractère légalement obligatoire. Une norme conventionnelle est un ensemble de règles que des professionnels vont décider de mettre en œuvre dans une situation déterminée, par convention, mais qui peut être remise en cause si les professionnels ne sont plus d'accord ou s'ils veulent changer certaines règles. La norme procédurale doit s'appliquer, la norme conventionnelle ne vaut que pour la durée de l'accord pour la mettre en œuvre.

### **Situation « critique » et événement**

La question centrale dans les logiques de traçabilité est la suivante : comment démontrer le professionnalisme collectif d'une équipe de telle façon que l'on puisse démontrer qu'on a envisagé toutes les situations y compris et notamment celles auxquelles on ne peut pas faire face. Comment par exemple démontrer que l'on a été capable d'anticiper sur des risques de ruptures dans le processus de prise en charge et de contrôle de personnes handicapées mentales qui sont susceptibles de faire une fugue ou de se mettre en danger ?

Ceci nous amène à une définition possible de la notion de « qualité » puisque dans le fond la qualité d'un processus se mesure à la capacité qu'ont ceux qui le mettent en œuvre d'anticiper sur les situations dans lesquelles le processus serait susceptible d'être en rupture. La qualité se comprend ici comme capacité à contrôler la « non-qualité » et donc c'est l'idée selon laquelle la qualité de la chaîne dépend de son maillon le plus faible.

C'est ce que j'appelle la notion de situation professionnelle « problématique » ou « critique ». La notion de situation professionnelle critique suppose une réflexion sur la notion d'événement et donc une définition de la notion d'événement.

Que peut-on entendre par événement? Pour les sophistes de l'antiquité, le grand événement c'est ce qui change complètement l'ordre du monde, il y a un avant et un après. Dans une autre perspective un événement, c'est ce qui crée une rupture, une discontinuité dans un processus tel que la logique d'interprétation postérieure à l'événement ne soit pas la même que celle qui précède l'événement. Paul Ricœur dirait qu'il y a une rupture dans le champ d'interprétation. des professionnels m'ont fait remarquer que l'événement, avant d'être une rupture dans une chaîne d'interprétation était une rupture dans un processus pratique créant une situation critique que l'on n'est peut-être même pas capable de qualifier. Bonne question : l'interprétation est-elle seconde ou implicite ? L'action précède-t-elle l'interprétation où doit-on envisager une co-émergence ? Pouvons nous percevoir des événements que nous ne pouvons pas qualifier ou signifier (notion d'événement « inouï » me suggérait un professionnel). La question est cruciale : comment dans des situations d'interaction complexes, dans des prises en charge de ce type, avec un cadrage normatif légal extrêmement fort, être capable de transformer les événements en aléas, c'est à dire en risques susceptibles de se produire mais cadrés par une procédure ? Étant entendu qu'on est ici dans une situation où l'un des éléments du professionnalisme, c'est d'anticiper les risques d'événements, de rupture, de discontinuité. Mais un événement prévisible est-il encore un événement ? Ces réflexions et travaux ne sont pas spécifiques aux secteurs de production de services aux personnes, car on les trouve également dans le secteur de l'automobile)

Cela suppose que l'on ait une conception très forte de la notions d'événement, qui soit distincte de la notion d'événement médiatique dont pour une part, on peut considérer qu'il s'agit de pseudo-événements c'est-à-dire des événements construits et mis en scène pour simuler des bouleversements alors qu'en fait, il n'y a pas de rupture fondamentale.

Cette attention aux événements est revenue récemment dans le débat théorique, avec l'attention renouvelée portée aux travaux de Whitehead et de Deleuze, symptôme de la demande sociale et de la difficile séparation des registres. Elle est reliée à la question des temporalités, notamment hétérogènes (temps comptables, durées vécues, durées professionnelles...) qui apparaît également essentielle dans le contexte de contrôle et de synchronisation dans lequel la question de la vitesse des processus, celles de la discontinuité, des ruptures de rythme sont tout à fait essentielles. Comment être capable de respecter une très grande hétérogénéité des parcours des personnes en fonction de leurs demandes, de leurs situations, de leurs rythmes propres ? Et comment mettre en place des organisations qui soient capables de fluctuer et de faire fluctuer les processus selon des temporalités « capitales » qui intègrent la notion de rythme spécifique à atteindre, de durée vécue etc. etc.

Voilà exactement le type de travail auquel actuellement s'accrochent des professionnels très nombreux dans énormément de secteurs, notamment dans le cadre des certifications et des normalisations diverses, de droit ou de marché.

J'ai pris l'exemple des établissements du secteur sanitaire et social. J'ai observé la même chose chez Citroën dans une unité homogène de travail alors que cela ne porte pas tout à fait sur la même situation, mais très étroitement sur la clarification des mêmes types de processus, sur des écritures de référentiels, sur des logiques de traçabilité, sur des logiques de gestion d'événements et d'aléas...

En tout cas, il me semble difficile d'aborder ces questions si l'on se situe dans une perspective institutionnaliste trop forte des organisations, si on a tendance à considérer que les organisations sont plutôt des groupes institutionnels, avec des cultures propres, sur lesquelles on ne pourrait pas agir etc.

Ce qui est en cause ici ce sont des dynamiques de processus c'est-à-dire des dynamiques de perpétuels changements. La notion

d'évolution perpétuelle est tout à fait centrale dans ce genre d'organisation et donc la question de la stabilité, c'est l'articulation entre la permanence et le changement, la stabilité dynamique. Il y a un autre élément qui est tout à fait fondamental qu'on avait pointé l'année dernière, c'est évidemment l'articulation entre la gestion des processus et la capacité à clore symboliquement l'entreprise ou l'établissement de façon à ce que l'on ait quand même symboliquement un dedans et un dehors délimitation obligatoire et prudente du point de vue des normes légales. Parce qu'il est nécessaire que les personnes qui sont prises en charge aient une identification claire de leurs parcours en termes de situation spatialement et territorialement posée.

### **Hypothèses et questions**

Première hypothèse : les activités managériales comprises comme l'ensemble des conceptions, des décisions et des actions qui visent à structurer des organisations efficaces au regard de leurs buts et des projets dans lesquels ces buts s'actualisent\*, sont centralement des activités informationnelles et communicationnelles. Ceci évidemment suppose d'élargir considérablement les conceptions de l'information et de la communication organisationnelle, par exemple en considérant que « l'information » concerne la configuration ( le « design ») de « formes organisationnelles », c'est à dire la délimitation symbolique des « frontières » organisationnelles...Ceci suppose également de considérer que l'on peut construire des problématiques « communicationnelles » et « informationnelles » des processus d'information et de communication.

Ceci est fondé notamment sur une seconde hypothèse, purement empirique celle-là : les organisations, les entreprises, les administrations publiques, comme la sphère professionnelle dans son ensemble sont totalement ouvertes, et susceptibles d'être publicisées à tout moment. C'est-à-dire que les professionnels, dans la maîtrise des processus, sont et seront de plus en plus quels que soient leurs secteurs, obligés de démontrer une capacité de traçabilité de leurs logiques d'actions. La notion de traçabilité, se définissant comme l'ensemble des traces maîtrisées qui sont produites dans le développement des processus, les traces doivent être produites et maîtrisées en anticipant sur le fait qu'elles sont susceptibles d'attester de ces processus, éventuellement d'ailleurs devant les tribunaux...

Troisième hypothèse : Les processus intellectuels jouent un rôle central dans le développement de la production de biens et de services, notamment dans la mesure où la maîtrise des procédures de coordination de l'action devient essentielle dans la conduite des processus organisationnels.

J'avais énoncé cela lors du colloque sur la communication interne en soulignant que les universitaires et les chercheurs ont une responsabilité extrêmement importante dans le contexte actuel, que l'on pourrait analyser si l'on suit certains auteurs comme étant un contexte de développement massif des dispositifs numériques, que d'autres appellent société de l'information, de la connaissance, capitalisme cognitif, capitalisme post-moderne etc. etc.

On ne peut pas dire à nos étudiants que les nouvelles formes organisationnelles privilégient de façon manifeste l'intelligence collective, que des formes d'intelligence distribuée jouent un rôle direct dans la production de la valeur et la régulation des activités sociales... et ensuite ne pas en tenir compte dans l'analyse des pratiques professionnelles. Ce constat n'est pas très original puisqu'il est fait de façon récurrente par de nombreux chercheurs et courants de pensée divers depuis une vingtaine d'années, et qu'il pourrait bien avoir été largement anticipé par certaines anticipations de Marx, notamment à travers sa catégorie de « général intellect » (Marx, ).

Si on prend ce constat au sérieux il faut reprendre l'analyse des pratiques professionnelles et des professionnalismes en partant de l'hypothèse que, que ce soit dans une unité semi-autonome de fabrication chez Peugeot ou l'un de ses sous-traitants, ou dans un hôpital, les professionnels sont confrontés à des problèmes de gestion des processus et de coordination qu'ils ne peuvent résoudre qu'à la condition de résoudre un certain nombre de questions théoriques et d'effectuer des clarifications conceptuelles et sémantiques importantes.

Quatrième hypothèse, constructiviste, prolonge la première et s'inspire des problématiques de Simon et le Moigne. La connaissance de l'organisation suppose la construction d'une représentation des expériences cognitives des professionnels. Ceci suppose de considérer que les professionnels dans les dynamiques organisationnelles construisent leurs relations, y compris de pouvoir, conflictuelle ou consensuelle, par la rationalisation cognitives de ces relations, ce qui contribue à les faire évoluer constamment. La

conception sous jacente à ces hypothèses doit évidemment être clarifiée. Elle considère non seulement que les organisations sont pour l'essentiel des construits, des artefacts, des organisations projets, mais également qu'elles se confondent, en tant qu'organisations, avec les processus instables et perpétuellement émergents qui les font exister. Bien entendu, cette émergence n'est pas pure création *ex.nihilo*. Elle est perpétuelle recomposition des interactions et des formes organisationnelles antérieures, formes institutionnelles, formes artefactuelles, formes-projets... Les formes-inventées sont des formes-recomposées autour de l'interprétation des normes, des règles, des procédures. Ces interprétations produisent des « agencements organisationnels » (Girin, 2001) plus ou moins originaux adaptés aux buts des organisations. Analyser les formes organisationnelles, implique donc de se centrer sur les processus organisationnels plutôt que sur les « états » successifs de l'entreprise ou de l'établissement.

Cinquième hypothèse : A bien des égards, dans cette situation, les chercheurs se trouvent confrontés à l'obligation de s'engager dans des démarches de « recherche-action », et de construire une mise à distance artificielle qui leur permet d'instituer, par pure convention, leur objet de recherche comme extérieur à leur propre pratique. Ce « bricolage méthodologique » (Bourdieu,) n'est au demeurant pas nouveau dans les science sociales qui ont de longue date pris en compte cette difficulté à construire une distance et le caractère volontariste et artificiel qui consiste à vouloir « traiter les objets sociaux comme des choses » (Durkheim). Plus largement, la posture de recherche permet de construire une mise à distance critique en s'efforçant en permanence de relier les différents niveaux d'interprétation et d'action, de mettre en relation et en perspective les différents registres et dimensions dans lesquels les formes organisationnelles produisent des effets. Cette « sémiotique généralisée » ouvre sur des perspectives que les micro observations ne permettent pas en mettant en évidence par exemple la forte relation qui existe, au plan des normes organisationnelles et de leur propagation entre les micro, méso et macro niveau de structuration des formes organisationnelles. Les formes organisationnelles sont des formes sociales qui diffusent, dans et hors la sphère professionnelle, les normes organisationnelles comme normes sources pour l'ensemble des sphères de la vie sociale. Ceci est l'un des aspects essentiels de la propagation intense de normes qui accompagne le développement de la dimension managériale du programme de « société mondiale de l'information » (Le Moëne, 2003). Les formes

sociales qu'elles soient idéelle, relationnelles ou matérielles, ne se propagent pas d'abord par les idées et l'idéologie, mais par les pratiques, les objets, les formes organisationnelles et les différentes représentations et imaginaires qui y sont attachés. Il y a ici une sorte de « matérialité de l'idéologie » qui appelle à reprendre à nouveau frais les catégories de « gestion symbolique » et de « gestion idéologique ».

Sixième hypothèse : La modélisation pragmatique est une modélisation « faible », qui se distingue nettement de la modélisation fonctionnaliste et positiviste qui revendiquent de fixer un « modèle de la norme » (de Munck, 1999). Il ne s'agit pas ici de construire des modèles transposables, mais d'élaborer, dans une logique de « démarche empirique et procédurale », des modèles conceptuels qui sont autant de « matière à penser », d'aide à la conceptualisation et à la décision. Cette conception pragmatique de la modélisation conceptuelle, est cohérente avec la notion de « convenance » et la perspective « évolutionniste sélectionniste » qui semble au cœur des approches constructivistes radicales : le fait qu'un concept ou une procédure conviennent « ici et maintenant » n'induit nullement qu'ils puissent convenir en dehors de cette situation singulière. Par contre, les hypothèses, conceptions, règles, procédures qui ne conviennent pas ici pourraient bien convenir ailleurs en un autre projet, ou un autre moment. La modélisation « systémique », ou « pragmatique » est donc à bien des égards comparable au rôle des stratagèmes dans la pensée stratégique chinoise : des énoncés d'aide à la réflexion, à la décision dans des contextes d'action différents, incertains et imprévisibles. La modélisation n'est compréhensible que dans une logique de l'effectivité dans laquelle « il y a dissolution de la catégorie de sujet au profit du procès » (Jullien, 1996).

Jean Louis Le Moigne décrit la modélisation constructiviste en référence à la rhétorique (Le Moigne, 1996), mais ce dont il est ici question c'est d'une anti-rhétorique qui agit « sur les conditions qu'il convient d'aménager en amont de la situation » (Jullien, *ibid*) afin d'en tirer tout le potentiel car « tout se joue en amont de la parole », et « c'est toujours par un processus (transformant la situation) et non en fonction d'un but conduisant (directement) à l'action, qu'on parvient à l'effet, à titre de résultat » (*ibid.*). La modélisation est ici un processus immanent à la situation, qui rompt avec la transcendance du « modèle de la norme ». Le savoir procède, comme nous le suggérons (voir *supra*) par accumulation de conceptualisations,

d'hypothèses et de problématiques, susceptibles de convenir dans des situations diverses et sélectionnées par les environnements cognitifs.

Cette catégorie d'environnement peut soulever au demeurant au plan cognitif une difficulté majeure, puisque si on en radicalise le contenu au delà d'un simple dispositif sélectif, on peut être tenté de le charger d'une partie de nos tâches cognitives. Les divers artefacts, et objets dont nous disposons dans cet environnement font émerger, éventuellement en creux, sous forme d'indications sélectives négatives, des informations multiples qui nous aident à orienter nos conduites et à les coordonner avec les autres en situation. Les artefacts et les dispositifs incorporent des opérations cognitives dont ils conservent éventuellement la mémoire (Hutchins, 1994). Mais ce type particulier d'artefact que sont les organisations construites selon des buts limités constituent un environnement sélectif dont la cognition est incorporée dans les processus organisationnels. Dans cette perspective, les approches informationnelles et communicationnelles sont tout à fait centrales pour analyser et comprendre les processus organisationnels.

### **NOTES :**

1 Voir par exemple les travaux du groupe « Langage et travail » (Borzeix et Fraenkel, 2001, Grosjean et Lacoste, 1999), les publications de la revue « Raison pratique » (n° 1, 2, 4, 9, 10), et les travaux de Louis Quéré (Quéré, 1991,1992, 1997, 2001..).

### **BIBLIOGRAPHIE**

- BORZEIX Anni et FRAENKEL Béatrice (Coord.), 2001, Langage et travail – Communication cognition action, Paris, CNRS, 379p.
- BORZEIX Anni, (1998),« Comment observer l'interprétation ? in BORZEIX A., BOUVIER A., PHARO P.(Coord.), Sociologie et connaissance, nouvelles approches cognitives, Paris, CNRS, 293p.
- DE MUNCK Jean, (1999), L'institution sociale de l'esprit, Paris, PUF, 202p.
- GIRIN Jacques,(2001), Laq théorie des organisations et la question du langage, in BORZEIX Anni et FRAENKEL Béatrice (Coord.), 2001, Langage et travail – Communication cognition action, Paris, CNRS, 379p.
- GROSJEAN Michèle et LACOSTE Michèle, (1999) Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital, Paris, PUF.

HUTCHINS Edwin, (1994), Comment le cockpit se souvient de ses vitesses, Paris, Sociologie du Travail, XXXVI(4), pp. 451-474.

JULLIEN François, (1996), Traité de l'efficacité, Paris, Grasset, 234p.

LADRIÈRE Paul, PHARO Patrick et QUÉRÈ Louis, (1993), La théorie de l'action, Le sujet pratique en débat, Paris, CNRS, 340p.

LE MOËNNE Christian, (1998), Communications institutionnelles et recompositions organisationnelles dans le secteur social », in Le Moënne C. (Coord.) , Communications d'entreprises et d'organisations, rennes, PUR, 235p.

LE MOËNNE Christian, (1998), « Communication et induction dans les recompositions organisationnelles : d'une logique de la vérité à une logique de la convenance ? », Communication au colloque « Communication et induction », Bordeaux, 1997. Actes In revue « Communication et organisation », 1998.

LE MOËNNE Christian, (2002), « Quelle conception de la communication interne à l'heure de la dislocation spatio-temporelle des entreprises ? », Communication au colloque « la communication interne », Montpellier 2002 (A paraître)

LE MOIGNE Jean Louis, (2002), Note en cours sur l'épistémologie de la modélisation ", MCX.

LE MOIGNE Jean Louis, (1996), Les épistémologies constructivisme, Paris, PUF, 122p.

QUÉRÈ Louis, (1991), Opinion : l'économie du vraisemblable, Paris, revue Réseaux 43, CNET.

QUÉRÈ Louis, (1992), D'un modèle épistémologique à un modèle praxéologique de la communication, Paris, revue Réseaux 46-47, CNET.

QUÉRÈ Louis, (1997), La situation toujours négligée ?, Paris, revue Réseaux 85, CNET.

QUÉRÈ Louis, (2001), Au juste, qu'est-ce que l'information ?, Paris, revue Réseaux 100, Hermès ed..

VARELA Francisco, (1990), Connaître, Paris, Le seuil, 124p.

## CONCLUSION GENERALE

Le colloque est parti d'une vulgate constructiviste (cf. l'appel à communication, dans lequel le constructivisme ne faisait référence qu'au premier principe du positionnement épistémologique du constructivisme), pour arriver, d'abord à préciser les différents constructivismes et, ensuite, à ouvrir des pistes pour de vraies recherches constructivistes en sciences info-com.

Le mérite en revient aux conférenciers qui ont bien su « recadrer » les choses, et le mérite en revient aussi aux communicants qui ont apporté des éléments essentiels de réflexion pour la construction d'un socle à partir duquel les autres chercheurs en S.I.C. pourront aller plus loin.

### **La vulgate constructiviste**

Il ne faut pas oublier que la plupart des recherches apparaissent des “constructions”. En effet, elles élaborent une représentation schématique de la partie du monde et de son fonctionnement qui intéressent les chercheurs à l'aide de “briques” (les concepts) et de “travail d'élaboration” (les méthodes de recueil et d'analyse). Les chercheurs, de ce fait, ont naturellement tendance à dire qu'ils sont constructivistes.

Mais ils oublient que pour que les connaissances qu'ils proposent au final soient issues du constructivisme scientifique, il faut que celles-ci répondent, pour leur élaboration, à tous les principes de ce constructivisme. Or, le plus souvent, ce n'est pas le cas. La plupart des méthodes, en particulier, ne respectent pas le principe de récursivité. Les méthodes utilisées sont, en effet, la plupart du temps “mécaniques” et non construites dans et par l'activité de recherche et les résultats obtenus progressivement. Par ailleurs et encore, la construction ne s'élabore pas essentiellement dans l'interaction avec les objets de la recherche. Le principe d'interactivité est aussi oublié. De ce point de vue, d'ailleurs, nous avons vu comment les recherches qui se veulent inscrites dans la « constructivisme » sont naturellement amenées à se servir des méthodes qualitatives. Ce sont en effet ces méthodes qui permettent l'interaction expérientielle avec l'objet d'étude et l'adaptation progressive aux résultats de la recherche.

### Les différentes formes de constructivisme

Ce colloque a particulièrement bien montré qu'il existe divers constructivismes. Chacun mettant l'accent sur un ou plusieurs des principes de son positionnement épistémologique (cf. l'introduction de ces actes). La confusion est donc assez grande si l'on n'y prend pas garde. De nombreux articles des ces actes, d'ailleurs essaient eux-mêmes de repérer ces constructivismes pour se positionner.

Accent mis sur les principes						Qualificatif du constructivisme
1	2	3	4	5	6	
X	X	X	X	X	X	Radical
	X					Heuristique
		X				Contingent
			X			Téléologique
				X		Phénoménologique
				X		Ou Interactionniste
					X	Dialectique

On entend aussi parler de “relativisme restreint” sans trop bien savoir de quoi il s'agit. En effet, on voit mal un constructivisme scientifique laisser de côté un ou plusieurs des six principes de base qui constituent son positionnement. Ils forment un système et, toute absence d'un principe dans le système retenu, détruit le système.

### Les pistes ouvertes par le colloque

Le constructivisme, à travers ce colloque, a apporté deux idées neuves et intéressantes aux sciences de l'information et de la communication.

Un « programme fort pour les S.I.C.

Il dessine, tout d'abord, une orientation pour un « programme fort » des recherches en S.I.C. : l'étude constructiviste des processus de construction sociale des réalités sociales partagées (cf. les communications de la troisième partie de ces actes). Les « processus de communication » sont ces opérations de transformation, mal connues, effectuées par la communication elle-même, sur certains éléments du monde. Cela ouvre un champ d'investigation considérable, champ qui avait été pressenti par le C.N.U. des sciences de l'information et de la communication dans les années 85 et qui est resté en jachère faute de définition des moyens d'appréhender ces « processus ».

Ce serait là un vrai constructivisme scientifique. Il aurait :

- une finalité : l'explicitation des « processus » de la communication, processus que l'on retrouve partout ;
- des objets-interfaces porteurs : les procédures de communication générant la réalité sociale partagée ;
- une méthodologie interactive mettant les chercheurs aux prises, par immersion, avec les processus même de ces constructions sociales ;
- une méthodologie récursive, si l'on prend soin d'affiner progressivement les outils des analyses nécessaires.

Des voies spécifiques d'application du constructivisme scientifique

Le colloque a aussi montré qu'il y avait des voies spécifiques pour que les S.I.C. s'engagent dans des études de « constructivisme communicationnel scientifique ».

Là aussi il faut bien avoir en tête les « principes forts » du constructivisme scientifique : téléologie, interactivité, récursivité. A partir de là, avec des méthodes qualitatives, on peut proposer de nombreux objets nouveaux d'étude.

Tous les chercheurs ayant participé à ce colloque espèrent qu'une nouvelle période de recherche constructiviste en S.I.C. va s'ouvrir et donc, qu'il y ait des rencontres futures pour que l'on puisse comparer, chaque année ou chaque deux ans, les progrès faits.



# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b> Alex Mucchielli _____	<b>9</b>
---	----------

## **PREMIERE PARTIE :**

<b>CONFERENCES INTRODUCTIVES</b> _____	<b>17</b>
--	-----------

<b>QUESTIONS ET HYPOTHESES SUR LES APPROCHES CONSTRUCTIVISTES ET LES RECHERCHES EN COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES</b> Christian Le Moëne _____	<b>17</b>
--	-----------

<b>UN CONSTRUCTIVISME LIMITE POUR LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS</b> Françoise Bernard _____	<b>52</b>
---	-----------

<b>QUARANTE ANS DE DISCOURS SUR L'IMMIGRATION EN DÉMOCRATIE DIRECTE SUISSE : APPROCHE CONSTRUCTIVISTE ET COMMUNICATIONNELLE</b> Uli Windisch, _____	<b>69</b>
--	-----------

## **DEUXIEME PARTIE :**

<b>LES ETUDES CONSTRUCTIVISTES DES DISPOSITIFS ET PROCEDURES DE COMMUNICATION EN TANT QUE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA REALITE SOCIALE</b> _____	<b>87</b>
---	-----------

<b>I- PRESENTATION</b> par Alex Mucchielli _____	<b>87</b>
--	-----------

<b>II-CONSTRUCTION D'UN PRIX ENTREPRENEURIAL : LE CAS DU MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LA QUALITE</b> Jamila Ysati _____	<b>89</b>
---	-----------

<b>III- PERSPECTIVE TELEOLOGIQUE ET CONSTITUTION DES SITUATIONS DE TRAVAIL</b> Apports de la perspective téléologique à la communication organisationnelle Vincent-Bernard Nicotri _____	<b>106</b>
--	------------

<b>IV- MODELISATIONS ET CONCEPTIONS DE DISPOSITIFS DE MEDIATION ET DE DELIBERATION</b> Jean-Paul Natali _____	<b>126</b>
--	------------

## **TROISIEME PARTIE :**

<b>LE CONSTRUCTIVISME DANS LES ECOLES DE PENSEE ET DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE</b> _____	<b>167</b>
--	------------

<b>I- PRESENTATION</b> par Alex Mucchielli _____	<b>167</b>
--	------------

<b>II- L'ÉCOLE DE LOUVAIN-LA-NEUVE EST-ELLE CONSTRUCTIVISTE ?</b>	
Federica Russo, Caterina Rea et Laura Salamanca Avila	168
<b>III- LES SIGNES DE COLLISION DES INTERPRETANTS</b>	
Gilles Arnaud	184
<b>IV- APPROCHE CONSTRUCTIVISTE DE LA CONTINGENCE DES SITUATIONS DE COMMUNICATION</b>	
Analyse à trois niveaux des usages des TIC dans une collectivité territoriale	
Jean-Antoine Corbalan	196
<b>V- LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE</b>	
Claire Noy	225
<b>QUATRIEME PARTIE :</b>	
<b>RECHERCHES CONSTRUCTIVISTES EN SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</b>	239
<b>I- PRESENTATION</b> par Alex Mucchielli	239
<b>II- « LA BÊTE QUI N'EXISTAIT PAS »</b>	
La question du réel et de sa construction dans l'étude des vertus thérapeutiques de l'interaction avec un animal	
Véronique Servais	241
<b>III. LA PLACE DU CONSTRUCTIVISME DANS NOS ÉTUDES SUR LES COMMUNICATIONS DANS LE CHAMP DES ARTS ET DE LA CULTURE</b>	
Isabeau Chabanon et Valérie Méliani	268
<b>IV. L'APPROCHE SITUATIONNELLE DES COMMUNICATIONS MEDIATISEES : UNE DOUBLE CONSTRUCTION</b>	
Patricia Jullia	282
<b>V. « ENTRE L'ÊTRE ET LE CONNAÎTRE, LE FAIRE »</b>	
Marie-Christine Esgonnière du Thibeuf	292
<b>VI. L'INFORMATION ET LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS : UNE PROBLEMATIQUE CONSTRUCTIVISTE PEUT-ELLE ÊTRE APPLIQUÉE A UNE ÉTUDE DE CAS ?</b>	
Christian Le Moëne	309
<b>CONCLUSION GENERALE</b>	329

---

Achévé d'imprimer sur les presses de Document Systems  
Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 2004