



**HAL**  
open science

# Violences numériques ordinaires et résistances discrètes : la face obscure des communications organisationnelles

Aurélie Laborde

► **To cite this version:**

Aurélie Laborde. Violences numériques ordinaires et résistances discrètes : la face obscure des communications organisationnelles. Sciences de l'information et de la communication. Université Bordeaux Montaigne, 2022. tel-04112037

**HAL Id: tel-04112037**

**<https://hal.science/tel-04112037>**

Submitted on 3 Jan 2024

**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.

Volume 1

## Présentation réflexive du parcours de recherche

en vue de l'obtention de l'habilitation à diriger les recherches  
en Sciences de l'information et de la communication

---

De l'imaginaire des technologies  
numériques aux violences numériques  
ordinaires et aux résistances cachées en  
contexte de travail

---

Aurélie Laborde

MICA - Université Bordeaux Montaigne



## REMERCIEMENTS

---

*Cette présentation de la trajectoire de recherche recouvre près de vingt ans de carrière académique.*

*Celle-ci a été marquée par de nombreuses rencontres et doit beaucoup aux femmes et aux hommes qui ont accompagné mon parcours, l'ont nourri, enrichi, soutenu et orienté.*

*Cet exercice m'a permis de me souvenir de chacun d'eux, amis chercheurs et praticiens, collègues de travail, chercheurs que je n'ai pas rencontrés mais dont les lectures m'ont tant nourrie, étudiants, financeurs et institutionnels qui m'ont fait confiance.*

*Je leur suis très reconnaissante pour tout ce qu'ils m'ont apporté et leurs contributions à ce parcours.*

*Une pensée particulière pour Michel Eimer à qui j'aurais aimé présenter ce cheminement depuis l'Université d'été d'Hourtin.*



# SOMMAIRE

---

<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>3</b>
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
<b>IMAGINAIRE SOCIAL DES TECHNIQUES ET DIFFUSION D'INTERNET</b> .....	<b>13</b>
L'IMAGINAIRE D'INTERNET ET DES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION .....	13
<i>Discours médiatiques du télégraphe optique à internet</i> .....	13
<i>Techno-utopies au service du développement</i> .....	19
<i>De l'imaginaire social à l'imagination créative en action</i> .....	20
LE REFUS D'INTERNET : LE PROGRAMME « NON-INTERNAUTES AQUITAINS » .....	22
<b>TRANSFORMATIONS DES ORGANISATIONS EN CONTEXTE DE DEPLOIEMENT DES TECHNOLOGIES NUMERIQUES</b> .....	<b>27</b>
UNE MANIERE DE ME SITUER DANS LE CHAMP DE LA COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE .....	28
UNE MANIERE D'ENVISAGER LES TECHNOLOGIES NUMERIQUES EN CONTEXTE DE TRAVAIL .....	33
GDRI NETSUD (2005-2010) : TRANSFORMATIONS DES ORGANISATIONS SENEGALAISES ET MALIENNES LIEES AUX DISPOSITIFS NUMERIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION .....	38
PROGRAMME RAUDIN (2009-2012) : MUTATIONS DES ORGANISATIONS AGRICOLES ET APPROPRIATION DES DISPOSITIFS NUMERIQUES .....	40
<b>TRANSFORMATIONS DES COMMUNICATIONS AU TRAVAIL ET VULNERABILITE EN CONTEXTE NUMERIQUE</b> .	<b>43</b>
LE PROGRAMME DE RECHERCHE CIVILINUM (2016-2021) .....	43
LES TRAVAUX DU COS, LE PROGRAMME DE RECHERCHE COMPAST, ET LE SEMINAIRE #CULTURESNUM .....	45
REVISITER MES TRAVAUX A LA LUMIERE DES <i>DARK SIDE STUDIES</i> ET DE PERSPECTIVES CRITIQUES RENOUVELEES .....	46
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>51</b>



# INTRODUCTION

---

Avant de décrire les temps forts de ma trajectoire de recherche, je propose de rappeler quelques points de vue épistémologiques qui ont guidé mon approche de cet exercice et, plus largement, ma conception de la recherche.

Jean Piaget (1967) et à sa suite Jean Louis Le Moigne (2012) définissent l'épistémologie, en première approximation, comme « l'étude de la constitution des connaissances valables ». Dans cette perspective, la connaissance est le produit de nos interactions avec la réalité et résulte d'une construction effectuée par le sujet. Ainsi, « le fait est toujours le produit de la composition, entre une part fournie par les objets, et une autre construite par le sujet » (Piaget & Garcia, 1983).

Dans cette construction de la connaissance, le sujet est premier. Pour Jean Louis Le Moigne, « l'argument initial que partagent toutes les épistémologies constructivistes est celui du primat absolu du sujet connaissant capable d'attacher quelque « valeur » à la connaissance qu'il constitue : la connaissance implique un sujet connaissant et n'a pas de sens ou de valeur en dehors de lui. (...) La connaissance qu'il peut construire d'un réel est celle de sa propre expérience du réel. » (Moigne, 2012, p. 68)

Les connaissances scientifiques sont ainsi considérées, dans ce cadre, comme le produit d'une construction où l'objet de la recherche et le chercheur ne sont pas indépendants. Le parcours scientifique se construit alors dans un processus permanent d'interaction entre les connaissances évolutives du chercheur et la confrontation aux « faits » analysés.

La connaissance est donc évolutive, « elle n'est pas « résultat » statique, elle est processus actif produisant ce résultat, opérateur autant qu'opérande. Elle exprime l'intelligence de l'expérience du sujet connaissant, et c'est cette interaction du sujet et de l'objet qu'elle représente » (Moigne, 2012, p. 72).

La connaissance est également récursive, son évolution, au cours de la trajectoire de recherche et de la confrontation aux faits analysés, participe d'une « vision » différente du monde et donc de la construction de nouvelles connaissances. Jean Louis Le Moigne cite une formule très pertinente de Théodosius Dobzhansky pour rendre compte de ce phénomène : « 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 » (Moigne, 2012, p. 75).

La connaissance et la compréhension des phénomènes se construisent, dans la perspective constructiviste que nous adoptons, dans la trajectoire individuelle du chercheur. Elles évoluent dans le cadre d'une confrontation aux travaux des pairs et aux faits observés.

La connaissance est ainsi instrument du chercheur plus qu'objectif à atteindre : c'est « l'instrument, le bagage que le chercheur se construit et qui lui permet de relever les défis qui se posent à lui, dans le cheminement qu'il emprunte pour construire et systématiser les expériences qu'il a du phénomène à étudier (...). C'est ce qui permet de résoudre un certain nombre de difficultés se présentant comme des choses incongrues *a priori* à l'intérieur du champ d'expérience du chercheur » (Carayol, 2004, p. 10). Ernst Von Glasersfeld parle d'une relation de « viabilité » entre connaissance et réalité. La connaissance n'est alors plus « la recherche de la représentation iconique d'une réalité ontologique » (Von Glasersfeld, 1988, p. 41), elle est « un outil » dans le domaine de l'expérience.

Pour Von Glasersfeld, « la connaissance scientifique est composée de modèles théoriques qui se sont montrés viables dans leur domaine d'expérience » (von Glasersfeld, 1994, p. 23). Bien qu'un modèle scientifique se révèle le meilleur qu'on possède à un moment donné, il ne devrait jamais être vu comme la seule possibilité de résoudre les problèmes auxquels on l'associe. En présence de plusieurs solutions possibles, celle qui sera retenue le sera le plus souvent selon « des critères d'économie, de simplicité ou d'« élégance », et non pas parce qu'elle est « vraie » au sens ontologique. Au lieu de « vérité », le constructivisme parle de viabilité et de compatibilité avec les autres modèles déjà construits. Autrement dit, les modèles scientifiques sont des outils, et un outil qui peut servir dans une douzaine de situations différentes vaut mieux qu'une douzaine d'outils tous différents. » (Ibid.). Les travaux de Bruno Latour et des *Sciences studies*, que nous reprenons par la suite, nous éclairent également sur les critères qui président aux choix des modèles « viables ».

Il ne s'agit pas pour autant ici d'adopter une posture relativiste. Dans le cadre des connaissances scientifiques, c'est l'évaluation collective par les pairs qui valide la pertinence de la proposition. Les nombreuses instances d'échanges, de débats, d'évaluations, qui jalonnent une trajectoire de recherche, sont ainsi autant d'étapes qui participent de la construction des connaissances et permettent aux recherches individuelles de rejoindre, éventuellement, la connaissance générale. De ce point de vue les résultats d'un travail de recherche peuvent être envisagés comme « la proposition d'une élaboration conceptuelle dont la pertinence reste à évaluer collectivement. La proposition n'a, alors, pas la prétention de décrire un réel correspondant à une vérité ontologique et métaphysique, de manière systématique, mais de constituer un ensemble de concepts et de réflexions obtenus à l'aide de raisonnements cohérents, susceptibles de nourrir de nouvelles recherches et mobilisables pour comprendre de nouveaux phénomènes. » (Carayol, 2004, p. 11).

Bruno Latour, dans une approche qu'il définit comme « réaliste » de l'analyse de la science, montre également qu'un résultat de recherche ne « tient » jamais seul et l'importance essentielle de la validation par les pairs. Les propositions scientifiques ont besoin d'être soutenues collectivement. Il rappelle ainsi avec humour que « Le sort d'un énoncé est donc entre les mains des autres locuteurs, qu'il doit intéresser (...). Vous pouvez avoir prouvé que la lune est un fromage, cet énoncé ne sera un fait que si d'autres le répètent et le croient » (Latour, 1987).

C'est dans cette approche de la connaissance en général et de la connaissance scientifique en particulier, envisagée comme processus et construction individuelle négociée collectivement, comme « science en train de se faire » (Moles, 1998) ou comme « science en action » (Latour, 2005) que je situerai donc la description de ma trajectoire de recherche.

Les travaux du Centre de sociologie de l'innovation de l'école des mines autour de Madeleine Akrich, Michel Callon et Bruno Latour, et plus particulièrement la lecture des travaux de Bruno Latour, viennent compléter les points de vue constructivistes sur plusieurs points. Là où l'épistémologie constructiviste s'attache à la connaissance en général, ces travaux s'intéressent spécifiquement à la construction des connaissances scientifiques, à « la science qui se fait (c'est-à-dire la pratique scientifique) » (Latour, 2001, p. 12).

La sociologie de l'innovation et plus largement les *science studies* cherchent à « plonger les sciences dans leur réalité sociale » (Akrich et al., 2006). Elles examinent ainsi l'activité des laboratoires, les controverses scientifiques, les comportements et les productions des chercheurs, pour « ouvrir la boîte noire de Pandore » (Latour, 2005, p. 21) et comprendre *La science en action* (Latour, 2005).

Leurs travaux replacent l'activité scientifique dans un jeu social et politique qui montre l'importance des stratégies d'acteurs et des facteurs humains comme « non humains » dans la construction des objets scientifiques.

Cette approche des sciences et des techniques nous invite ainsi à observer les trajectoires de recherche et les faits scientifiques pas uniquement du point de vue de leur validité interne mais également de leur construction au gré des opportunités, des quêtes de légitimité, des rencontres, des contraintes. C'est dans ce sens que j'aborde le présent exercice.

Dans *Nous n'avons jamais été modernes*, Bruno Latour analyse les rapports entre science et société et montre que « le grand partage entre nature et culture », entre science et politique, n'existe pas. De ce point de vue, la science et les scientifiques, quelque soient leurs sujets d'études, ne sont pas séparés des enjeux politiques et culturels qui participent pleinement à la construction des faits scientifiques. Pour Latour, la rationalité, comme la science, ne sont pas dissociables, comme on voudrait nous le faire croire, « des déterminations de la société, des passions politiques, des préjugés culturels, des sentiments personnels » (Latour, 2005, p. 11).

Dans *Petites leçons de sociologie des sciences*, le sociologue montre clairement, à travers des exemples concrets, les nombreux facteurs et « alliés » qui entrent en jeu dans la construction d'un objet scientifique, bien au-delà de la simple recherche de la vérité (Latour, 2006). « L'angoisse du conférencier » montre ainsi avec humour la construction de la mise en scène des résultats à l'occasion de la préparation d'une conférence, les nombreux acteurs humains et non humains qui viennent interférer avec la pensée scientifique et l'effet incontestable sur les résultats présentés (Latour, 2007). Dans « L'opéra du rein », il rend compte de la mise en « faits » et de la mise en évidence expérimentale réalisée par les chercheurs à l'occasion de la production d'un article scientifique (Latour, 2007, p. 83-99). Je développe mon point de vue sur cette question dans la partie III du volume joint.

Ces analyses, comme le travail fondateur réalisé dans le cadre de l'enquête de Latour lors de son post-doctorat dans un laboratoire de chimie (Latour & Woolgar, 1996), montrent à quel point la science ne saurait être séparée du social et du politique et les nombreux éléments « non scientifiques » qui interviennent dans la construction des réflexions scientifiques mais également dans leur mise en forme, leur mise en scène et leur diffusion. Face aux chercheurs « qui se présentent comme des scientifiques découvreurs de faits », Latour, observant leurs pratiques « à la manière d'un anthropologue à la rencontre d'une culture exotique », soutient « qu'ils sont des écrivains et des lecteurs qui cherchent à se convaincre et à convaincre les autres » (1996, p. 88).

Dans les analyses de Latour et de ses co-auteurs (Akrich et al., 2006), le scientifique est alors « stratège » cherchant à convaincre et mobiliser des alliés dans son parcours. Il est mu, consciemment ou inconsciemment, par un désir de reconnaissance et de crédibilité qui vont l'amener à orienter son projet, son regard, ses analyses et à mobiliser des alliés pour rendre ce projet crédible et convaincre. Les calculs rationnels sur les carrières, les intérêts individuels et collectifs, participent alors également à la production des faits et à l'importance de convaincre. Ainsi pour Latour dans *La science en action*, le chercheur doit « écrire des textes qui résistent aux assauts d'un environnement hostile », il doit se justifier, faire appel aux « amis » et aux « autorités », se référer aux textes qui précèdent et être cité par les articles qui suivent... autant d'éléments pour développer sa crédibilité et réduire les risques de controverses, qui, au passage, « forcent la littérature à devenir technique ». La nature de ce jeu (d'écriture) ressemble alors beaucoup « à la construction d'une digue » (Latour, 2005). Le présent exercice en est évidemment une démonstration, pour autant il a été extrêmement utile pour repérer les temps forts, les orientations comme les bifurcations qui expliquent mon épistémologie actuelle.

Les travaux que je viens de citer rappellent l'importance de réseaux d'alliés humains et non humains qui participent à la construction des faits scientifiques. Il s'agit alors de prendre en compte les acteurs mais également les « objets » de différentes natures qui conditionnent, facilitent et contraignent dans un même mouvement, le parcours du chercheur : écrits existants, contraintes liées à des programmes,

outils à disposition, obtention de budgets, etc. A la différence de l'épistémologie, la sociologie des sciences s'attache donc, au-delà des idées, des pensées et des esprits scientifiques, aux pratiques, aux corps, aux lieux, aux groupes, aux instruments, aux objets, aux nœuds, aux réseaux (Latour, 2005). « Comme les sciences cognitives avec lesquelles elle se trouve de nombreux points communs, la sociologie des sciences a transformé la pensée en une pratique collective, distribuée et située » (Latour, 2005, p. 14).

Les « alliés » humains sont alors les collègues que l'on croise et que l'on lit. Au-delà des auteurs et références scientifiques qui inspirent et légitiment nos travaux, ce sont aussi l'ensemble des acteurs qui jalonnent nos recherches et nos lieux d'observation (pour Latour, « les chercheurs ne constituent en réalité qu'un groupe minuscule parmi les foules de ceux qui font la science »).

La construction des connaissances scientifiques repose également sur des objets matériels qui impliquent de prendre en compte la « matérialité de la science », notamment à travers les pratiques d'écriture et d'imagerie au cœur des activités scientifiques. Dans un article passionnant publié une première fois en 1985 et republié à plusieurs reprises, Bruno Latour montre ainsi que la pensée est indissociable de ses supports (Latour, 1987). Pour l'auteur, les « vues de l'esprit » sont « à mi-chemin du monde et de notre cerveau, dans des inscriptions étalées sur la table d'un laboratoire et discutées par quelques collègues » (Latour, 1987, p. 50). Ces inscriptions ont ensuite pour fonction d'être mobilisées dans des énoncés de recherche qui devront, pour convaincre et perdurer, être à la fois « mobiles, immuables, présentables, lisibles et combinables », qui pourront « voyager sans se corrompre », présenter les faits à ceux qui n'étaient pas là, être réutilisables (Latour, 1987, p. 37). Je reprends ces éléments dans la partie 3 du document joint.

L'exercice réflexif qui consiste à revenir *a posteriori* sur son parcours de recherche implique donc de s'interroger sur les différentes aspirations ou contraintes, ainsi que sur les facteurs « humains » et « non humains », à l'intérieur ou à l'extérieur du champ scientifique, qui ont pu orienter ou influencer d'une façon ou d'une autre cette trajectoire. L'exercice académique implique également « d'opérer des raccourcis », d'imposer des segmentations arbitraires, de relire et d'expliquer une histoire en connaissant sa finalité. Cette « reconstruction *a posteriori* » participe elle-même au processus d'évolution des connaissances et permet au chercheur de puiser dans son histoire pour affirmer et rendre plus robuste son objet.

Je tenterai donc dans cette présentation de mon parcours de recherche, de rappeler, aux côtés des principaux résultats recueillis, les influences multiples dont j'ai pu bénéficier et les développements et bifurcations qu'elles ont pu engendrer : les influences scientifiques bien sûr mais également les rencontres humaines qui ont donné lieu à des échanges intellectuels et des projets, la participation à des instances nationales ou à des rencontres scientifiques qui ont pu m'orienter et ouvrir mon horizon, les missions à l'étranger, les différentes missions politiques ou pédagogiques au sein de mon université, l'évolution de mes enseignements. Mon laboratoire de recherche et l'esprit qui y règne, incarné tour à tour par Hugues Hotier, Gino Gramaccia et Valérie Carayol ont sans aucun doute marqué également mon approche de la recherche, à la fois sur le fond (tradition de sujets atypiques, regards multiples sur nos objets) et sur la forme (bienveillance, ouverture, écoute, partage). L'évolution des formes organisationnelles et de la pensée gestionnaire et managériale depuis le début de ma carrière, ainsi que l'évolution des formes de souffrance au travail constatées sur différents terrains dont mon université, ont également marqué mon parcours, comme mon engagement auprès de plusieurs groupes de professionnels.

La vision que je propose de ce parcours en est une lecture possible, soumise à un certain nombre de contraintes formelles, une tentative de créer de « l'ordre à partir du désordre » (Latour & Woolgar,

1996, p. 262) et de rassembler en un même document un ensemble de données recueillies à partir de 20 ans de recherche et d'enseignement.

Pour faciliter la lecture, je propose une répartition de ma trajectoire en trois temps. Le premier, à la suite de ma thèse, concerne mes travaux sur l'imaginaire social des techniques d'information et de communication, leur histoire et leur diffusion dans la société au tournant du 21<sup>ème</sup> siècle. Le second reprend mes travaux sur les organisations en Afrique et dans l'agriculture française. Je développe dans cette partie mon positionnement en communication organisationnelle et mes réflexions sur les mutations des organisations liées aux transformations numériques. La dernière partie reprend les évolutions les plus récentes de mes réflexions, à partir du programme de recherche que nous venons de finaliser avec Valérie Carayol et de la relecture de mes travaux faite dans le document joint à la lumière des concepts de « violence numérique ordinaire » et de « résistance discrète » en organisation. Je rappelle dans cette dernière partie l'évolution de mes perspectives critiques et épistémologique pour ouvrir vers des pistes de travaux à venir.



# IMAGINAIRE SOCIAL DES TECHNIQUES ET DIFFUSION D'INTERNET

---

## L'IMAGINAIRE D'INTERNET ET DES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

### Discours médiatiques du télégraphe optique à internet

Les années 1990 et 2000 ont été marquées par le déploiement d'internet dans les entreprises et le grand public en France. Le sujet est omniprésent dans les médias, les débats publics et les colloques scientifiques. Internet apparaît alors pour beaucoup comme une révolution technologique mais également sociale à venir et anthropologique plus profonde.

Les technologies se déclinent avant tout sur le mode de l'imaginaire, les particuliers étant peu nombreux à être connectés, et les entreprises, qui s'équipent massivement, le font sans bien savoir ce qu'elles peuvent en attendre. Il s'agit alors de « donner du sens » aux usages émergents et à une offre commerciale de l'équipement et de l'accès, autant que de construire les usages à venir. Yves Jeanneret, qui sera président de mon jury de thèse, remarque à ce propos en 1997 : « en France mais aussi aux Etats-Unis, alors que les utilisateurs du réseau restent une minorité, leurs pratiques sont racontées à une majorité de gens qui ne le connaissent pas. Voilà un objet assez mystérieux qui doit une bonne part de son statut particulier à sa position à la fois exhibée et inaccessible » (Jeanneret, 1997, p. 111).

Je réalise mon premier mémoire de recherche en 1996, en maîtrise, sous la direction de Valérie Carayol, sur les sites internet d'organisations (Laborde, 1997). A cette date, plusieurs entreprises proposent déjà en ligne des sites « statiques » qui reproduisent leurs plaquettes papiers. Elles s'équipent sous la pression des médias et des pairs sans savoir quels retours sur investissement autres que symboliques elles peuvent attendre de ces sites. Mon mémoire montre les décalages très importants entre les possibilités techniques et les usages évoqués dans les médias, et la mise en œuvre effective par les entreprises.

Les premières formations que je mets en place auprès de publics professionnels visent ainsi à accompagner les entreprises et collectivités, qui ont investi dans des sites intranets sous la pression médiatique, dans une réflexion sur le déploiement et les usages qu'elles pourraient proposer à leurs salariés<sup>1</sup>.

La Région Aquitaine ouvre une agence qui a pour vocation de « sensibiliser, de former et de préparer les citoyens et les entreprises à Internet et aux autoroutes de l'information », l'AEC (Agence Europe Communication), dans laquelle je fais mon stage de maîtrise en 1996. En parallèle de « rapports d'analyse » sur le déploiement du numérique dans les entreprises, je participe à former les citoyens et les entrepreneurs qui le souhaitent à l'usage d'internet : le mail existait déjà mais nous présentions également l'intérêt des newsgroups et de la programmation html ou les premiers navigateurs comme *netscape* qui permettaient d'accéder au *Web* et de créer quelques pages en mode WYSIWYG (*What*

---

<sup>1</sup> Formation CECA (Communication et formation), 1999.

*you see is what you get*). C'est avec ce même outil que je réalisai le premier site du GREC/O et de la revue *Communication & organisation* quelques années plus tard.

L'Université d'Été de la communication de Carcans puis d'Hourtin est alors « le » lieu en France où les politiques, les médias, les communicants, les industriels et les chercheurs, se rencontrent une fois par an pour débattre de ce « nouveau monde en émergence »<sup>1</sup>. La déclaration de Lionel Jospin, alors Premier ministre, sur la mise en œuvre et les orientations du Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI), le 26 août 1999, marque un temps fort de la manifestation.

Je travaille pour l'Université d'été de la communication comme rédactrice du journal quotidien et des « actes » de la manifestation de 1995 à 2004<sup>2</sup>. Je crée et suis animatrice du Forum numérique de l'université d'été de la communication « La société de l'information en question ! » de 1997 à 2000. Il s'agit alors d'une liste de discussion que je modère en initiant le débat et en sollicitant des personnalités ou de simples usagers pour contribuer<sup>3</sup>. Les débats du Forum participaient à la construction du programme de la manifestation suivante.

Durant cette période, les discours médiatiques, politiques et économiques sont enthousiastes. Les télécommunications, Internet et le web promettent une révolution qui touchera tous les domaines de la société.

La nouvelle génération est à la fois enthousiaste (nous avons le sentiment que quelque chose était en train de se construire et que nous vivions des moments exceptionnels) et vigilante (le décalage entre les discours, les pratiques et les attentes effectives était manifeste).

Dans ce contexte, les débats concernent principalement les usages à venir, le déploiement des infrastructures, les risques liés à la « fracture numérique », les profits possibles pour les entreprises et les nouveaux modèles économiques, les nouvelles formes d'apprentissage, l'intérêt pour le développement des pays des Suds.

Les chercheurs qui interrogent la réalité de cette révolution et son bienfondé (Dominique Wolton était par exemple un habitué de la manifestation) et dénoncent une « fabrique du consentement », sont largement marginalisés, apparaissent souvent comme des « Cassandre », ne mesurant pas à sa juste valeur l'évolution anthropologique positive attendue.

Dans cette période, en sciences humaines et sociales (SHS) et plus particulièrement en sciences de l'information et de la communication (SIC), les projets de thèses prennent largement pour objet « l'internet », le « multimédia » et les « nouvelles » technologies.

On retrouve alors deux principales approches de ces objets dans notre discipline : d'un côté les recherches qui s'attachent d'un point de vue micro aux usages en construction et mobilisent largement la sociologie des usages et des pratiques culturelles ; de l'autre, les recherches qui s'intéressent d'un point de vue plus global, dans une perspective critique, aux discours d'escorte qui accompagnent la connexion « à marche forcée » de la société.

---

<sup>1</sup> Manifestation réunissant autour de 5 à 6000 participants sur une semaine fin août. Elle se termine en 2004, c'est alors la 25<sup>ème</sup> édition.

<sup>2</sup> De la 16<sup>ème</sup> édition intitulée « le navigateur, le port et la boussole » à la 25<sup>ème</sup> édition : « Les territoires ».

<sup>3</sup> Parmi les contributeurs qui intervenaient régulièrement : Philippe Quéau, Joel de Rosnay, Eric Georges, des chercheurs, des journalistes, des curieux, des enthousiastes, des inquiets, beaucoup de *geeks*...

Ma fréquentation de l'université d'été de la communication et de l'importance accordée aux discours et aux utopies sur une société de l'information « en construction » m'incite alors probablement à m'engager dans la deuxième perspective.

Mon directeur de recherche, Hugues Hotier, alors responsable de l'Institut des Sciences de l'information et de la communication (ISIC) et du laboratoire de recherche GREC/O (Groupe de recherche en communication des organisations) est à l'origine linguiste, ceci contribue également à ce choix.

Dans les années 90, face aux discours politiques, médiatiques et marchands enthousiastes, plusieurs chercheurs, notamment dans notre discipline, dénoncent, à la suite d'Ellul, l'idéologie technicienne (Ellul, 2004), ou dans la lignée de l'équipe du *Monde diplomatique*, l'idéologie de la communication (Mattelart, 1995; Ramonet, 2001). Les deux étant le plus souvent liées, l'informatique connectée apparaissant comme le dernier avatar de l'idéologie de la communication.

Les recherches critiques qui dénoncent des discours utopiques et idéologiques sur les « nouvelles » technologies de l'information et de la communication (TIC) sont alors nombreuses dans notre discipline, comme je le montre dans le document joint (Partie 1. Chapitre 2. Techno-discours et disqualification des résistances). Elles proposent une voix/e alternative à ce qu'on pourrait qualifier de « sidération » de la société face aux TIC. Les chercheurs qui s'intéressent alors à l'imaginaire, aux techno-discours, à l'utopie, ou à la religiosité d'internet et des « N » TIC sont, pour les plus cités par notre discipline : Philippe Breton (P. Breton, 1995, 2000), Patrice Flichy (Flichy, 2001), Armand Mattelart (Mattelart, 1995, 1997, 1999), Pierre Musso (Musso, 1998, 1999), Pascal Robert (Robert, 2012), Lucien Sfez (Sfez, 1999, 2002), Paul Virilio (Virilio, 1996, 1998), Dominique Wolton (Wolton, 2000; Wolton & Jay, 2000).

Ces travaux ont largement participé à me donner une grille de lecture des débats et discours entendus lors des universités d'été de la communication, et à la construction de mon objet de thèse.

Face à l'idée que les discours enthousiastes sur la télématique émergente seraient « inédits » et feraient « table rase » des grands espoirs et idéologies du passé, un petit nombre de chercheurs en histoire et en SIC s'attachent alors à montrer la redondance dans les discours et une histoire « circulaire » qui réinvestit périodiquement des mythologies ou des utopies déjà anciennes.

Les travaux d'Armand Mattelart, que j'ai pu rencontrer lors d'un entretien à Paris alors que je construisais la problématique de ma thèse, ont largement marqué cette première période de mes activités de recherche, même si mes analyses montraient par la suite les limites d'une perspective trop « surplombante » de l'analyse des discours et « l'illusion rétrospective de réalité » propre à la lecture cursive.

Comme le rappelle Fabien Granjon dans un article sur les fondements de la recherche critique en communication, les travaux de Mattelart relèvent d'une critique matérialiste fondatrice dans notre discipline : « pour Mattelart, la communication et la culture décrivent des domaines de pratiques à partir desquels se redéfinissent les modes d'organisation du pouvoir et s'organise la (re)production des rapports sociaux. L'idée-princeps est donc la nécessité d'envisager la communication en lien avec les conditions de production et de reproduction des rapports sociaux qui en fixent les cadres ». Mattelart s'intéresse ainsi aux médias, aux TIC ou aux industries culturelles en croisant ces objets communicationnels avec d'autres dynamiques sociales plus larges. Son travail scientifique est engagé, attentif aux rapports de pouvoir et aux contradictions sociales inhérentes aux structures en évolution des sociétés capitalistes (Granjon, 2015).

Dans cette période, où les SHS s'interrogeaient majoritairement sur des objets « émergents », plusieurs chercheurs, à l'instar de Mattelart dans *Une histoire de l'utopie planétaire* (Mattelart, 2009), proposaient une mise en perspective historique, une généalogie de la communication et de ses techniques. Les recherches sur l'histoire de la communication, largement abandonnées aujourd'hui, étaient alors nombreuses. En 1998 Daniel Bounoux rappelle ainsi, dans un entretien pour la revue *Communication & organisation* : « il semble qu'un noyau dur des études en SIC réside dans l'histoire des technologies du traitement des messages et de la transmission » (Bourdin, 1998).

Les travaux de Patrice Flichy, dans cette même veine, notamment dans ses ouvrages *Une histoire de la communication moderne* et *L'imaginaire d'internet* (Flichy, 1997, 2001) ont été importants pour moi et ont largement contribué à la construction de mes cours sur « l'histoire des techniques de communication à distance ». J'ai ainsi consacré une partie de mon mémoire de DEA aux travaux de Flichy sur le cadre de référence socio-technique et la place essentielle qu'il accorde à l'imaginaire dans le processus d'innovation socio-technique. J'ai eu l'occasion de rencontrer Patrice Flichy pendant ma thèse, et il m'a convié à présenter mes travaux de thèse dans le séminaire de son laboratoire en 2000.

Les travaux de Pierre Musso sur les origines saint-simoniennes de « l'imaginaire des réseaux » (Musso, 1998, 1999) vont également dans ce sens et marquent pour moi cette période.

Face à la difficulté d'analyser des sujets « émergents » et relativement insaisissables, et de mettre à distance des discours qui se présentent alors comme des « évidences », la mise en perspective historique, puis plus tard la « comparaison » internationale, me semblent alors des options intéressantes pour « lever le voile » sur des discours largement hégémoniques et peu discutés.

Contre « l'oubli de l'histoire », caractéristique de cette période où tout était considéré comme « nouveau », le rapprochement avec l'histoire des techniques et de l'innovation me semblait alors une voie prometteuse. Plusieurs ouvrages faisaient alors références en histoire des techniques, ils ont irrigué mes travaux et m'ont permis de situer le développement des techniques dans des contextes sociaux et historiques plus larges : (Stourdzé, 1987; Studeny, 1995; Béguet, 1990; Marvin, 1990; Carre, 1996; Carré, 1996; Griset, 1996; Caron, 1998; Barbier & Lavenir, 2000; Beltran & Carré, 2000).

Je me lance alors dans un long et fastidieux travail de recueil d'articles de journaux sur les techniques de communication à distance depuis le télégraphe optique au lendemain de la révolution française jusqu'aux premiers discours sur internet au milieu des années 90. Je rencontre à cette occasion des historiens de la Sorbonne spécialisés dans l'histoire de l'innovation (laboratoire alors dirigé par Pascal Griset) avec qui j'ai largement échangé et qui m'ont invité à communiquer sur mes travaux. Je rencontre également dans cette période Patrice Carré, historien à France télécom qui m'apporte beaucoup et notamment me permet d'accéder à des archives passionnantes et de découvrir les musées des télécommunications de France Télécom (Beltran & Carré, 2000; Carré, 1993, 1996).

Jacques Perriault avec qui je sympathiserai plus tard dans le cadre du Conseil d'Administration de la SFSIC est alors l'un des rares chercheurs de notre discipline à investiguer l'histoire des techniques du point de vue des usages et non dans une perspective critique des discours d'escorte. Ses travaux sur les « lignées techniciennes » des « machines à communiquer », montrant comment les objets et les usages « nouveaux » s'inscrivent dans l'histoire des usages et des imaginaires qui les précèdent, ont également largement inspiré mes réflexions sur les techniques de communication à distance (Perriault, 2008).

Je suis alors allocataire de recherche et monitrice à l'ISIC (1999-2001) puis ATER (2001-2003) et plusieurs de mes cours en IUP et IUT sont consacrés à l'histoire de la communication et de ses techniques. Je réserve une place importante dans ces cours à l'histoire de l'imaginaire des techniques.

Ces travaux sur l'histoire et la généalogie des techniques d'information et de communication ont pratiquement disparu aujourd'hui dans notre discipline. Une recherche rapide sur les revues en SIC présentes sur Cairn et sur *Open edition journal* montre ainsi la disparition de ce champ de réflexion en SIC et plus largement, me semble-t-il, une désaffection pour la mise en perspective historique des mutations contemporaines.

J'ai été sollicitée récemment pour contribuer à un programme de recherche interdisciplinaire sur « Les usines du futur » dans lequel un axe s'intéressera précisément à l'imaginaire de l'industrie du futur. Ce sera l'occasion pour moi de revenir à mes premiers travaux et de proposer une mise en perspective historique et critique sur ce sujet.

A l'occasion de ma thèse, je développe une méthode originale d'analyse mixte des discours médiatiques, conjuguant analyse statistique de discours assistée par ordinateur (logiciel ALCESTE) et analyse thématique cursive. Deux collègues de mon département, Martine Versel et Olivier Laugt utilisent alors depuis longtemps le logiciel ALCESTE et m'accompagnent pour comprendre les présupposés épistémologiques de son fondateur (Reinert, 1993) et les premiers rapports d'analyse. Je leur dois beaucoup sur ce point. Une bonne partie de ma thèse est consacrée à des réflexions méthodologiques sur les apports et les limites de ces deux types d'analyses et à l'intérêt de les coupler. Ces réflexions seront présentées lors d'un colloque organisé par Françoise Massit Folléa à la MSH Paris, sur « l'imaginaire des TIC », et sera publié sous forme de chapitre d'ouvrage (Laborde, 2009c).

Dans mes premiers travaux, la presse est alors considérée comme « un des vecteurs de l'imaginaire social des techniques ». L'analyse met à jour « des univers de référence » proposés par les médias, et étudie « les univers sémantiques mobilisés par les acteurs à un moment donné et dans un corpus donné ». Si on considère qu'un « objet » possède de multiples facettes et se définit à travers un grand nombre d'éléments, seuls certains de ces éléments sont mis en œuvre et en relief dans un discours donné. Le discours révèle alors le positionnement du ou des émetteurs par rapport au réel (Reinert, concepteur ALCESTE, 1999). La presse est alors un corpus parmi d'autres (textes scientifiques, roman de science-fiction, prospective...) qui peut servir de ressource aux imaginaires techniques d'une époque.

Je développe ainsi une approche spécifique de l'analyse statistique de discours, qui s'est construite dans le temps et permet de révéler des représentations spécifiques des objets (complémentarité avec l'analyse thématique, mise en perspective et confrontation avec d'autres discours, recherche systématique des cooccurrences de certains champs lexicaux). Les analyses successives historiques puis internationales me permettent de confronter les discours et de voir la façon dont ils se déclinent. Je développe également cette approche de l'analyse de discours dans les cours de « méthodes d'analyse de textes » que je donne à cette période et qui évoluent au fil de mes propres expériences de recherche.

Je soutiens ma thèse en 2001, à l'université Bordeaux Montaigne, alors Bordeaux 3, sous la direction de Hugues Hotier. Son titre : « Les discours accompagnant les nouvelles techniques de télécommunication : du télégraphe optique à l'internet. Pour une meilleure compréhension des discours de presse contemporains sur l'internet ».

Ce travail donne lieu à des publications (Laborde, 2002, 2003), une intervention au colloque de la SFSIC à Marseille en 2002, et des conférences invitées<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>- *Imaginaire européen des télécommunications*. Université de Hambourg, Allemagne, avril 2002. *Idéologie de la communication et usages des TIC dans les organisations françaises*. Faculté des Sciences et Techniques de Mohammedia, Maroc, décembre 2003.

La réflexion critique développée dans mes travaux de thèse s'est appuyée sur une approche historique et sur une confrontation entre mes résultats issus d'une méthodologie mixte et les constats des chercheurs qui s'intéressent à la redondance des discours historiques et évoquent une « histoire qui bégaié » (Flichy, 1997).

Ces travaux ont permis de mettre à jour à la fois les redondances mais également et surtout les singularités des premiers discours médiatiques sur internet au regard des discours sur le télégraphe électrique, le téléphone et la TSF. J'ai ainsi pu montrer les nouveaux enjeux économiques, politiques et sociaux qui se dessinaient en filigrane de ces discours, renouvelant ainsi, plus que les études que j'ai citées le supposaient, l'évolution des représentations techniciennes.

Je montrais ainsi, à travers l'analyse des « mondes lexicaux » (Reinert, 1993) qui composent les discours et de leur plus ou moins grande proximité dans les textes, plusieurs dimensions de l'imaginaire des techniques de communication à distance qui évoluaient largement du 19<sup>ème</sup> à la fin du 20<sup>ème</sup> siècle (Laborde, 2003) :

- « D'une communication à distance à une communion »
- « Les TIC comme nouvelle découverte et nouvelle aventure »
- « De l'enthousiasme des contemporains aux certitudes »
- « Oubli de l'intermédiaire technique et avènement d'un « monde » nouveau »

Ce que j'analyse par ailleurs largement dans ma thèse c'est l'impossible critique d'une technique qui « disparaît » dans les discours médiatiques sur internet que j'étudie. Les technologies remplacent alors la science comme vectrices d'un monde meilleur, elles sont invisibilisées dans les discours au profit de leurs usages et de la certitude de leurs bienfaits. Elles sont surtout devenues, à la différence des technologies qui les précèdent, indissociables du marché et de leur commercialisation, alors que les débats et interrogations sont relégués dans des champs très restreints (Voir document joint Partie II Chapitre 1 *Techno-discours et disqualification de la critique*).

Face aux points de vue de certains chercheurs qui envisageaient alors dans les discours sur internet un renouveau radical du champ des espoirs et utopies de l'humanité, et d'autres des arguments et représentations depuis longtemps présents dans les discours sur les techniques de communication, ma thèse soutenait alors un point de vue intermédiaire :

*« La lecture attentive des articles de presse sur les techniques de communication à distance, depuis deux siècles, nous donne l'illusion d'arguments similaires, sans cesse renouvelés. Toutefois, lorsque l'on observe l'organisation plus profonde des discours, les combinaisons de champs sémantiques et les arguments les plus fréquemment répétés, on remarque que les mêmes thèmes, incessamment déclinés, ne se renouvellent pas à l'identique et rendent compte d'une évolution significative des représentations de la communication à distance. Cette évolution est certes due aux caractéristiques intrinsèques de la technique, mais est également le fruit d'une époque particulière et des valeurs qu'elle véhicule. » (Laborde, 2001)*

---

- *Evolution des discours sur les techniques de communication à distance*. Séminaire de recherche du LATTS (Laboratoire Techniques territoires et sociétés), Paris, octobre 2003.

- *Les discours de presse du 19<sup>ème</sup> siècle autour des techniques de communication à distance*. Séminaire du CRHI (Centre de Recherche en Histoire de l'Innovation), université Paris 4, Sorbonne, février 2003.

- *Analyse des représentations dans la presse et usage de l'analyse statistique de discours*. Invitée au séminaire annuel de l'IRMC (Institut de Recherche sur le Maghreb contemporain), Tunis, mars 2003.

Mes travaux sur l'évolution de l'imaginaire des techniques d'information et de la communication montrent ainsi que celui-ci puise à la fois dans la longue histoire des mythologies de la science, des techniques et de la communication, tout en proposant une approche nouvelle du rapport aux technologies et à leur diffusion.

L'analyse de corpus, qui plus est de corpus historiques, ainsi que mes choix méthodologiques relèvent alors d'une volonté de mettre autant que possible « à distance » les objets d'analyse, alors même que je « baignais » moi-même ainsi que toute ma génération, dans des discours rappelant que nous traversons une période totalement inédite. Dans cette période, mes références théoriques, mes lectures et probablement mon besoin d'être « rassurée » par des méthodes éprouvées, m'amènent à penser mon objet « en extériorité » et « en surplomb », contrairement aux points de vue que je développe aujourd'hui et que je décris dans la dernière partie du document joint (« Epistémologie d'une recherche action collaborative »).

## Techno-utopies au service du développement

A partir de 2004 j'intègre des réseaux scientifiques internationaux qui ouvrent mes perspectives de recherche.

Je rencontre Annie Chéneau Loquay directrice de recherche au CNRS (CEAN Bordeaux<sup>1</sup>) et responsable du programme *African'ti* à l'occasion de l'Université d'été de la communication d'Hourtin et je participe aux travaux du réseau dès 2000. A partir de 2004 je deviens membre du réseau international de recherche et entre 2004 et 2009 je suis missionnée au Sénégal et au Mali pour étudier l'appropriation des technologies numériques dans les institutions et les entreprises d'Afrique francophone.

L'activité scientifique du réseau est dense et je rencontre à cette occasion des géographes, des sociologues et des chercheurs en sciences politiques qui ont en commun de s'intéresser au développement d'internet et des « nouvelles » techniques d'information et de communication en Afrique. Etrangement le réseau a finalement peu de liens avec nos collègues en SIC qui, dans le cadre du laboratoire bordelais de communication, à la suite de Jean Tudesq et Annie Bart, s'intéressent aux médias africains. C'est donc dans une optique résolument interdisciplinaire que j'aborde les problématiques du développement.

Les travaux qui me nourrissent alors sont ceux d'Annie Chéneau Loquay et des géographes du développement membres du réseau (Chéneau-Loquay, 2004; Chéneau-Loquay, 2000, 2003, 2008)

Je participe ainsi à plusieurs colloques et Annie Chéneau Loquay me propose en 2003 une recherche critique sur le Rapport mondial sur le développement humain publié par le PNUD<sup>2</sup> en 2001 et intitulé « Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain ». Ce travail sera présenté lors du XIVème Congrès de la SFSIC à Béziers et publié dans ses actes (Laborde, 2004a). Une version plus longue fera l'objet d'un chapitre pour la revue *NetSuds* du CEAN (Laborde, 2004b).

A partir de 2004 je rejoins également le programme de recherche international « Mise à niveau et changement social au Maroc » animé par l'IURS (Institut universitaire de recherche de Rabat). Ce programme est également pluridisciplinaire et regroupe des chercheurs francophones en sciences

---

<sup>1</sup> Centre d'étude d'Afrique noire (CEAN) - Etudes africaines - Unité Mixte de Recherche (UMR 5115) du Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS) et de l'Institut d'Etudes Politiques (IEP) de Bordeaux

<sup>2</sup> Programme des Nations unies pour le développement

sociales venant d'Europe et du Magreb. Ce projet vise à analyser le programme de développement social et économique mis en œuvre par l'Union européenne et intitulé « mise à niveau » (MAN) qui comporte un volet entreprises et industries (« mise à niveau des entreprises » MANE). J'aurais l'occasion d'analyser par la suite un programme du même type au Sénégal. Dans ce cadre mes premières recherches visent à mettre en perspective les discours institutionnels de l'UE et les discours de la presse marocaine sur ce sujet et leur évolution comparée dans le temps. Ces travaux sont présentés lors de 2 colloques à Rabat en 2005 et 2006 et sont publiés (Laborde, 2006, 2008).

Parmi les nombreux discours susceptibles de nourrir notre imaginaire technique, il en est un qui par essence est international : celui des organismes supra-étatiques sur le développement (PNUD, Banque mondiale et Union européenne). Ceux-ci relèvent d'un consensus entre de nombreuses instances internationales et sont diffusés et repris dans un très grand nombre de pays. Les rapports sur le développement en font partie, ils sont élaborés par les pays « donateurs » et largement diffusés dans les pays « bénéficiaires ».

Mes recherches montrent les ressorts de ces discours, entretenant une confusion entre progrès technique et progrès social et diffusant un système de pensée résolument rationaliste et techniciste. Il s'agit d'une réflexion critique sur un discours déterministe qui instrumentalise les techniques au service d'autres enjeux. La connexion et l'accès apparaissent alors comme une finalité en soi, objectif ultime du développement, indépendamment des usages qui pourraient en être fait.

Ces recherches dévoilent des représentations des techniques à la fois rédemptrices, salvatrices et culpabilisantes. L'enthousiasme technique est alors mis au service de la mondialisation économique d'une part, et d'un « nouveau souffle » pour le développement, d'autre part. Les principaux apports de ces recherches sont repris dans le document joint (Partie II. Chapitre 1. *Un discours international sur le développement déterministe et culpabilisant*).

Les travaux réalisés sur les représentations des « programmes de mise à niveau des entreprises » au Maroc (dans le cadre du programme de l'IURS) et au Sénégal (dans le cadre du programme Netsuds) me permettent également d'enrichir mon approche des imaginaires techniques à travers une mise en perspective, non plus historique mais internationale. La confrontation à d'autres cultures permet alors de révéler « en creux » les « fausses évidences » qui constituent notre « ordinaire » et nos représentations singulières de la communication, de ses techniques et des organisations du travail.

## De l'imaginaire social à l'imagination créative en action

Durant cette période, j'ai cherché à analyser ce qui était rendu invisible dans les discours politiques et médiatiques, observer différemment des discours qui se donnaient à voir comme des évidences et affichaient des certitudes.

J'envisage alors les discours analysés comme des grilles de lecture construite de la réalité, des « visions du monde », ressources parmi d'autres, qui participent à la perception et l'appropriation des innovations. Ces « visions du monde » s'apparentent alors à un « système de croyances » qui fonctionne comme une idéologie : voile, masque, et confirme la domination d'un système de pensée sur des formes alternatives de représentations.

L'imaginaire apparaît alors, pour moi mais aussi pour les autres chercheurs que j'ai cités et qui analysent les contenus des discours sur la communication et les TIC à cette époque, comme un ensemble de ressources fictionnelles plus ou moins stables à disposition des publics pour construire leurs relations à la technique. Dans cette période, les auteurs en SIC parlent alors d'imaginaire des TIC (Mucchielli, Bougnoux), d'utopies de la communication (Breton, Mattelart), d'idéologies techniques

(Sfez), de religion ou de culte (Breton, Pucheu), de Méta-techno-discours (Robert), de mythologies techniciennes (Musso) sans que l'on voit clairement les différences conceptuelles que les chercheurs revendiquent, au-delà de l'intérêt éditorial de ne pas tous afficher les mêmes titres d'ouvrages. Les recherches menées s'attachent en fait avant tout à des analyses critiques de discours. Travailler sur l'imaginaire des techniques de communication, revenait alors à proposer une analyse des discours sur les techniques, avec un prisme critique qui tend à penser cet imaginaire comme idéologie (Sfez), religion (Breton) ou même propagande (Ellul).

Les domaines de recherche étaient alors relativement étanches entre, d'une part, les travaux qui observaient l'appropriation des techniques dans une approche plus ethnographique et montraient la diversité des représentations et des formes de relation aux objets techniques et, d'autre part, les travaux qui, dans une perspective plus critique et « surplombante », discutaient les « contenus » des imaginaires politiques, techniques, médiatiques, romanesques, et la façon dont ils pouvaient, dans une certaine mesure, conditionner les modes d'appropriation.

L'imaginaire, comme nous le montrons par ailleurs dans nos cours à la même période sur les « usages des TIC en organisations » ne peut se penser comme un « objet » et n'existe pas en dehors des individus et des groupes imaginants. Les imaginaires sociaux diffusés par les médias, les débats publics, l'art ou la fiction, sont en permanence renégociés, refondés, dans nos interactions, dans nos relations aux autres, aux environnements et aux objets qui nous entourent. Pour autant, je trouve dommage qu'il y ait si peu aujourd'hui dans notre discipline de travaux d'envergure qui poursuivent la déconstruction des discours médiatiques, politiques, économiques qui participent le déploiement des objets techniques dans la société.

Dans la suite de mes recherches mais surtout dans mes cours sur les usages professionnels et l'appropriation des TIC en organisation, la question de l'imaginaire de la communication et des techniques est restée essentielle. Ma façon d'aborder ce concept a pourtant évolué. J'ai également été amenée à explorer d'autres imaginaires susceptibles de se conjuguer avec l'importance prise par la communication et ses techniques dans la société : l'hyper modernité (Ascher, 2005), la société de flux (Semprini, 2003), la société liquide (Bauman, 2006), l'idéologie gestionnaire (Gaulejac, 2019) et le « nouvel esprit du capitalisme » (Boltanski & Chiapello, 2011).

L'article récent, réalisé avec Valérie Carayol et Delphine Dupré, sur une intelligence artificielle japonaise nous a permis de revisiter cette question de l'imaginaire technique au prisme du genre. La conception et la commercialisation d'Azuma Hikari, un robot-hologramme social d'assistance quotidienne, montre ainsi des représentations paradoxales qui conjuguent imaginaire futuriste et libérateur des TIC et représentations conservatrices et sexistes des relations sociales (Dupré et al., 2020).

Si pour moi les dimensions idéologiques restent vives dans les discours managériaux et technologiques, et l'importance de déconstruire ces discours nécessaire, je m'intéresse davantage aujourd'hui à la façon dont ces ressources symboliques sont mobilisées par les individus et les collectifs en contexte de travail. En quittant une position « surplombante » on voit alors se dessiner une lutte symbolique permanente et des imaginaires non homogènes comme je le montre dans le document joint : aux côtés d'un « imaginaire leurrant », il est alors possible d'envisager une « imagination créatrice », comme processus de construction de mondes possibles en situation. Une imagination « en action ». Il s'agit alors de ne pas opposer imaginaire et réel mais au contraire d'articuler, dans une vision anthropologique, imaginaire et pratique : « en réalité peu de gestes ou de pensée échappent à l'imaginaire » (Durand, 1996). Ici l'imagination, au-delà de l'art ou de la fiction, concerne également le « travail mental quotidien des gens ordinaires » (Durand, 2003).

Dans les organisations, les acteurs ne peuvent s'en tenir aux règles prescrites, ils introduisent en permanence des innovations, imaginent des « mondes possibles » pour résoudre les problèmes, faire des choix, anticiper, etc... (Alter, 1999; Ribot, 2007). Cette activité créatrice est souvent ignorée ou cachée, c'est pourtant elle qui donne de l'intérêt et du sens au travail (Clot, 2008).

Arjun Appadurai et à sa suite Andréa Semprini envisagent les groupes sociaux comme des groupes identitaires déterritorialisés baignés dans un monde de flux (Appadurai, 2005; Semprini, 2003). Ces groupes sociaux ne sont alors pas des « victimes passives et soumises aux discours globaux mais mettent en œuvre des formes subtiles de résistance et de visibilité ». Le travail d'imagination ordinaire donne alors naissance, non pas à l'uniformisation culturelle, mais à « des phénomènes d'hybridation et de résistance à l'homogénéisation ». Les groupes sociaux se réapproprient alors « des signes en circulation dans des stratégies identitaires où ils vont se fondre avec d'autres strates de référents subjectifs, liées à des matrices signifiantes héritées, limitant ainsi la supposée homogénéisation » (Granjon reprenant le travail d'Appadurai (Granjon, 2008)). C'est davantage cette approche de l'imaginaire que nous avons mise en œuvre dans les recherches sur les entrepreneurs africains dont nous parlerons plus loin.

## LE REFUS D'INTERNET : LE PROGRAMME « NON-INTERNAUTES AQUITAINS »

En 2005, je réponds à une offre de la Délégation TIC de la Région Aquitaine pour un programme de recherche de trois ans sur les non-utilisateurs d'internet en Aquitaine (budget de 30 000 euros sur 3 ans - 3 chercheurs et des vacations de doctorants). La recherche est réalisée en partenariat avec le GREC/O (Groupe de Recherche en Communication des Organisations de l'Université Michel de Montaigne Bordeaux 3), l'AEC (Agence régionale Aquitaine Europe Communication) et le réseau SOURIR (Synergie des Observatoires des Usages Régionaux de l'Internet et des Réseaux).

Ce programme intègre directement un des axes de recherche collectifs du GREC/O pour son quadriennal 2007-2011 : *Antagonismes et réflexivité dans la société de l'information*. Cet axe se propose d'étudier les phénomènes de non-participation, de non-usage, de discrédit ou de retrait suscités par le déploiement de la société de l'information et de la communication et des TIC.

Nadège Soubiale, psychosociologue qui vient de rejoindre notre laboratoire, intègre rapidement le projet ainsi qu'une doctorante d'André Vitalis, Feirouz Boudhokane, qui a commencé une thèse sur les « réfractaires idéologiques à Internet ». La collaboration avec Nadège Soubiale, sur ce programme et le suivant, participe à une évolution de mes approches méthodologiques.

En 2005, alors que l'équipement et l'accès à internet se déploient « à marche forcée » depuis quelques années dans les foyers, les non-utilisateurs d'internet représentent encore une part importante de la population française. L'édition 2006 du « Diagnostic de la Société de l'Information en Aquitaine » évalue ainsi à 57% le nombre de foyers aquitains non connectés. Parmi eux, seuls 10% déclarent qu'ils souhaitent se connecter à domicile en 2006. L'enquête nationale menée par IPSOS début 2004 relevait à peu près les mêmes tendances : sur les 58% de non-utilisateurs, 26% déclaraient n'avoir aucune intention de se connecter. Cette catégorie de population, alors nommée « réfractaires » est constituée à 58% d'individus de 60 ans et plus et à 40% de ménages aux revenus modestes (IPSOS, 2004<sup>1</sup>). Si les non-utilisateurs sont alors chaque année moins nombreux, leurs caractéristiques

---

<sup>1</sup> IPSOS : « Les français et internet le déclic ? », 2004, <http://www.ipsos.fr/CanalIpsos/articles/1287.asp?rubId=23>

sociodémographiques se confirment : l'enquête CREDOC de 2004<sup>1</sup> dévoile ainsi que plus de 80% des non internautes français ont un niveau de formation inférieur au Bac, la moitié a plus de 60 ans et 40% appartiennent à des foyers disposant de moins de 1500€ par mois.

La fracture dite numérique, se résorbe et se durcit donc simultanément, et on considère alors qu'elle ajoute un nouveau clivage aux facteurs existants d'inégalité et d'exclusion sociales.

Dans ce contexte les pouvoirs publics se donnent pour mission de lutter contre la « fracture numérique », à la fois au niveau des infrastructures et de l'aménagement du territoire, et au niveau de l'équipement et des usages. Il s'agit alors de mieux comprendre les caractéristiques, les attentes, les freins des non internautes pour mettre en œuvre des initiatives publiques d'« e-inclusion ».

La période est alors celles des grandes commandes publiques puis privées sur l'appropriation de la télématique puis d'internet dans les foyers. La question de l'usage est dans un premier temps un enjeu politique majeur et devient rapidement un enjeu économique tout autant si ce n'est plus important.

Peu de chercheurs se consacrent alors à la question du non-usage. Ce sont avant tout les associations publiques (la FING « Fondation internet nouvelle génération » et le réseau SOURIR au niveau national, et l'AEC « Aquitaine Europe Communication » au niveau régional) avec qui je travaille déjà depuis plusieurs années qui portent ces réflexions et les grandes enquêtes régionales auprès des foyers et des entreprises.

La conviction du responsable de la Délégation TIC du Conseil régional d'Aquitaine est alors que seule une connaissance précise des populations non internautes, de leurs caractéristiques, réticences, motivations et attentes éventuelles, permettra d'apporter des éléments concrets de réflexion pour des politiques d'accompagnement adaptées. La région ne visait alors pas l'équipement de tous les foyers mais réfléchissait à la possibilité de mettre en place un accès et un accompagnement direct ou indirect pour tous (à travers des tiers lieux par exemple) qui ne laisserait pas une partie des citoyens « au bord du chemin ».

La recherche que nous menons à donc d'emblée pour vocation d'éclairer les décisions politiques. Je participe ainsi chaque année au « Diagnostic sur la société de l'information en Aquitaine ». En partenariat avec l'AEC, nous intervenons, avec Nadège Soubiale, dans l'enquête annuelle sur le déploiement des technologies dans la Région, en proposant des indicateurs et des focus sur le non-usage.

Dans cette période les chercheurs en sociologie et en SIC s'intéressent aux usages émergents de la télématique et d'internet dans la perspective de la sociologie des usages et des travaux de De Certeau sur les pratiques culturelles. La question du non-usage, marquée par les commandes publiques, puis privées, qui cherchent à éclairer l'adoption et les « freins » dans la perspective d'un « accompagnement », s'inscrit d'emblée dans un autre corpus théorique. Comme je le montre dans le volume 2 (« Une orientation des recherches qui laissent la résistance dans l'ombre »), les théories mobilisées sont alors celles de la sociologie de la diffusion, autour des travaux fondateurs de Rogers sur la diffusion des innovations (Rogers, 2003) et de Ram sur la résistance à l'innovation (Ram, 1987).

Ces approches ont en commun d'envisager l'innovation comme nécessairement positive et de chercher les leviers qui permettront de « maximiser » l'adoption et de « contourner » les résistances. Les recherches qui s'appuient sur ces travaux sont largement majoritaires au début des années 2000.

---

<sup>1</sup> BIGOT, R. « La diffusion des technologies de l'information dans la société française », CREDOC, 2004, <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=R236>

Elles sont ainsi amenées à envisager la non adoption comme une « défaillance », une sous-catégorie de l'usage, et à produire des catégories négatives de non-utilisateurs : « abandonnistes », « récalcitrants », « réfractaires ».

Ces recherches s'appuient généralement sur des études statistiques et descriptives, montrant l'influence des déterminants sociodémographiques sur la connexion. L'âge, le revenu du foyer, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau d'éducation, le lieu de résidence, et le type de cellule familiale apparaissent alors comme les variables démographiques qui permettent de différencier les usagers des non-usagers (Lenhart, 2003; Rice & Katz, 2003; Selwyn et al., 2005).

Les travaux qui remettent en question ces approches et proposent d'analyser le non-usage comme un phénomène singulier (et non comme une sous-catégorie négative de l'usage) dans une dimension positive et créative (porteuse de modèles alternatifs) n'apparaîtront que plus tard comme je le montre dans la relecture que je fais de mes travaux à la lumière du concept de résistance dans le volume joint.

L'autre caractéristique des travaux sur le non-usage de cette période c'est qu'ils se font majoritairement, à la différence des recherches d'alors sur les usages, à partir de grandes enquêtes, souvent quantitatives (toutes les grandes enquêtes du CREDOC pour la France ou de *Pew Internet* pour les Etats Unis), ou à base d'entretiens semi-directifs. Ces méthodologies, comme je le montre dans le volume joint, comportent des biais de « désirabilité sociale » et parviennent difficilement à prendre en compte la dimension dynamique et processuelle du non-usage.

Nos travaux ont donné lieu à plusieurs publications (Laborde & Soubiale, 2006, 2007b, 2007a; Boudokhane, 2011, 2006) et à un rapport de recherche remis à la Délégation TIC du Conseil Régional d'Aquitaine et diffusé à l'ensemble des élus de la Région (Laborde & Soubiale, 2008).

Cette recherche a également été largement diffusée auprès d'associations régionales, nationales et internationale destinées à « éclairer » les décideurs et le grand public sur les évolutions des usages et non-usages de l'informatique connectée (à travers le réseau SOURIR et la FING notamment)<sup>1</sup>. Elle a également fait l'objet d'une diffusion auprès de notre communauté scientifique à travers une lettre d'Org&Co en 2006 et dans une lettre de la SFSIC en 2008.

J'animais par ailleurs un site web dédié au programme qui présentait à la fois l'avancée de nos travaux et des synthèses des enquêtes et recherches réalisées par ailleurs aux niveaux national et international sur ce thème.

Je ne reviendrais pas en détail sur les principaux apports et les limites de ces travaux, largement commentés dans le volume 2. De manière synthétique, je dirais que nos recherches ont permis dans un premier temps d'approfondir et diversifier les facteurs explicatifs du non-usage généralement mobilisés dans les études précédentes. Au-delà des facteurs socio-éco-démographiques classiques, nous avons intégré à notre modèle des paramètres liés aux pratiques médiatiques et culturelles, à la confiance en soi technique, à la complexité perçue ou encore à l'utilité perçue ou à la comparaison

---

<sup>1</sup> Parmi les communications et supports de valorisation :

- *Le projet non internautes aquitains*, Présentation au Séminaire de la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération), mars 2006 (avec Nadège Soubiale)
- *Les non internautes en Aquitaine. Approches qualitative et quantitative de l'absence d'adoption d'internet*. Rennes : Les étés TIC de Bretagne, juillet 2007 (avec Nadège Soubiale)
- *Focus « non-usage »*, présentation lors des événements annuels régionaux « DiagnosTIC de la société de l'information en Aquitaine » 2005, 2006, 2007 et diffusion dans le cadre du réseau SOURIR.
- *Ce qu'on sait des non internautes*. Article dans la lettre régionale de l'AEC, 2006

sociale. Nous avons ainsi montré que nombre de facteurs « classiques » liés au non-usage comme l'âge ou le niveau socioéconomique n'expliquent pas en tant que tels la non utilisation d'internet. Les facteurs explicatifs sous-jacents à la surreprésentation de ces populations étaient alors l'activité professionnelle, le niveau de formation et la formation à l'informatique, l'environnement social et technologique ainsi que les représentations des internautes-types diffusées dans la société.

Le second intérêt de ces recherches c'est d'avoir montré, comme pouvaient le faire d'autres études à l'époque, mais peut être de manière plus qualitative à partir d'entretiens, la réalité plurielle et composite de la catégorie arbitraire des « non-internautes ». Notre recherche identifiait ainsi des formes de relations à internet variées depuis l'usage occasionnel jusqu'à l'usage via les proches, et des intentions d'utilisations tout aussi diverses. Nous montrions également l'importance de prendre en compte la dimension évolutive et dynamique du non-usage, de nombreuses personnes évoluant selon les moments et les contextes entre usages et non-usages.

Si ces recherches ont été utiles pour les commanditaires et ont permis d'attirer l'attention sur la pluralité des non-usages et l'éventail des formes possibles d'accompagnements et de services publics à développer, je montre explicitement les limites de ce travail, qui s'inscrivait dans les tendances scientifiques d'une époque, dans le document joint.

Les travaux sur la non utilisation d'internet et des technologies, relevant du paradigme de la « fracture numérique » puis de « l'e-inclusion », comportent alors une absence de perspective critique liée, il me semble aujourd'hui, à la fois au cadrage des commandes mais également à la motivation des chercheurs pour résorber les inégalités et l'exclusion sociale, quand bien même ils participeraient dans un même temps à la diffusion commerciale des équipements et de l'accès.

Cette expérience, si elle a été valorisée du point de vue de l'action publique et des publications académiques, m'a laissé par ailleurs le sentiment d'être restée trop « à distance » des populations que nous étudions. Les recherches ethnologiques de James Scott sur la résistance cachée et la subversion invisible (Scott, 2009), que j'ai découvert plus tardivement, et qui impliquent une immersion auprès des acteurs, me semblent alors très pertinentes. Je les reprends dans le document joint sur « les résistances cachées ». Cette perspective permet à Scott de mettre à jour un double discours des populations dominées que les enquêtes par questionnaires ou entretiens ne permettent pas de percevoir : d'un côté un discours consensuel, une « performance » respectable qui se donne à voir, de l'autre, un discours caché, d'« entre-soi », alternatif, que Scott nomme « infrapolitique des subalternes ».



# TRANSFORMATIONS DES ORGANISATIONS EN CONTEXTE DE DEPLOIEMENT DES TECHNOLOGIES NUMERIQUES

---

Dans la première décennie des années 2000, l'équipement et la connexion des entreprises et des organisations croissent très rapidement et les usages concrets se développent. Toute cette décennie et la suivante seront marquées par une évolution continue de l'offre et des usages.

Dans cette période, je me recentre sur la question des organisations et du travail, plus proche des thématiques de mon équipe de recherche (initialement le GREC/O puis l'axe COS du MICA<sup>1</sup>) et de mes engagements et responsabilités pédagogiques et collectives à l'Université Bordeaux Montaigne.

Je suis, à partir de 2001, dès mon recrutement, responsable de la maîtrise (IUP) puis du master de Communication des organisations de l'université Bordeaux Montaigne. Dans cette période, l'équipe pédagogique, en lien avec les professionnels partenaires de la formation, fait évoluer les enseignements en ajoutant des cours sur la production de sites internet ou les nouvelles communications « interactives » des entreprises. Initialement il ne s'agit pas de transformations de la formation mais d'ajustements, avec des cours que j'assure pour la plupart pendant moins de 10 ans (« ateliers de création de sites internet », « communication interactive »), en parallèle de cours plus généralistes en SIC, avant que l'ampleur des innovations sociotechniques nécessite de faire intervenir des professionnels confrontés au quotidien à ces évolutions. A partir de 2010, le programme pédagogique est transformé plus profondément et les innovations numériques irriguent l'ensemble des enseignements. Mes cours liés aux techniques de communication se réorientent alors vers des enseignements sur les « cultures numériques » et sur « l'accompagnement au changement » lié aux TIC dans les organisations.

Je suis par ailleurs engagée dans des associations professionnelles de communicants depuis le début des années 2000. Je suis encore aujourd'hui membre de l'APACOM (association des professionnels de la communication Nouvelle Aquitaine) et administratrice de Post-ISIC (Association des anciens de l'ISIC). La proximité avec les professionnels et les exigences de la formation m'ont ainsi amenée à construire une réflexion sur le long terme sur l'évolution des pratiques communicationnelles des organisations liées aux technologies numériques, en lien étroit avec mes collègues chercheurs mais également avec des professionnels de la communication.

A partir de 2005, je suis, à la suite de Valérie Carayol, chargée de mission Communication à l'université Bordeaux Montaigne puis, par la suite, coordinatrice de la commission Communication du PRES (Pôle régional de recherche et d'enseignement supérieur)<sup>2</sup>. L'un des projets principaux, sur lequel je m'investis pendant près de 2 ans au sein de mon université, concerne la mise à plat et la refonte de l'ensemble des outils « Xnet » de l'université. J'anime alors un comité de pilotage qui réunit la DSI, le service communication, des délégués des enseignants, des étudiants et des personnels administratifs. L'objectif est alors de faire évoluer des sites web indépendants, qui fonctionnent « en silo » (internet, intranet, et un ensemble de sites périphériques relevant de différentes entités de l'université), vers

---

<sup>1</sup> Axe Communication, organisation et société. Le MICA (MÉDIATIONS, INFORMATIONS, COMMUNICATION, ARTS) est un laboratoire de recherche de l'Université Bordeaux Montaigne, labellisé comme Unité de Recherches (UR 4426) de l'École doctorale Montaigne-Humanités.

<sup>2</sup> Commission qui réunissait alors les services communication des 5 universités et des écoles de la Région Aquitaine.

une stratégie de production collective et collaborative de contenus qui alimentent simultanément plusieurs « espaces numériques », délimités en fonction de leurs publics cibles (environnement numérique de travail des personnels, site institutionnel, espace numérique étudiants, portail dédiée à la formation, espace dédié aux journalistes...). Dans ce contexte je suis amenée à travailler avec des cabinets d'audit et de conseil (appel d'offre initial sur l'analyse des besoins), des informaticiens, des développeurs, des graphistes, des spécialistes de l'accessibilité numérique, etc.

A l'instar des recherches académiques sur les TIC qui changent à peu près au même moment de façon d'envisager les technologies numériques, nous passons ainsi, au sein de l'université, d'une situation où tous les dispositifs sont pensés, animés et administrés indépendamment, à une réflexion sur le numérique comme environnement ou écosystème global. Le centre de l'attention passe alors des supports vers les bases de données et la qualification des publics. Cette expérience de gestion de projet numérique nourrira très largement à la fois mes cours et mes recherches.

En 2008 je suis engagée dans le groupe de discussion à l'origine du Programme numérique d'Alain Rousset (alors Président du conseil régional d'Aquitaine) pour les élections municipales de la ville de Bordeaux. En 2010 je participe également à la construction de son Programme numérique pour l'Aquitaine à l'occasion des élections régionales. Ces expériences m'incitent à envisager les transformations numériques de la société d'un point de vue global, à la fois social, économique et politique.

## UNE MANIERE DE ME SITUER DANS LE CHAMP DE LA COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE

Dès mon année de DEA je rejoins le GREC/O (Groupe de recherche en Communication des organisations) alors dirigé par Hugues Hotier. Il deviendra par la suite le COS (Communication Organisations et Société) et sera dirigé par la suite par Gino Gramaccia et Valérie Carayol.

Je suis membre du comité de rédaction et participe activement à la revue *Communication & organisation* dès mon arrivée dans le laboratoire. Je produis initialement la communication numérique de la revue et je coordonne deux dossiers (Laborde, 2005a; Laborde et al., 2008). Depuis 2017, à la suite de Gino Gramaccia, j'ai repris la direction éditoriale de la revue ainsi que de la rubrique Varia. Cette responsabilité implique notamment un travail de définition de la charte éditoriale et des orientations thématiques de la revue, en accord avec le comité de rédaction, ainsi qu'un travail de proximité avec le comité éditorial, le comité scientifique, les coordinateurs de dossier et les Presses universitaires de Bordeaux (PUB). Elle implique également un travail de lecture approfondie de chaque numéro ce qui m'offre une belle visibilité sur les productions du champ scientifique de la communication organisationnelle.

Les recherches développées par le GREC/O se donnent pour objectif principal « d'étudier les phénomènes communicationnels contribuant au fait organisationnel ». Dans cette perspective, « l'accent est mis sur tous les phénomènes, éphémères, informels ou institutionnalisés, matériels ou virtuels et toutes les situations qui contribuent à la genèse, au développement ou à l'extinction des formes organisationnelles » (présentation de l'équipe, 2004).

Le GREC/O (comme le COS aujourd'hui) revendique alors un pluralisme méthodologique et épistémologique et laisse une grande latitude aux chercheurs dans les choix de leurs objets de recherche. Les thématiques de recherche transversales, mises en œuvre collectivement, relèvent généralement d'objets relativement atypiques dans notre champ : « Induction et communication »

(Hotier, 1997), « Non verbal et organisation » (Hotier, 2000), « Coexister dans les mondes organisationnels » (Gardere & Gramaccia, 2003), et plus récemment « Le côté obscur de la communication organisationnelle » (Carayol et al., 2020).

Les recherches collectives s'articulent alors autour de plusieurs points d'ancrage qui dessinent une conception de la recherche particulière :

*« - Le fait organisationnel est abordé comme une forme dynamique, dans toutes ses composantes et toutes ses phases, avec une attention donnée tant au micro-social qu'à l'historicité.*

*- Nous saisissons les logiques communicationnelles à travers des opérations très diverses (interactions, discours, documents, archives, dispositifs technologiques, etc.) et développons des questionnements qui permettent de combiner l'étude des formes communicationnelles avec des interrogations plus larges pouvant relever, par exemple, du politique, de l'esthétique ou de la sociologie critique.*

*- Nos méthodes et nos arguments théoriques veulent faire progresser une science réflexive et modeste, pratiquant volontiers l'autocritique et interrogeant de manière continue les modalités de construction de ses objets. »* (Présentation du laboratoire de 2004 – Site internet du GREC/O)

Les chercheurs du GREC/O sont, dans les années 2000, très liés aux travaux sur la pragmatique, l'interactionnisme symbolique et « l'école » de Palo Alto. Paul Watzlawick était le parrain de ma promotion de maîtrise et Yves Winkin était conférencier invité lors du premier colloque du GREC/O auquel j'assistais (Induction et communication, 1997). Les premiers cours que je donnais sur les théories des SIC consacraient ainsi une part importante à l'interactionnisme symbolique, à la suite d'Ervin Goffman, aux travaux d'Edouard T. Hall sur la proxémie et le langage silencieux, et au modèle orchestral de la communication défendu par Yves Winkin. Ces travaux ont également influencé l'approche que l'équipe a développé des phénomènes « non verbaux » par la suite (colloque « Non verbal, communication, organisation », 2000).

A la suite de l'habilitation à diriger des recherches de Valérie Carayol, la question des temporalités devient importante dans les travaux de l'équipe. Les projets collectifs, entre 2004 et 2007, s'attachent ainsi à la question de « l'urgence en organisation » (Carayol, 2006; Carayol et al., 2005), et, entre 2007 et 2011, un séminaire « Temporalité et communication » est proposé dans le cadre du MICA et donnera lieu à un colloque et une publication sur les rythmes et les temporalités organisationnelles (Carayol & Bouldoires, 2012). Dans ce cadre, nous proposons, avec Valérie Carayol et Nadège Soubiale, une recherche sur les transformations des liens organisationnels la nuit, en prenant pour terrain l'activité nocturne d'une caserne de pompiers (Carayol et al., 2012).

L'invitation d'Andréa Semprini lors d'un séminaire du GRECO en 2010 pour présenter son ouvrage « La société de flux : Formes du sens et identité dans les sociétés contemporaines » (Semprini, 2003) a également été marquante pour moi et a contribué à conforter une approche processuelle de la communication et de l'organisation, qui se retrouvait à la même époque dans les travaux de Zygmunt Bauman sur la « modernité liquide » (Bauman, 2006).

Parallèlement à mes activités bordelaises, je participe régulièrement aux manifestations du GDR *Org & Co* dès 2000 et je suis élue au CA de la SFSIC entre 2004 et 2009, sous la présidence de Françoise Bernard puis Gino Gramaccia. Les rencontres amicales et intellectuelles réalisées dans le cadre de ces deux instances participent également pleinement à la construction de ma trajectoire de recherche.

Pour situer mes travaux dans cette période dans le champ de la communication organisationnelle, je propose de reprendre la cartographie proposée par Pierre Delcambre sur « la recherche en communication organisationnelle française de première génération », dans le manuel dirigé par Sylvie Grosjean et Luc Bonneville (Grosjean & Bonneville, 2011)<sup>1</sup>.

Pierre Delcambre propose une description du champ de la communication organisationnelle en France entre 1995 et 2008 à partir de cinq « paradigmes » (Grosjean & Bonneville, 2011 tableau pp 34-35) :

- Le paradigme systémique : analyse des systèmes d'acteurs dans la tradition de la sociologie française des organisations (Delcambre cite ici les travaux d'Alex Mucchielli)
- Le paradigme des comportements communicationnels : analyse des comportements et des métiers basés sur des approches psychosociologiques (Delcambre cite ici les travaux d'Arlette Bouzon et Françoise Bernard)
- Le paradigme socio-technique : analyse des transformations des systèmes informationnels dans l'environnement des technologies de l'information et de la communication, à la suite des analyses sociologiques de l'activité (Delcambre cite ici les travaux d'Anne Mayère)
- Le paradigme de l'activité : analyses situées d'organisations à la suite de travaux en sociologie du travail ou en psychopathologie du travail (Delcambre cite ici les travaux du groupe « langage et travail » mais également les travaux de Gino Gramaccia, dans une perspective pragmatique, et ses propres travaux sur les processus de communication)
- Le paradigme des logiques sociales des phénomènes communicationnels et informationnels : analyse des évolutions des formes d'organisation des entreprises dans un environnement qui exige de nouvelles réponses idéologiques, organisationnelles et communicationnelles pour la mise au travail (Delcambre cite ici les travaux de Christian Le Moëne, Bernard Floris, Stéphane Olivesi, et Nicole d'Almeida).

A la suite de Valérie Carayol, de Christian Le Moëne, de Bernard Floris, de Nicole d'Almeida, notamment, je m'inscris dans ce dernier « paradigme » proposé par Pierre Delcambre. Je m'interroge alors principalement sur les liens entre transformation des organisations, crise managériale, évolution du capitalisme et évolution des pratiques d'information et de communication.

Cette perspective est à rapprocher d'une des filiations des travaux critiques en communication organisationnelle identifiées par Nicole d'Almeida et Valérie Carayol en 2014 : les travaux qui analysent « les nouveaux enjeux théoriques liés aux recompositions en cours et s'intéressent à la question des frontières, des nouvelles formes de stimulation du travail et d'inventivité organisationnelle (...). Dans cette perspective sont mobilisés des questions cruciales, liées à l'institutionnalisation / desinstitutionnalisation, à la question du temps, à la dialectique vie privée vie au travail, au rôle des TIC et des dispositifs numériques dans ses enjeux » (D'Almeida & Carayol, 2014).

Mon approche du déploiement des technologies numériques en organisation prend alors pleinement en compte les tendances sociétales et organisationnelles dans lesquelles elles s'insèrent et qu'elles accélèrent éventuellement en retour. C'est dans cette perspective, liant transformation numérique et transformations du travail, des organisations et de la société, que j'appréhende les deux numéros de la revue *Communication & organisation* que je coordonne, l'un sur « Les nouvelles formes de relations consommateurs - entreprises », et l'autre sur « Les images d'organisation » (Laborde, 2005a; Laborde

---

<sup>1</sup> Il s'agit d'une proposition de représentation du champ parmi d'autres. Comme toute représentation elle est nécessairement incomplète, réductrice et perfectible. Les approches évidemment ne sont pas étanches et les apports théoriques irriguent des travaux dans plusieurs pôles. Toutefois cette proposition me permet de me situer et d'explicitier ma posture et mes sources théoriques à cette époque.

et al., 2008), ainsi que mes activités de recherche dans le programme NetSuds (2004-2009) et l'orientation générale des recherches de l'axe 4 du programme Raudin que je pilote (2008-2012).

Les évolutions importantes que je documente particulièrement sont alors : la dislocation des formes antérieures d'entreprises et des « frontières » organisationnelles (Le Moëne, 2003), l'idéologie gestionnaire et ses paradoxes (Gaulejac, 2009), de nouveaux modèles d'organisation centrés sur la communication et l'événement (Veltz & Zarifian, 1993; Zarifian, 1998), l'émergence de la figure centrale du « client » (Floris, 1996), l'hypermodernité et l'urgence dans les organisations (Aubert, 2006; Carayol, 2006), le « nouvel esprit du capitalisme » et les références aux « mondes connexionnistes » (Boltanski & Chiapello, 2011).

Les pratiques de communication professionnelle sont profondément liées à l'évolution actuelle du capitalisme et de la numérisation de la société. De ce point de vue, la communication organisationnelle ne peut s'envisager pour moi, dès cette époque, indépendamment du contexte de développement du capitalisme global et de la pensée néolibérale qui le sous-tend, en prenant nécessairement en compte les liens entre communication et pouvoir. Un pouvoir disséminé pour une bonne part dans des dispositifs, des procédures et des technologies.

Les deux numéros de la revue *Communication & organisation* que je coordonne en 2005 et 2008 intègrent ces éléments. Le dossier sur les « enjeux de la relation client » montre ainsi l'envahissement de la sphère sociale et privée par la sphère marchande (Laborde, 2005b), la réorganisation des entreprises autour de la figure centrale du client (partenaire, expert, « client-ployés ») (De Crescenzo & Floris, 2005), l'inauguration, grâce aux technologies numériques, d'une « relation personnalisée de masse » (Carayol & Sochaki, 2001) qui à la fois déséquilibre et déshumanise la relation (Le Fournier, 2005). En 2008, le dossier sur les « images d'organisations » montre en quoi les pratiques communicationnelles liées à la production symbolique des organisations travaillent, structurent, reconfigurent, voir « inventent » les organisations. Deux articles de ce dossier ont une consonance clairement critique et « raisonnent » pour la suite de mes travaux : l'un de Thomas Heller sur « l'invisible de l'image » où il s'attache aux pratiques de communication comme « dispositifs » de pouvoir invisible (Heller, 2008), l'autre de Christian Le Moëne où il s'interroge sur « L'organisation imaginaire ? » (Le Moëne, 2008).

Les innovations technologiques en organisation que j'analyse s'insèrent alors dans ces multiples contextes et ne peuvent être comprises et appréhendées sans en tenir compte.

A la suite des nombreux travaux que nous venons de citer, mon approche en communication organisationnelle peut alors être qualifiée de constructiviste et critique. Elle est également processuelle et relationnelle : la relation est première et la communication participe en continu à construire un « monde commun » et une « vision du monde ».

J'envisage ainsi, à l'instar de nombreux chercheurs dans notre discipline, la communication et l'organisation comme des processus qui se construisent mutuellement. Comme le rappelle Valérie Carayol : « le fait organisationnel est décrit comme une activité qui doit être en permanence ré-accomplie par les agents qui sont liés par un projet. Il est envisagé comme un processus qui ne se déroule pas simplement dans le temps mais doit être constamment ré-instauré, ré-affirmé et ré-accompli [à travers la communication] » (Carayol, 2004, p. 15).

La vie organisationnelle se comprend alors comme un processus continu de communication, « processus à travers lesquels la réalité organisationnelle prend forme ou s'effondre » (Bonneville & Grosjean, 2007). Karl Weick a largement marqué cette perspective de son empreinte, en s'intéressant aux processus interprétatifs qui « façonnent » les organisations, envisagées comme « organizing »

(Weick, 1995) : organisation en actes et en perpétuelle évolution à travers les interactions, plutôt qu'organisation comme structure stable et figée.

A la suite des travaux du GREC/O, de Valérie Carayol et de Christian Le Moëne, je préfère alors le terme « formes organisationnelles » plutôt qu'« organisations » pour marquer leur dimension processuelle et évolutive. L'organisation est alors envisagée comme instable, transitoire, en évolution permanente. La communication des organisations relève ainsi d'une « travail symbolique » pour « faire exister symboliquement ces institutions de plus en plus virtuelles » (Le Moëne, 2008).

Il ne s'agit pas pour autant de dire que tout se re-découvre ou se re-crée dans chaque situation, il s'agit plutôt de « considérer les structures comme des accomplissements pratiques dont la stabilité résulte d'un travail interactionnel incessant et que les normes, les valeurs ne sont pas les seules guides de l'action, mais des ressources mobilisées sur la base de leur interprétation pratique *dans* l'action, dotées donc d'un sens qui n'est pas donné ou imposé *a priori* mais qui est constamment retravaillé par l'action » (Sylvie Grosjean, 2010).

De ce point de vue le décalage est toujours important entre « travail prescrit » et « travail réel ». Ce dernier est alors en permanence négocié, mis en œuvre, investi par les travailleurs, de façon singulière.

La communication institutionnelle ou stratégique, celle qui est portée par les relations publiques, a alors pour mission de donner forme et ordre aux organisations. Pour Christian Le Moëne elle est à la fois le symptôme, le moyen et la résultante de la volonté de dépassement des crises managériales et organisationnelles. Les effets de la communication des organisations se propagent ainsi bien au-delà des organisations : elle s'inspire et façonne notre imaginaire de l'organisation et du travail, proposant des modèles économiques et capitalistes comme modèles de vie démocratique et domestique. Les communications organisationnelles peuvent ainsi être envisagées d'un point de vue politique dans la mesure où elles concourent à créer un ordre social en énonçant des règles et des valeurs (Le Moëne, 2008).

Dans cette partie de ma carrière, j'envisage, à la suite des travaux que nous venons de citer et de ceux de Thomas Heller (Heller, 2009; Appel & Heller, 2010; Heller et al., 2013), la communication comme un dispositif (au sens de Foucault) de coordination, de construction et de recomposition des imaginaires collectifs. La communication interne n'est alors pas comme le rappelle Le Moëne un ensemble de techniques et pratiques managériales mais « un processus (ou un dispositif) d'institution et de perpétuelle actualisation de conventions professionnelles arbitraires et instables qui contribuent à la délimitation symbolique, pratique (et matérielle) des frontières de l'organisation » (Le Moëne, 2008, p. 147).

A partir de conceptions de l'organisation et de la communication comme processus interdépendants, largement partagées dans notre champ, les auteurs orientent leurs analyses, soit vers les interactions, dans une approche ethnographique, souvent centrée sur les actes de langage, en s'intéressant à la façon dont les échanges produisent les organisations (il s'agit ici plutôt des approches constitutives ou CCO qui nous viennent du Canada mais sont revendiqués par de nombreux chercheurs en France depuis une dizaine d'années); soit vers les organisations, dans une perspective plus critique, en s'intéressant à la façon dont les contraintes organisationnelles, cristallisées dans des normes, des dispositifs, des cultures, s'actualisent, se rejouent, mais aussi conditionnent les pratiques de communication organisationnelle. C'est cette dernière perspective qui m'intéresse davantage.

Dans ce contexte, j'envisage, pour reprendre le vocabulaire d'Antony Giddens, les pratiques de communication organisationnelle comme à la fois contraignantes (en tant que « dispositifs » au sens de Foucault, qui « bride » et « discipline ») et habilitantes (elles permettent la re-négociation du sens,

l'émancipation et la résistance). De la même façon, si on envisage les relations publiques comme un travail réflexif et interprétatif et pas seulement comme transmission de message, celles-ci peuvent conduire à la reproduction des structures sociales comme à l'émancipation et à la transformation (Falkheimer, 2018).

## UNE MANIÈRE D'ENVISAGER LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES EN CONTEXTE DE TRAVAIL

Depuis le début de ma carrière, mes travaux de recherche en communication ont toujours examiné comme centrale la question des technologies d'information et de communication. Dans la lignée de la posture explicitée plus haut, je m'intéresse ainsi à la façon dont les technologies numériques participent aux processus d'évolution et de transformation de la communication et des formes organisationnelles.

Comme le dit justement Daniel Bougnoux, « si communiquer c'est d'abord « avoir en commun », le monde moderne et les réseaux qui le maillent ne cessent de renouveler nos façons d'être ensemble » (Bougnoux, 2002, p. 16). La communication, de ce point de vue, est inséparable de son « milieu » technique.

L'évolution des intitulés de mes enseignements dans ce domaine montre d'une certaine manière à la fois l'évolution de la manière d'envisager les techniques et les références théoriques mobilisées :

- 1999-2003 : « Communication interactive » et « Ateliers internet »
- 2003-2009 : « Usages des TIC en organisation » et « Ateliers internet »
- 2010-2015 : « Analyser les pratiques organisationnelles et communicationnelles équipées » et « Mutations des organisations et dispositifs numériques »
- 2016-2021 : « Cultures numériques »

Les technologies numériques d'information et de communication sont aujourd'hui présentes dans toutes nos sphères de vie et participent aux liens, voir à la porosité des frontières ou à la confusion (blurring) entre ces sphères. Leur massification et leur démocratisation, comme la migration de l'offre des objets aux services, ou encore l'innovation ascendante, ont nécessité de revoir les cadres théoriques et conceptuels initiaux d'analyse des usages.

Aujourd'hui de nombreuses technologies numériques médiatisent nos relations au travail et, ce faisant, reconfigurent un certain nombre de nos pratiques professionnelles. De ce point de vue, la période de confinement et de télétravail « gris » (Soyez, mars 21) que nous venons de traverser n'a fait que renforcer une évolution déjà à l'œuvre depuis longtemps dans les organisations. Dans ce contexte, les chercheurs ne s'attachent plus aujourd'hui à l'usage d'outils ou de services spécifiques mais à la façon dont nos activités se déploient dans un environnement social et professionnel équipé, fait « d'humains » et de « non humains ».

La façon d'envisager les technologies numériques dans mes travaux s'inspire de mon approche en SIC et en communication organisationnelle. Elle prend également ses sources et s'alimente des recherches en sociologie des usages et en anthropologie des sciences et des techniques.

J'envisage les technologies numériques comme produites par la société et participant dans un même temps à sa transformation. Sans être à l'origine des changements à l'œuvre dans les organisations contemporaines (changements qui les dépassent largement et prennent leurs sources dans les évolutions du capitalisme, de la mondialisation et de la société) elles contribuent pleinement à ces

transformations. Elles peuvent également participer à leur accélération voir à leur radicalisation comme le montre la récente période de confinement et de télétravail contraint. Il s'agit alors de s'éloigner de toutes formes de déterminismes, techniques, sociaux, économiques et organisationnels pour observer les interrelations incessantes entre innovations techniques, innovations organisationnelles et innovations sociales dans les contextes de travail, et voir comment ces interrelations contribuent à l'évolution non seulement des organisations et du travail mais également des sociétés contemporaines. Dans notre perspective, analyser et observer les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication dans le cadre des organisations du travail, c'est certes observer les évolutions technologiques, mais au-delà, les évolutions du travail, des organisations, et plus largement de la société, et les liens indéfectibles qui se tissent entre eux.

Les travaux en SIC invitent à aborder les technologies numériques dans une perspective médiologique : les techniques d'information et de communication qui « équipent » le travail et médiatisent les relations au travail ne sont pas « neutres », en nous reliant elles nous organisent et nous transforment (Bougnoux, 2002). En transmettant l'information, elles la marquent de leur empreinte, et engagent les acteurs dans des processus différents de l'échange classique. Ce sont donc des objets techniques qui affectent les rapports symboliques aux autres et au monde et la nature des liens sociaux. Par ailleurs, en tant que médias, la nature des TIC est indissociables de leurs contenus.

Mes premiers cours sur l'histoire des techniques de communication envisageaient également les TIC comme des « machines à communiquer » (Schaeffer, 1972) qui s'inscrivaient dans des « lignées techniciennes » (Perriault, 2008) et une « mythologie » particulière (Scardigli, 1992). Les « machines à communiquer » comportent alors un certain nombre de spécificités. Ce sont des « simulacres » d'après Pierre Schaeffer : elles ont en commun de « manipuler des empreintes de l'univers, des simulacres d'une présence temporelle ». « Ce sont des trompe l'œil des illusions non d'optique mais d'existence. Des apparences qui se donnent pour réalité » (Schaeffer, 1972). Elles possèdent également une « affordance » (Gibson, 1977) ou une « malléabilité » généralement plus large que les autres outils qui équipent le travail. Ce sont aussi des artefacts dits « cognitifs », des partenaires de notre activité cognitive (Millerand, 2002; Norman, 1988), elles constituent des ressources permettant d'alléger et de distribuer nos tâches cognitives d'attention, de mémorisation, de raisonnement, de planification.

En nous permettant de nombreux usages (malléabilité) et en nous allégeant de certaines charges cognitives, les technologies de communication véhiculent également de nouvelles normes et contraintes. En ce sens se sont des dispositifs normatifs qui reconfigurent pour une part nos activités et les contraignent.

Les travaux en communication organisationnelle ont généralement en commun d'aborder la matérialité des dispositifs et leur contribution aux processus de communication et d'organisation. Les chercheurs de notre champ s'attachent alors aux équipements, appareillages, dispositifs, qui accompagnent les processus *d'organizing* et la dynamique perpétuelle de changement dans les organisations. On retrouve alors, selon moi, deux principaux courants qui s'attachent aux technologies numériques en contexte de travail.

L'un analyse les équipements informationnels et communicationnels des activités et des organisations et étudie les transformations des systèmes organisationnels et de production dans des environnements connectés. Ici on retrouve les travaux d'Anne Mayère qui mobilise largement les recherches sur l'écologie des activités couplées avec les travaux de Wanda Orlikowski (Orlikowski, 1992) ; et ceux qui mobilisent plus particulièrement les approches des CSCW (*computer supported cooperative work*) comme le fait Manuel Zacklad (Zacklad et al., 2021).

Si ces références sont intéressantes et que j'ai pu m'en inspirer à certains moments dans le cadre d'enseignements ou de recherches, je m'inscris davantage dans un deuxième courant, plus critique, qui s'intéresse à la place des technologies numériques dans les mutations des organisations et du travail dans la société néocapitaliste. Ces travaux articulent observations fines des terrains et interprétations dans un contexte plus large pour mettre en lumière les transformations en cours et les effets de l'introduction des technologies sur les formes organisationnelles, la communication au travail et les travailleurs. Le numéro 56 de la revue *Communication & organisation* que nous avons coordonné avec Valérie Carayol sur « Les organisations malades du numérique » (Carayol & Laborde, 2019), comme le programme ANR Devotic sur l'hyperconnexion des cadres (Carayol, 2019) ou le programme CIVILNUM sur les incivilités numériques au travail dont je parlerai plus tard (Carayol & Laborde, 2021) s'inscrivent dans ce cadre.

Au-delà du champ de la communication organisationnelle, plusieurs recherches ont marqué mon approche des technologies de l'information et de la communication en contexte de travail.

En premier lieu, les travaux de première génération de la sociologie des usages, largement analysés et commentés par Josiane Jouët et Françoise Paquienseguy (Jouët, 2000, 2011; Paquienseguy, 2017). J'en fais une analyse généalogique dans le document joint pour montrer comment ces recherches de première génération, articulant initialement analyses « micro » et « macro », étude des usages concrets et perspectives critiques, cèdent peu à peu la place à des recherches très fines et descriptives qui perdent leur dimension critique.

Dans ces travaux, les usages sont envisagés comme une construction sociale procédant d'une double médiation (Jouët, 1993). Les formes d'usage et le sens accordé à la technique se ressource dans le corps social et, dans un même temps, la matérialité de l'objet infiltre les pratiques. Ces travaux mettent en avant « l'interrelation de la technique du social », le recours aux TIC structurant de plus en plus l'action sociale et instaurant de nouvelles formes de lien social. Les recherches sur les usages s'attachent alors à la question de l'appropriation qui se conçoit comme un processus, « l'ajustement propre des contraintes ». Le consommateur passif devient acteur, « bricoleur », voir « braconnier » à la suite des travaux de De Certeau (M. de Certeau & Giard, 1990; M. D. Certeau & Giard, 1998) que je commente dans le document joint et dont les apports ont été longtemps centraux dans mes enseignements. Jouët rappelle également dans cette période l'importance d'envisager les usages dans une perspective dynamique et temporelle. À la fois du point de vue de l'héritage technologique et des pratiques antérieures (« les techniques ne tombent pas du ciel ») mais également du point de vue de l'évolution de l'usage de l'adoption à la « banalisation », du passage de l'innovation technique à l'objet ordinaire incorporé dans les pratiques sociales. Les usages comme les technologies ont une histoire, et les pratiques s'inscrivent ainsi dans des « lignées technologiques » et des pratiques antérieures (« effet diligence ») comme le montre Jacques Perriault (Perriault, 2008).

Ce premier temps de la sociologie des usages propose ainsi une articulation entre approches micro et macro, alliant terrains empiriques et souci d'une mise en contexte plus large. Il propose également une perspective critique assumée donnant des capacités d'autonomie sociale aux acteurs dans un contexte de rapports sociaux de pouvoir et de domination qui les contraignent largement.

À partir de la fin des années 90', Serge Proulx repère une « deuxième topique » des études sur les usages, qui se traduit par de nouvelles orientations (Proulx, 2015). Les travaux sur les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication intègrent alors de nouvelles références théoriques en ethnométhodologie, en anthropologie des sciences et des techniques, sur la cognition située, la sociologie pragmatique et les théories de l'activité. Ces nouvelles approches sont résolument interdisciplinaires et plurielles. On assiste alors à l'abandon du point de vue scientifique

centré sur l'objet technique pour aller vers des technologies qui deviennent « une dimension de l'écologie humaine et sociale parmi d'autres ».

Dans ce contexte, deux corpus théoriques marquent particulièrement l'évolution de mon approche des usages sociaux : l'anthropologie des sciences et des techniques d'une part et les travaux de l'action située et de la cognition distribuée d'autre part, que Jérôme Denis englobe sous le terme de *Workplace studies* ou « écologie de l'activité » (Denis, 2009). Ces approches renouvellent et complètent les perspectives précédentes.

Les travaux en anthropologie des sciences et des techniques (Latour, 1987; Latour & Woolgar, 1996) et le modèle de l'acteur-réseau ou de la traduction (Akrich et al., 2006) ont durablement marqué les SIC et la communication organisationnelle dans de multiples domaines. Ils renouvèlent, au début des années 2000, les problématiques de la sociologie des usages en contexte organisationnel sur plusieurs points et leur donnent une nouvelle portée à la fois théorique et méthodologique mais également politique et critique.

Pour moi ces travaux proposent plusieurs apports pour penser les technologies numériques :

Dans un premier temps ces recherches transforment l'approche des liens entre science et société et entre technique et société. Pour ces chercheurs technique et société n'existent jamais « à l'état pur » et l'une ne peut aller sans l'autre. Ce point de vue permet, d'une part, d'évacuer les questionnements autour du déterminisme social et du déterminisme technique, et, d'autre part, à voir les artefacts comme constitutifs de l'humanité et du processus d'humanisation. Ces réflexions rejoignent pour moi les travaux fondateurs d'André Leroi Gourhan que je reprends alors également dans mes cours. Pour l'ethnologue et historien, l'humanité est indissociable de ses productions techniques auxquelles nous déléguons une partie de nos aptitudes physiques et aujourd'hui cognitives. Le processus d'humanisation est alors un processus d'extériorisation du vivant dans la technique et « l'homme s'invente dans la technique en inventant l'outil » (Leroi-Gourhan, 1964).

L'autre apport essentiel de l'anthropologie des sciences et des techniques est de s'être intéressée aux objets techniques dans leur dimension politique. En ouvrant la « boîte noire » et en montrant les processus au cœur de l'innovation, ces recherches nous permettent d'envisager plus précisément les technologies comme la résultante de rapports de pouvoir, de controverses et de consensus cristallisés dans les artefacts. Ces recherches ont également permis de développer au sein des SIC une réflexion sur l'agentivité des objets techniques et leur participation active aux processus d'organisation et de communication. Les catégories « d'humain » et « de non humain » qui pourraient renvoyer comme le pense Christian Le Moëne à une coupure entre humanité et technologies (Le Moëne, 2016) permettent pourtant, moins de constituer « un grand partage », que « de repeupler le monde étudié de la matérialité, de tous les objets avec leur agentivité et leur capacité à faire la différence » (Alemanno & Mayère, 2017, p. 14).

Enfin, le dernier apport de ces travaux importants pour moi est d'avoir replacé l'usage dans un continuum de l'innovation où concepteurs et usagers entrent en dialogue. Ces recherches permettent alors de connecter les problématiques de la conception et de l'appropriation, les usagers réajustant en permanence les scripts (Akrich, 1998) qui leur sont proposés dans un processus d'innovation qui s'étend bien au-delà de la conception. Ces approches proposent ainsi une vision élargie de l'usage qui prend la forme d'une chaîne sociotechnique.

Entre 2010 et 2015, mes cours sur les usages organisationnels des technologies numériques intègrent également un ensemble de recherches autour de l'« écologie de l'activité ». Ces travaux empruntent à la pragmatique, à la théorie de l'activité et à l'ethnométhodologie. Il relève de l'action située

(Suchman, 1987), de la cognition distribuée (Hutchins, 1995) ou des *Workplace studies* (Luff et al., 2000). Ces approches enrichissent la perspective initiale des usages des technologies en contexte de travail en s'attachant au quotidien des activités dans un environnement équipé et connecté.

Jérôme Denis y voit deux intérêts principaux. Le premier est celui de proposer une vision élargie de l'activité où les technologies ont pleinement leur place, l'action et la cognition étant distribuées dans des entités de nature variées (sociales et technologiques). L'activité se déroule alors dans des agencements hybrides. Le second intérêt consiste en un renversement du point de vue initial de la sociologie des usages : le regard du chercheur ne se porte plus sur les technologies mais sur les activités. L'usage d'une technologie ne peut donc plus être isolé : « Il faut prendre en compte le paysage technologique qui caractérise la situation observée et comprendre comment l'activité se déroule dans cet agencement hybride » (Denis, 2009, p. 11).

Dans le champ des organisations, les travaux de Jérôme Denis et Christian Licoppe ont été pour moi importants (Denis, 2009; Denis & Assadi, 2005; Denis & Licoppe, 2006; Licoppe, 2008). Ces auteurs prennent en compte la dimension organisationnelle de l'analyse des usages et s'intéressent aux « pratiques organisationnelles équipées » et à « l'encastrement technique » des relations et des contextes organisationnels. Les usages s'inscrivent alors et prennent sens dans le mouvement général d'évolution des entreprises (figure du réseau et monde « connexionniste », adaptabilité, engagement personnel, entretien permanent des relations, réactivité et disponibilité permanente, etc.).

Une autre recherche de Jérôme Denis qui a particulièrement enrichi mes réflexions concerne la « prescription ordinaire dans les organisations ». L'auteur s'intéresse aux modes de diffusion de la prescription dans les organisations et en observant de façon fine l'activité ordinaire, constate que la prescription est distribuée et dynamique. Denis met alors en lumière trois grandes formes prescriptives : celle qui suit les chemins officiels, celle qui s'opère dans les échanges quotidiens entre collègues, et enfin celle qui est incorporée aux technologies qui équipent l'activité.

En complément de ces ressources théoriques, j'ai développé, depuis mes premières recherches sur l'imaginaire social des technologies, une attention particulière pour la place des représentations et de l'imaginaire dans l'innovation sociotechnique. Comme l'annonce Jouët dès 1993, « les objets de communication ne sont pas neutres mais liés à tout un imaginaire social qui imprègne les représentations collectives » (Jouët, 1993). Dès les premières recherches sur la télématique, les chercheurs constatent ainsi que « l'expérience communicationnelle s'accompagne toujours d'une représentation sur la technique, particulière à chaque individu et constitutive de sa pratique » (Ibid.).

Dans la sociologie « classique » des usages, les représentations, les croyances et les valeurs véhiculées par les techno-discours participent aux imaginaires dynamiques et créatifs des acteurs qui les confrontent à leurs expériences concrètes. Les travaux en anthropologie des sciences et des techniques (Akrich et al., 2006) montrent de leur côté que l'objet technique est une construction sociale et culturelle : il cristallise et réifie la généalogie des imaginaires et des rapports sociaux des acteurs qui l'ont constitué (voir sur notre approche de l'imaginaire dans l'innovation sociotechnique le document joint partie II).

A la suite de Denouël et Granjon, je pense ainsi qu'on ne peut comprendre le rapport à la technique sans prendre en compte deux composantes : l'une subjective et symbolique (le point de vue des acteurs, les imaginaires sociaux), l'autre matérielle et objective (la technique et les rapports sociaux). Il s'agit alors « de se tenir à égale distance des conceptions qui considèrent les représentations comme des objets d'étude nécessairement viciés, témoignant de l'*illusio* des acteurs, et de celles qui, *a contrario*, tombent dans le piège du subjectivisme et des explications totalisantes, en accordant un poids trop grand aux représentations des acteurs » (Denouël & Granjon, 2011, p. 17).

A la différence de mes recherches de la période précédente qui envisageaient un imaginaire social pour le déconstruire, mes enseignements sur « les usages des TIC en organisations » puis sur « les pratiques organisationnelles et communicationnelles équipées », comme mes recherches dans le cadre des deux programmes que je vais présenter en suivant, s'attachent donc à des discours et des représentations multiples et hybrides, qui déclinent de façon singulière et située les imaginaires institutionnels et marchands.

Dans la deuxième moitié de la première décennie des années 2000, je me suis consacrée à deux programmes de recherche où j'ai pu à la fois déployer et construire les approches de la communication organisationnelle et des technologies numériques en contexte de travail que je viens de documenter : le programme Africa'nti du CEAN (Centre d'étude d'Afrique noire, Sciences Po Bordeaux) où j'ai pu travailler sur la « transition » numérique des organisations africaines à partir de 2 ans de terrains (Laborde A., 2009, 2010) et le programme européen RAUDIN dans lequel je dirigeais un axe de recherche sur les mutations numériques des organisations agricoles (Laborde A. 2009, 2011). Dans des contextes de transitions organisationnelles induites par les TIC, mon travail a permis de réinterroger les normes organisationnelles construites et de mettre en débat les représentations et l'appropriation des dispositifs numériques.

## **GDR1 NETSUD (2005-2010) : TRANSFORMATIONS DES ORGANISATIONS SENEGALAISES ET MALIENNES LIEES AUX DISPOSITIFS NUMERIQUES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

Le réseau de recherche Africa'nti du CNRS (devenu GDR1 Netsuds), piloté par Annie Chéneau Loquay, m'a donné la possibilité de réaliser plusieurs missions financées d'observation de longue durée en Afrique francophone. Il m'a également permis de travailler et d'échanger avec une communauté scientifique de géographes et de politistes spécialistes du « développement » et de l'Afrique, et intéressés par les « politiques et modes d'appropriation des TIC dans les pays des Suds » (extrait descriptif du programme).

J'ai publié 3 articles dans ce cadre, l'un sur les imaginaires internationaux des TIC dans les discours sur le développement dont j'ai déjà parlé (Laborde, 2004b), l'autre sur la représentation des TIC dans la modernisation des entreprises sénégalaises (Laborde, 2009b), le dernier sur l'appropriation des dispositifs d'information, de communication et de gestion dans les entreprises maliennes (Laborde, 2010). J'ai également produit 2 rapports de mission d'une cinquantaine de pages sur le déploiement du numérique au Sénégal et au Mali qui ont été largement partagés dans le cadre du réseau de recherche.

Les analyses sur des terrains africains et les mois passés au Sénégal et au Mali m'ont permis de mettre en perspective les recherches publiées en langues française et anglaise, sur des terrains majoritairement occidentaux, en les confrontant à des cultures et des modèles organisationnels différents. Ces recherches ont mis en lumière un ensemble de présupposés directement intégrés dans les discours et la conception (le script) technique, qui étaient plus difficilement perceptibles dans le contexte français où ils apparaissaient comme des évidences partagées.

Je ne reviens pas en détails sur ces travaux, largement commentés dans le document joint. Je reprendrai uniquement les principaux apports au regard de mon approche en communication organisationnelle et sur les transformations organisationnelles liées aux technologies numériques.

Ces travaux sont ainsi pour moi l'occasion d'une première réflexion sur l'imaginaire managérial cristallisé dans les techniques d'une part, et sur la place des TIC dans les transformations organisationnelles d'autre part.

Les recherches sur la modernisation des entreprises sénégalaises et la confrontation des discours sur la « mise à niveau des entreprises » m'ont amenée dans un premier temps à réfléchir sur la prescription « invisible » des dispositifs institutionnels (les programmes internationaux de « mise à niveau ») et des dispositifs technologiques (la prescription cristallisé dans les scripts techniques). C'est à cette occasion que j'envisage les TIC non seulement comme des « machines à produire de l'imaginaire » mais également comme des « machines à le contraindre ».

Dès mes recherches sur le Sénégal mais davantage encore au Mali, je perçois ainsi les technologies numériques professionnelles comme des dispositifs (au sens de Foucault, voir chapitre dans le document joint) de prescription invisible de normes communicationnelles, organisationnelles et managériales. Les dispositifs numériques cristallisent alors des rapports de pouvoir et de domination et en se diffusant les renforcent dans le contexte d'une économie globalisée.

Il s'agit ici d'envisager d'une autre manière les formes de domination liées aux technologies numériques, comme directement disséminées dans le design technique. Les technologies numériques professionnelles s'insèrent alors dans des évolutions sociétales et organisationnelles existantes, les intériorisent, les cristallisent, éventuellement les accélèrent, et participent à réduire les voix/es alternatives.

J'envisage alors les politiques de développement et la « mise à niveau » des entreprises marocaines et sénégalaises comme indissociables d'un système économique et politique sur fond de mutation du capitalisme mondial et de délocalisation des entreprises occidentales. Les projets de mise à niveau contribuent alors tout à la fois à déployer des modèles économiques et organisationnels dans des zones qui ne les appliquaient pas jusque-là, et à préparer les entreprises à devenir sous-traitantes dans un contexte de délocalisation massive de la production occidentale.

Je m'interroge également dans cette période sur les liens entre appropriation des dispositifs et changements organisationnels. Je documente ainsi une approche en 3 pôles où les technologies peuvent être accompagnatrices, catalysatrices, ou entraîner la résistance (non pas à la technique mais aux modèles organisationnels qu'elles cristallisent) selon les modèles organisationnels en cours dans les organisations. Contrairement au point de vue des organisations internationales, nos recherches montrent ainsi que le déterminisme technique ne fonctionne pas et que l'usage des TIC ne suffit pas à réformer les organisations. C'est le contexte organisationnel d'intégration des technologies qui favorise la capacité des technologies à accompagner le changement, à agir comme un catalyseur et l'accélérer, ou au contraire à provoquer la résistance.

Du point de vue des méthodes, je glisse lentement, dans mes recherches sur le développement et sur les entreprises africaines, d'une analyse de corpus (similaire à ce que j'avais pu faire dans mes travaux sur l'imaginaire social) à des entretiens semi-directifs relativement « cadrés » (du même type que ceux réalisés dans le cadre du programme Non internautes) vers des entretiens informels et itératifs basés sur la théorie ancrée (voir dans le document joint la partie III sur l'évolution de mes réflexions méthodologiques et épistémologiques).

Ces entretiens font apparaître des représentations des techniques et des organisations du travail hybrides et composites. Les entrepreneurs rencontrés se réfèrent à de multiples « mondes possibles », composent avec des ressources symboliques diverses à la fois locales et mondialisées, qu'ils confrontent à leur pratique et leur expérience singulière de la gestion des entreprises.

Ces travaux sur des terrains africains ont, à partir d'une immersion dans une autre culture sur le temps long, largement fait évoluer mes réflexions sur la communication organisationnelle et les technologies de communication. Ces évolutions se retrouvent dans le programme que je construis dès 2008 sur les entreprises agricoles.

## PROGRAMME RAUDIN (2009-2012) : MUTATIONS DES ORGANISATIONS AGRICOLES ET APPROPRIATION DES DISPOSITIFS NUMERIQUES

RAUDIN (Recherches Aquitaines sur les Usages pour le Développement des Dispositifs Numériques) est un projet proposé dans le cadre du contrat d'objectif déposé par la Région Aquitaine et l'État auprès de la Commission européenne (Programme européen FEDER 2007-2013). Le programme dans sa totalité regroupait 28 enseignants-chercheurs, 18 Ingénieurs d'études, et 5 doctorants. Il visait à « fédérer des compétences de recherche dans le champ des usages des TIC pour mettre en place des projets de recherche-action en réponse à des problématiques identifiées par les acteurs régionaux ».

Je dirigeais l'un des 5 axes du programme, consacré aux « mutations des pratiques et intégration des dispositifs numériques dans les organisations agricoles ». Celui-ci réunissait 6 chercheurs et 2 IGE (puis 3 en cours de programme). Les recherches collectives, menées en partenariat étroit avec les acteurs régionaux, consistaient à analyser l'implantation et l'appropriation des dispositifs numériques dans les organisations agricoles régionales, et leur incidence sur l'évolution des formes organisationnelles et l'activité des exploitants.

Il s'agissait de mon premier programme d'envergure, en termes de nombre de personnes à encadrer, de missions de valorisation, et de budget à gérer (fonds FEDER<sup>1</sup> et Conseil Régional d'Aquitaine). Dans le cadre de ce programme j'ai également été amenée à animer un réseau de partenaire institutionnels et à encadrer de nombreux mémoires de master qui venaient alimenter nos différentes recherches.

J'ai également animé, en m'appuyant sur les 2 personnels IGE, un site internet, une newsletter mensuelle, un Forum de discussion réunissant chercheurs et professionnels. L'organisation de la recherche action de ce programme est présentée dans la partie III du document joint.

Notre équipe s'interrogeait alors sur les rapports existants entre contexte global de développement de l'agriculture française (agriculture raisonnée, contraintes d'intensification *versus* repli sur les petites exploitations fermières, baisse continue du nombre d'exploitants et d'exploitations *versus* nouvelles aspirations des non agriculteurs vers ces métiers...) et les multiples places (effectives ou imaginaires) que peuvent prendre les TIC dans ces contextes (maîtrise au plus juste des coûts et des intrants, augmentation de la production pour une diffusion large *vs* retour des circuits courts et suppression des intermédiaires, réduction du nombre de salariés grâce aux TIC *vs* intérêt nouveau pour des métiers « de pointe »...)<sup>2</sup>.

Mes réflexions sur les technologies numériques comme « dispositifs » à la fois « accompagnateurs et catalyseurs de changement » issus des recherches précédentes sur le développement et les entreprises africaines sont repris dans le programme que je dépose pour la Région et l'Europe :

---

<sup>1</sup> Fonds Européens de Développement Régional

<sup>2</sup> Voir définition de ce projet de recherche : <https://mica.u-bordeaux-montaigne.fr/raudin-recherches-aquitaines-sur-les-usages-pour-le-developpement-des-dispositifs-numeriques/>

*« Nous parlerons plutôt dans cette recherche de dispositifs que de techniques. Le dispositif, au sens large, s'étend au-delà du simple outil et prend en compte un modèle organisationnel, des normes, un réseau alliant humain et non humain. Tout dispositif sociotechnique intègre des modèles d'organisation du travail et vise à optimiser le travail tout en figeant bien souvent les modèles et les process. Les « équipements de l'action » apparaissent alors souvent comme des relais de la « prescription ordinaire ». Dans notre approche, les dispositifs numériques sont à la fois accompagnateurs et catalyseurs de changement. Ils sont produits selon des représentations de l'organisation « idéale » et, en se développant accélèrent les changements en cours. » (Réponse Appel FEDER, 2008).*

Je confirme ainsi le point de vue déjà développé dans mes travaux antérieurs selon lequel les techniques d'information et de communication sont des dispositifs normatifs qui intègrent les perceptions idéal-typiques des secteurs d'activité dans lesquels elles s'inscrivent. En se diffusant, elles accélèrent les évolutions en cours mais ne trouvent des terrains favorables à leur diffusion que dans la mesure où les mentalités ont déjà intégré les nouvelles représentations de l'activité et où elles peuvent s'appuyer sur des réseaux sociaux susceptibles de les soutenir.

Dans le cadre du programme, nous sommes passés d'une réflexion sur les usages à une problématique en terme d'appropriation. Les séminaires avec mes collègues ont ainsi permis de définir collectivement ce que nous nommions appropriation des techniques et dont j'ai pu rendre compte dans la définition du projet :

*« L'appropriation d'un objet technique doit se comprendre comme un processus mettant en lien les stratégies de l'individu et le contexte dans lequel elles se développent. L'appropriation est alors conçue comme une pratique, un construit social, résultat d'une rencontre entre des contraintes extérieures (l'offre, le contexte, des normes...) et les caractéristiques propres de l'utilisateur (compétences techniques et cognitives, contexte socio-économique, situation domestique ou pro...) dans un contexte organisationnel spécifique (construit par les acteurs et évolutif). L'appropriation désigne ainsi l'incorporation de nouveaux objets, produits ou processus dans un environnement donné et ses effets en retour. Elle correspond au dernier temps de l'usage et suppose la réalisation de plusieurs conditions (accès, maîtrise technique et cognitive, compréhension, pratique régulière, intégration de l'objet dans la vie quotidienne, possibilités de détournement, contournement, réinvention ou même participation des usagers à la conception...) » (extrait CR de séminaire sur le partage des concepts, 2009).*

De la même façon, à la suite des travaux cités plus haut, nous parlons de « travail connecté » ou « équipé » et d'« environnement capacitant ». Les technologies apparaissent alors comme des ressources de l'environnement parmi d'autres, s'inscrivant dans un assemblage techno-organisationnel plus large.

Dans le cadre de ce programme, j'ai publié deux ouvrages collectifs (Laborde, 2012; K. Breton et al., 2012)<sup>1</sup>, un article scientifique (Laborde, 2009a) et un chapitre d'ouvrage (Laborde, Soubiale, 2012).

---

<sup>1</sup> Un problème de santé m'a empêché de finaliser le travail collectif sur le livre blanc sur l'agriculture. Nadège Soubiale et les 3 IGE alors en poste (Karine Breton, Emilie Canton et Françoise Fauconneau) ont mené à bien cette mission, accompagné par Didier Paquelin alors responsable de l'ensemble du programme RAUDIN.

Ces recherches dans le contexte agricole français ont permis de mettre en lumière les effets du déploiement des dispositifs numériques dans un secteur marqué par le changement et le mouvement permanent depuis la mécanisation des années 60. La rencontre avec le monde de l'agriculture, soumis à des innovations techniques et organisationnelles incessantes depuis les années 60, nous a amené à mettre en avant une approche processuelle du changement organisationnel. Il ne s'agissait alors pas de traiter l'appropriation des TIC comme un changement ponctuel mais comme participant d'un processus continu et global d'évolution du secteur.

Ces travaux rencontrent alors les réflexions du GREC/0 et du COS à la suite des recherches de Valérie Carayol sur les aspects processuels des communications et des organisations. Cette recherche me permet d'investiguer davantage ces questions, notamment à la suite d'une intervention de Norbert Alter dans le cadre d'Org&Co à Paris en 2007. A partir de son ouvrage sur l'innovation ordinaire (Alter, 2005), Alter montre ainsi que le changement ne se conçoit plus dans les organisations comme un passage exceptionnel entre deux états stables mais au contraire que les organisations contemporaines se caractérisent par un mouvement ininterrompu d'innovations rendant nécessaire une adaptation continue à un environnement instable car lui-même en évolution permanente. « L'évènement », « l'imprévu », ne seraient alors plus à la marge mais au centre de l'activité de production (en cela il fait écho à de nombreux travaux en communication organisationnelle et aux travaux de Veltz et Zarifian que j'ai déjà cités). Ce changement permanent s'appuie également sur un imaginaire du mouvement perpétuel et l'idée plus ou moins proclamée que l'absence de mouvement, l'immobilisme, serait préjudiciable et dépassé dans la société contemporaine (Boltanski & Chiapello, 2011).

La place des imaginaires sociotechniques reste centrale dans ces recherches qui interrogent la façon dont les représentations des métiers et de l'entreprise agricole, associées à celles des TIC, vont créer des conditions favorables ou au contraire défavorables à la diffusion et l'appropriation des outils. Il s'agit alors d'observer, sur un secteur de production donné, les modes de diffusion et d'appropriation des TIC et d'analyser comment les représentations des TIC et de l'évolution des métiers, et les formes organisationnelles participent de ces configurations.

Du point de vue des méthodes convoquées à l'occasion de ce programme, elles sont multiples : enquêtes quantitatives, observations, entretiens enregistrés ou filmés, focus groups, y compris cartographies, l'axe ayant accueilli une géographe. Au-delà des méthodes relativement « classiques » d'accès à l'information, j'expérimente pour la première fois un agencement de recherche en lien étroit avec les professionnels du secteur qui sont régulièrement associés à nos activités de recherche. Cette approche sera approfondie dans le programme suivant que je pilote pour aller dans le sens d'une recherche action collaborative. Je commente amplement cette évolution méthodologique mais également épistémologique dans la partie III du document joint.

# TRANSFORMATIONS DES COMMUNICATIONS AU TRAVAIL ET VULNERABILITE EN CONTEXTE NUMERIQUE

---

## LE PROGRAMME DE RECHERCHE CIVILINUM (2016-2021)

Dès les premières études sur la télématique, les chercheurs montrent que les technologies de l'information et la communication contribuent à l'élaboration ou à la redéfinition des formes de l'échange social à travers la construction de nouveaux collectifs de pratiquants ou de formes inédites d'échanges collectifs ou interpersonnels. Ces recherches analysent alors la « mise en scène » des individus, les caractéristiques de l'écriture télématique ou encore les conventions sociales électroniques qui se mettent en place à travers des codes de conduite comme la Nétiquette. Elles montrent aussi la diversité des formes de sociabilité associée à la diversité de la configuration des réseaux sociotechniques.

Les médias sont alors envisagés comme non neutres, transformant potentiellement les liens sociaux et instaurant de nouvelles formes de sociabilités. Les espaces électroniques apparaissent comme des contextes de communication à la fois singuliers et liés les uns aux autres, propices au développement de formes spécifiques de présentation de soi, d'écriture ou de conventions sociales. C'est dans ce contexte que j'écris un article en 2000 avec Gino Gramaccia sur la façon dont les technologies numériques asynchrones bouleversent les rituels de co-présence en organisation (Gramaccia et al., 2000).

Les travaux que nous menons dans le programme CIVILINUM, que nous coordonnons avec Valérie Carayol à partir de 2016, s'inspirent de ces approches et les mettent en perspective au regard des transformations en cours de la société et des organisations. Il s'agit d'un programme pluridisciplinaire, soutenu par la Région Nouvelle Aquitaine, l'AFNOR et la Caisse d'Epargne, qui a pour objet les incivilités numériques au travail. Il réunit 4 laboratoires (SIC, Droit et psychologie sociale) et 7 chercheurs (dont un contrat doctoral)<sup>1</sup>. Je co-encadre, avec Valérie Carayol, la thèse de Delphine Dupré (Dupré, 2020) ainsi que plusieurs mémoires de master.

Ce programme ainsi que les principaux résultats que nous avons mis en avant sont largement commentés dans le volume joint. Je me contenterai de reprendre ici quelques points qui me semblent importants dans ma trajectoire de recherche.

Notre approche des incivilités numériques, comme symptômes à la fois d'un travail en souffrance et d'un ensemble d'évolutions contemporaines du travail, s'inscrit dans la conception de la communication organisationnelle traitée plus haut. Les usages des technologies numériques qui médiatisent les échanges professionnels sont alors envisagés comme des révélateurs ou des « analyseurs » des évolutions du travail. Notre approche collective renouvelle ainsi largement les précédentes recherches sur le sujet, principalement en psychologie du travail, qui mettent davantage l'accent sur les responsabilités individuelles des incivilités et leurs effets sur les individus.

Je commence les enquêtes sur ce sujet avec des groupes d'étudiants de master dès 2015 et propose une communication lors du colloque Org&Co de 2016 où je présente les phénomènes d'incivilités numériques au travail comme « problématique émergente dans le contexte de la transformation

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails voir CV détaillé joint.

numérique des organisations ». Les incivilités numériques sont alors envisagées comme un objet de recherche qui permet d’appréhender les mutations des communications et de la coopération en contexte de travail. Cette manière d’aborder les incivilités numériques professionnelles, du point de vue de la communication organisationnelle, fera l’objet d’un article dans la RFSIC en 2016 (Laborde, 2016).

Les publications sont encore en cours dans le cadre de ce programme. Nous avons coordonné avec Valérie Carayol un ouvrage collectif reprenant les travaux présentés par les membres du groupe et par des invités extérieurs lors d’un webinaire organisé en 2020 (Carayol & Laborde, 2021) et j’ai contribué à la production de plusieurs articles sur ce sujet (Laborde, 2017, 2020a, 2021; Laborde & Carayol, 2021; Dupré & Laborde, A paraître) et participé à plusieurs webinaires et événements scientifiques. Mes travaux s’attachaient alors à montrer que les pratiques numériques inciviles, bien qu’en pleine expansion, étaient largement invisibles et banalisées dans les organisations (Laborde, 2020a), et d’autre part qu’elles étaient liées à la « fabrique des vulnérabilités » au travail (Laborde, 2021).

Les apports et l’originalité des travaux de recherche de ce programme comme les principaux résultats ont été largement commentés dans le document joint (partie I.). Je rappellerai toutefois que la collaboration interdisciplinaire m’a amenée à conforter ma posture en SIC et en communication organisationnelle en mesurant l’intérêt de ces approches pour analyser les phénomènes et leur apport spécifique au regard d’autres disciplines.

Le travail avec Valérie Carayol a été très enrichissant et formateur, au niveau scientifique bien sûr mais également sur la gestion des dossiers et l’animation du groupe de chercheurs. Le co-encadrement de thèse a également été extrêmement formateur pour moi.

Dans le cadre de ce programme, j’ai prolongé mes réflexions initiées au cours du programme précédent (RAUDIN) sur la recherche participative. Mon approche s’est affinée. Son évolution est largement détaillée dans le document joint (partie III). J’ai constitué un groupe de réflexion et de discussion sur la thématique des incivilités numériques au travail réunissant des professionnels et des chercheurs. Ce groupe s’est réuni régulièrement pendant 3 ans et a organisé en 2019 deux jours de tables rondes où de nombreux invités sont venus enrichir nos réflexions. Les activités du groupe ont donné lieu à la production d’un Livre blanc (Laborde, 2019) destiné à des professionnels, et à de nombreuses interventions en entreprises et articles dans les médias<sup>1</sup>. Ce mode de production des savoirs est aujourd’hui central dans ma pratique.

---

<sup>1</sup> Voir CV détaillé joint.

## LES TRAVAUX DU COS, LE PROGRAMME DE RECHERCHE COMPAST, ET LE SEMINAIRE #CULTURESNUM

Les travaux de mon axe de recherche durant cette période ont également largement contribué à l'évolution de mes réflexions théoriques et épistémologiques.

Je citerai notamment 3 temps forts :

- le séminaire « Regards croisés sur les approches critiques en communication organisationnelle » (2017) qui a participé à faire évoluer ma réflexion sur les perspectives critiques dans notre champ ;
- les travaux menés pendant plusieurs années sur la question des vulnérabilités au travail qui ont donné lieu à deux jours de séminaire sur « Vulnérabilité et incivilités numériques » en 2018 et une journée d'étude « Vulnérabilités et résilience organisationnelle et individuelle » en 2020 ;
- les travaux de préparation de l'appel à communications ainsi que le colloque Org&Co organisé à Bordeaux sur « Le «Côté obscur» de la communication organisationnelle » en 2019.

La mission de recherche intervention réalisée pour l'Agence Régionale de Santé en 2017 (Laborde, 2017) m'avait convaincu de la vulnérabilité et de la souffrance au travail liées aux transformations organisationnelles en cours et au recours systématique et excessif aux outils de communication à distance. Le numéro de la revue *Communication & organisation* que nous avons coordonné en 2019 avec Valérie Carayol et qui s'intitulait « Les organisations malades du numérique » allait également dans ce sens (Carayol & Laborde, 2019). Il s'agissait à la fois de montrer l'état de la recherche sur les effets délétères potentiels des dispositifs numériques à usage professionnel et de leurs modes de diffusion dans les organisations, mais aussi d'utiliser cette focale pour rendre compte plus largement d'une évolution des modes de communication, de collaboration et d'organisation du travail, dans les organisations contemporaines.

De nombreuses recherches depuis les années 80 montrent un travail « en souffrance » (Dejours, 2011), frappé par un délitement des collectifs de travail (Gramaccia, 2015), un management désincarné (Dujarier, 2014), un développement de la bureaucratisation (Graeber, 2017) et plus généralement une perte de sens au travail (Graeber & Roy, 2018).

Les travaux du COS sur les vulnérabilités m'ont permis de prolonger ces réflexions. Nous avons publié dans ce cadre, avec Delphine Dupré, un texte critique dans les carnets hypothèses du laboratoire, sur l'évolution des conceptions des « risques psychosociaux » et de la « qualité de vie au travail » dans les organisations (Laborde & Dupré, 2018). Pour préparer ma communication sur les « incivilités numériques et la fabrique des incivilités au travail » (Laborde, 2020b) je réalise une large revue de la littérature sur les questions de vulnérabilité au travail. Ce temps de lecture, réalisée en période de confinement, alors que de nombreuses entreprises nous sollicitent pour faire des webinaires sur « la prévention des incivilités numériques » marque un tournant dans la manière dont j'envisage mes projets de recherche. Les technologies numériques qui médiatisent les relations de travail sont alors envisagées comme des environnements qui participent de la « fabrique des vulnérabilités au travail ».

Les travaux de préparation du colloque *Org & co* de 2019 m'ont donné l'occasion de lire plusieurs productions dans le champ anglo saxon des *Organizational dark side studies* me permettant à la fois de renouveler et compléter mes réflexions sur les perspectives critiques et sur les questions de vulnérabilité et de souffrance au travail. Ces travaux développent une perspective non pas subjective et psychosociologique comme semble le penser Pierre Delcambre (Conférence introductive du colloque et article *Communication & organisation*, à paraître) mais bien critique et centré sur la dimension organisationnelle.

Je suis engagée par ailleurs dans un programme de recherche interdisciplinaire et international COMPAST (Étude comparée des enjeux éthiques contemporains en santé au travail), dirigé par Loic Lerouge, directeur de recherche en droit du travail au CNRS, qui était membre du programme CIVILINUM et a souhaité poursuivre notre coopération. Ce programme préfigure la création d'une « Chaire internationale d'études comparées de la santé au travail ». L'approche de ce projet est résolument interdisciplinaire, internationale et participative (13 équipes de recherche dans 10 disciplines. Les séminaires, en anglais ou en français, réunissent des chercheurs de tous horizons et des praticiens et partenaires institutionnels en vue de développer des collaborations sur « les enjeux éthiques en santé au travail, sur la façon dont la société conçoit la manière dont ses travailleurs doivent être traités, et sur les conditions d'emploi acceptables ».

Dans le cadre de ce programme, et à la suite du programme CIVILINUM, je suis plus particulièrement engagée dans le Workpackage 4 : « Évolution des technologies numériques et nouveaux modes de travail ». Je participe également aux autres *workpackage* notamment le premier sur la définition et le cadrage de l'éthique et de la santé au travail et le troisième sur « éthique et organisation du travail » qui est dirigé par des collègues de l'Université de Pau en sciences de gestion.

Enfin, dans le cadre du Master Communication des organisations, j'ai organisé pendant plusieurs années un séminaire sur les « cultures numériques » où nous travaillions avec les étudiants pendant 6 mois sur des ouvrages publiés dans les deux années précédant l'événement pour en faire des synthèses présentées dans un ouvrage collectif et à l'occasion de deux jours de séminaires avec des professionnels et des chercheurs du MICA. Dans ce cadre nous avons publié des livrets d'une centaine de pages de 2017 à 2020 qui sont largement distribués et proposent une synthèse intéressante des réflexions critiques en cours sur le déploiement de la société numérique<sup>1</sup>. Ces séminaires nous ont amenée à faire la synthèse d'une cinquantaine d'ouvrages qui interrogent, le plus souvent dans une perspective critique, les évolutions les plus récentes de la société et des cultures numériques. J'y ai puisé une matière considérable pour alimenter ma réflexion sur les transformations sociales et organisationnelles liées à la « numérisation de la société ».

## REVISITER MES TRAVAUX A LA LUMIERE DES *DARK SIDE STUDIES* ET DE PERSPECTIVES CRITIQUES RENOUVELEES

Le travail que je présente dans le volume joint donne à voir l'actualité de ma réflexion théorique et épistémologique comme les thématiques de recherche qui m'intéressent aujourd'hui. Il est étroitement lié aux évolutions biographiques que j'ai tenté de retracer dans ce document. Ma trajectoire de recherche m'amenait ainsi vers la posture actuelle dans le même temps que cette posture a orienté le récit de cette trajectoire.

L'exercice est évidemment une construction mais une construction utile pour faire le point sur les ressources et les événements importants qui m'ont nourrie et sont significatifs dans le présent de ma trajectoire.

Le temps consacré à la réalisation de cette habilitation m'a permis d'avancer sur un certain nombre de points théoriques qui sont explicités dans le volume joint. J'en retiendrai quelques-uns ici :

Les perspectives théoriques des *Dark side studies* me permettent d'éclairer différemment les phénomènes constatés dans le cadre de la recherche collaborative. Les incivilités, les conflits, les

---

<sup>1</sup> Les livrets sont en ligne : <https://www.isic-mastercom.fr/culture-experts/culturesnum/>

silences liés aux échanges numériques au travail, peuvent alors être envisagés, non pas dans la perspective de les dénoncer ou de les corriger, mais de mettre à jour les évolutions en cours du travail et des communications en contexte de travail. L'analyse des phénomènes « obscurs », négatifs, non éthiques, invisibles, peut alors permettre de révéler les failles et les impasses des évolutions contemporaines du travail. Ces phénomènes peuvent aussi être envisagés comme des moyens conscients ou inconscients mobilisés par les acteurs et les collectifs pour résister aux contraintes imposées et à des transformations du travail qui engendrent de la souffrance.

Au-delà du champ des *Dark side studies*, qui propose une métaphore utile pour réunir un ensemble d'approches critiques, mes perspectives de recherche ont évolué, comme je l'analyse dans la dernière partie du chapitre III du document joint, en m'appuyant sur les travaux d'Emmanuelle Renault (Renault, 2021). Je montre ainsi comment ces perspectives se sont développées, d'une « critique de l'idéologie » (Laborde, 2001) à une « critique dévoilante ou comme mise à jour » (Laborde & Carayol, 2021) à une « critique explicative » (Laborde et al., 2022) et enfin à une quatrième voie critique que je propose et qui s'appuie sur la recherche-action collaborative pour produire et diffuser la critique sociale au sein même des organisations du travail.

Mon approche critique combine aujourd'hui, dans une même perspective, réflexions sur les rapports de pouvoir et de domination, et sur les formes de résistance et d'émancipation des acteurs, leur accordant une « puissance d'agir » dans un environnement largement contraint. Elle s'inscrit dans l'action et vise directement l'action et la transformation, dans le cadre d'une recherche action collaborative. Ma génération a vu se développer de nouvelles approches critiques autour de perspectives féministes et écologistes qui me semblent très pertinentes et que je souhaiterais également approfondir.

La production du document joint m'a conduit à revisiter mes travaux de recherche depuis 20 ans à la lumière de deux notions fortes que je défends : *les violences numériques ordinaires* et *les résistances discrètes ou cachées* en contexte professionnel. Il m'a également permis de conceptualiser les recherches collaboratives que je mets en œuvre depuis plusieurs années et de leur donner un socle théorique et épistémologique.

Les travaux de recherche que je propose de développer à l'avenir s'appuieront sur ce principe de recherche action collaborative et sur la production d'une recherche critique à visée transformative.

Le congrès national de médecine du travail de juin 2022, où nos travaux sur les incivilités numériques ont été présentés, nous a amené à constater collectivement que ce sujet est toujours à la fois absent des débats et très préoccupants. Le médecin inspecteur régional du travail avec qui je collabore depuis plusieurs années souhaite ainsi que nous puissions poursuivre nos recherches collaboratives de documentation et de compréhension des phénomènes de violences et d'incivilités numériques dans le contexte de transformation des modes de travail en cours (télétravail, travail hybride).

J'anime actuellement un groupe de réflexion avec des juristes, des médecins, des psychologues du travail et des préventeurs sur « les violences numériques en contexte de réorganisation du travail post-crise et de travail hybride ». Nous avons d'ores et déjà construit un programme de séminaires et de témoignages de septembre à décembre 2022 pour cartographier les cyberviolences en contexte de travail, identifier les contextes organisationnels favorables ou défavorables à ces différentes pratiques, et rendre compte des actions de prévention mises en œuvre par les entreprises et de leur efficacité.

Je participe également à l'initiative Téléscope de l'ARACT (Agence régionale des conditions de travail Nouvelle Aquitaine) qui vise à mettre en lien chercheurs et entreprises sur les nouvelles formes de

travail à distance. Dans ce cadre je vais accompagner des mémoires de recherche-action d'étudiants de master à la demande de plusieurs entreprises.

Ces deux projets concernant les transformations des communications au travail en contexte de travail hybride rassemblent de nombreuses entreprises susceptibles d'accueillir des thèses CIFRE sur ces sujets.

Mes quinze dernières années de fréquentation étroite des professionnels dans de nombreux secteurs m'ont donné à voir un certain nombre de pathologies du travail contemporain et les processus de vulnérabilisation des individus et des collectifs en contexte professionnel. Si la souffrance au travail est loin d'être nouvelle, elle prend aujourd'hui des formes différentes, dans un contexte d'isolement, de mise en concurrence, de peur du déclassement et de repli sur soi qui font dire à David Courpasson que l'entreprise est un monde cannibale « où les salariés se dévorent entre eux et se dévorent eux-mêmes » (Courpasson, 2019).

Nos recherches sur les violences numériques ordinaires montrent que l'évolution des modèles managériaux, couplée au déploiement des technologies numériques pour rationaliser et rendre performantes et efficaces les relations et les productions symboliques, entraînent une transformation des modes de relation et de rapport à l'autre, marqué par une déshumanisation et une « réification » d'autrui (Honneth, 2007) considéré comme « objet » au service de notre performance, dans des situations où le visage de l'autre fait défaut pour nous rappeler son humanité (Laborde & Carayol, 2021).

Ces transformations peuvent être envisagées comme une crise de la relation marquée par un désengagement, une absence d'attention, de considération, d'horizon commun partagé qui fonde généralement la coopération et la solidarité au travail. Cette crise de la relation participe d'un processus de vulnérabilisation où les acteurs contribuent à produire les nouveaux modes de communication dont ils sont victimes, tout en pensant que le processus est inexorable.

Les transformations actuelles du travail, accélérées depuis l'épisode récent de pandémie, laissent penser que celui-ci est en crise sur de nombreux fronts. L'organisation, le sens, le temps et le lieu de travail sont bouleversés, dans un contexte où le travail hybride se déploie, bien souvent à la demande des salariés. Comme le postule l'analyse institutionnelle développée dans les années 70 par Georges Lapassade et René Lourau, la crise peut également être envisagée comme une opportunité. Pour ces auteurs, les crises fonctionnent comme des « analyseurs », elles permettent de mettre à jour les normes tacites, les évidences, les « allants de soi » (Lapassade, 1971). La crise est aussi une opportunité de transformation et de changement de voix/e comme l'envisageait le colloque Org & Co de 2022 intitulé « Un monde de crises au prisme des communications organisationnelles ».

Les chercheurs en communication peuvent participer à penser ces évolutions. Cela implique, de mon point de vue, un renouvellement des problématiques, un engagement fort dans des perspectives critiques, des recherches qui se réalisent au plus proche des acteurs et des transformations en cours, et qui se risquent à l'action.

Dans ce contexte, une réflexion sur le sens de l'attention à porter aux autres et au monde, semble être une piste féconde que j'aimerais approfondir dans la perspective d'une recherche action collaborative. Je m'inscris ici dans la continuité de mon projet scientifique qui vise à développer la réflexivité organisationnelle autour des évolutions de la communication au travail (document joint partie III sur la visée éthique du chercheur). Dans ce cadre, ce que j'appellerais provisoirement une « éthique de l'attention relationnelle en contexte de travail » pourrait constituer un objet de recherche à construire collectivement. Celui-ci viserait conjointement, comme nous l'avons fait pour les incivilités

numériques, à attirer le regard des organisations et des praticiens vers un versant « obscur » de leurs pratiques (à la fois invisible et négatif), à bousculer l'ordinaire et provoquer l'intranquillité, et à co-construire avec eux un point de vue critique à visée transformative, sur la base de valeurs de coopération et de justice. Il permettrait notamment de s'intéresser aux modèles de justice sociale sur lesquels pourrait s'appuyer cette éthique. Ces travaux seront développés dans le cadre de la « Chaire internationale d'études comparées sur la santé au travail » et du programme COMPAST (Étude comparée des enjeux éthiques contemporains en santé au travail)<sup>1</sup> auquel je participe depuis quelques mois. Cette thématique pourra servir de base à de futurs projets d'encadrement doctoral, et à la soumission de projets de recherche dans le cadre d'appels à projets.

Produire une réflexion collaborative sur l'éthique en contexte de travail implique en premier lieu de s'interroger sur la « sensibilité éthique » des individus et des organisations dont Lyse Langlois nous dit qu'elle se dilue dans les organisations contemporaines (Langlois, 2019). La sensibilité éthique se situe alors en amont de la réflexion éthique, elle permet de « lever le voile » et de « mettre à jour » les problématiques éthiques là où elles n'apparaissent souvent plus comme telles dans les organisations.

Dans une perspective en communication, il s'agirait de mettre en lumière et de questionner, comme le suggèrent les ergologues, les « débats de normes et de valeurs » au cœur de l'activité de travail (Schwartz et al., 2003). Dans ce contexte, une éthique de situation (Fletcher, 1998), au prise avec le réel, doit être privilégiée. L'éthique appliquée, telle qu'elle a été développée par l'Institut d'éthique appliquée de l'université de Laval (IDEA), à la suite des travaux de Monique Canto-Sperber, semble également une piste prometteuse, envisageant « l'information réciproque d'une réflexion philosophique et des descriptions et évaluations de cas concrets » (Canto-Sperber & Ogien, 2017).

A l'instar de Gazi Islam, responsable éditorial de la revue *Journal of Business Ethics* rencontré à l'occasion du colloque Org & Co 2022, je pense qu'il est intéressant d'ouvrir les perspectives en éthique du travail, de diminuer la charge individuelle dans la décision éthique, et de faire évoluer l'organisation pour éviter les situations de dilemme éthique où les individus ne peuvent agir en accord avec leurs valeurs (Islam, 2021).

Une « éthique de l'attention », à la différence de l'économie du même nom (Citton, 2014a) - objet économique à l'heure du capitalisme cognitif (Boutang, 2008) et de l'hyper ou de la multi-activité - s'inscrit à rebours de la sur-sollicitation de l'attention et de sa diffraction en de multiples objets.

L'attention représente alors l'inverse de l'« invisibilisation ». Pour Axel Honneth, dans le contexte de ces réflexions sur la reconnaissance (Honneth, 2004), l'invisibilisation est le fait de « regarder à travers une personne sans lui accorder d'intérêt ». L'invisibilité ne dépend alors pas de la discrétion de la personne regardée ou d'une situation interindividuelle. Il s'agit d'une condition entretenue par un acteur, collectifs ou un contexte, dans laquelle un acteur, un groupe d'acteurs ou une minorité sont disqualifiés, réduits au silence, invisibilisés. En ce sens l'absence d'attention relève de contextes de pouvoir qui favorisent des formes de discrimination. Comme les incivilités professionnelles, l'attention n'est pas envisagée ici comme un phénomène individuel (le sujet, sa capacité attentionnelle et l'objet de son attention) mais relève plutôt pour nous d'un milieu « attentionnel », d'une écologie (Citton, 2014b), d'un contexte qui la conditionne et qui est directement relié à des phénomènes organisationnels et communicationnels.

L'éthique, comme nous l'abordons dans le document joint (Partie III Chapitre 3), est envisagée comme une visée individuelle ou collective. Elle ne relève pas d'un ensemble de normes, d'interdiction ou de

---

<sup>1</sup> <https://ciecst.fr/compast/>

prescription, mais d'une transformation de soi, qui se construit de façon informelle et pragmatique et se diffuse au sein des collectifs. Les organisations peuvent laisser ou non des espaces pour construire ces valeurs.

Une « éthique de l'attention relationnelle en contexte de travail » impliquera pour nous de prendre en compte, au-delà des modèles de justice sociale évoqués par Mathieu de Nanteuil dans son ouvrage « rendre justice au travail » (Nanteuil, 2016)<sup>1</sup>, la sensibilité, les corps, l'interdépendance, et la vulnérabilité comme trait commun de l'humanité, en se référant à l'éthique du care (Gilligan, 1982) mais également à l'éthique de la considération (Pelluchon, 2018). Ces éthiques, éloignées des approches contemporaines de la rationalisation du travail, peuvent être envisagées comme force de résistance et moteur de transformation organisationnelle, et au-delà, sociale et politique.

---

<sup>1</sup> Mathieu de Nanteuil propose dans ce livre très riche quatre champs théoriques qui pourraient permettre d'élargir et d'alimenter les discussions éthiques à propos du travail : l'éthique de la discussion (Habermas, 1992), l'éthique du compromis (Boltanski & Thévenot, 1991), l'éthique du développement (Sen, 2000) et l'éthique de la reconnaissance (Honneth, 2004). On pourra toutefois regretter qu'il ne mentionne pas l'éthique du *care* comme modèle de justice sociale également mobilisable en contexte professionnel.

# BIBLIOGRAPHIE

---

- Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Education Permanente*, 134, 79-89.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction : Textes fondateurs*. Presses de l'École des Mines.
- Alemanno, S., & Mayère, A. (2017). *Communication organisationnelle: Formes et transformations contemporaines*.
- Alter, N. (1999). *La gestion du désordre en entreprise*. Editions L'Harmattan.
- Alter, N. (2005). *L'innovation ordinaire*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Appadurai, A. (2005). *Après le colonialisme : Les conséquences culturelles de la globalisation*. Payot.
- Appel, V., & Heller, T. (2010). *Chapitre 3. Dispositif et recherche en communication des organisations*. De Boeck Supérieur.
- Ascher, F. (2005). *La société hypermoderne : Ces événements nous dépassent, feignons d'en être les organisateurs* (Nouvelle éd édition). Editions de l'Aube.
- Aubert, N. (2006). *L'individu hypermoderne*.
- Barbier, F., & Lavenir, C. B. (2000). *Histoire des médias, de Diderot à Internet* (2e éd. rev. et complétée). Armand Colin.
- Bauman, Z. (2006). *La vie liquide*. Editions du Rouergue.
- Béguet, B. (1990). *La science pour tous : Sur la vulgarisation scientifique en France de 1850 à 1914*. Bibliothèque du CNAM.
- Beltran, A., & Carré, P.-A. (2000). *La fée et la servante : la société française face à l'électricité, XIXe-XXe siècle*. Belin.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2011). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (1991). *De la justification : les économies de la grandeur*. Gallimard.
- Bonneville, L., & Grosjean, S. (2007). *Repenser la communication dans les organisations*. L'Harmattan.
- Boudokhane, F. (2006). Comprendre le non-usage technique : réflexions théoriques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Volume 2006(1), 13-22.
- Boudokhane, F. (2011). Étude sur les non-usagers d'Internet : analyse de la perception des TIC et du rapport aux médias. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, n° 12/1(1), 5-22.
- Bougnoux, D. (2002). *Introduction aux sciences de la communication*. La Découverte.
- Bouillon, J.-L. (2005). Autonomie professionnelle et rationalisations cognitives : les paradoxes dissimulés des organisations post-disciplinaires. *Études de communication. langages, information, médiations*, 28, 91-105

- Bourdin, S. (1998). Daniel Bounoux. Professeur de sciences de la communication à l'Université Stendhal de Grenoble. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 13.
- Boutang, Y. M. (2008). *Le Capitalisme Cognitif: La Nouvelle Grande Transformation* (Enlarged édition). Amsterdam.
- Breton, K., Laborde, A., Soubiale, N., & Paquelin, D. (2012). *Livre Blanc. Agriculture & numérique en Aquitaine* (U. B. Montaigne (Éd.)). RAUDIN Recherche en Aquitaine sur les Usages pour le développement des dispositifs numériques.
- Breton, P. (1995). *L'utopie de la communication* (Nouv. éd. augm). La Découverte.
- Breton, P. (2000). *Le culte de l'Internet. Une menace pour le lien social ?* La Découverte.
- Canto-Sperber, M., & Ogien, R. (2017). *La philosophie morale: « Que sais-je ? »*. Que sais-je.
- Carayol, V. (2004). *Communication organisationnelle: une perspective allagmatique*. Editions L'Harmattan.
- Carayol, V. (2006). Figures de l'urgence et communication. *Communication et organisation*, 29, 7-9.
- Carayol, V. (2019). *La laisse électronique: Les cadres débordés par les TIC*. Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Carayol, V., & Boulidoires, A. (2012). *Discordance des temps : Rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication*. MSHA, Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Carayol, V., Denoit, N., Dillière-Brooks, S., Thorion, G., & Collectif. (2005). *Vivre l'urgence dans les organisations*. Editions L'Harmattan.
- Carayol, V., & Laborde, A. (2019). Les organisations malades du numérique. *Communication Organisation*, n° 56(2), 11-17.
- Carayol, V., & Laborde, A. (2021). *Incivilités numériques : quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité au travail*. De Boeck Université.
- Carayol, V., Laborde, A., Soubiale, N., Crombet, H., Fedou, A., Messadi, A., & Rouvery, Y. (2012). Nuit et métamorphoses des liens organisationnels : le cas des équipes de terrain et du centre d'appel d'une caserne de pompiers du Sud-Ouest. In A. Boulidoires (Éd.), *Discordance du temps : Rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication* (p. 263-274). Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- Carayol, V., Lépine, V., & Morillon, L. (2020). *Le côté obscur de la communication des organisations* (Presses de la MSHA).
- Carayol, V., & Sochaki, L. (2001). La relation personnalisée de masse. Les clubs de consommateurs. In *Organisations, médias et médiations*. L'Harmattan.
- Caron, F. (1998). *Les deux révolutions industrielles du XXe siècle*. Pocket.
- Carre, P. (1996). Le télégraphe ancêtre d'Internet ? *Le journal du téléphone*.

- Carré, P.-A. (1993). *Le téléphone : Le monde à portée de voix*. Gallimard.
- Carré, P.-A. (1996). *Télégraphes: Innovations techniques et société au 19e siècle*. Du Téléphone.
- Certeau, M. de, & Giard, L. (1990). *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire* (Nouv. éd.). Gallimard.
- Certeau, M. D., & Giard, L. (1998). *L'Invention au quotidien, tome 2 : Habiter, cuisiner* (Nouv. éd.). Editions Flammarion.
- Chéneau-Loquay, A. (2000). *Enjeux des technologies de la communication en Afrique : Du téléphone à internet*. Karthala.
- Chéneau-Loquay, A. (2003). *Fractures Numériques Nord/Sud en Question*. L'Harmattan.
- Chéneau-Loquay, A. (2004). *Mondialisation et technologies de la communication en Afrique*. Karthala.
- Chéneau-Loquay, A. (2008). Rôle joué par l'économie informelle des TIC en milieu urbain en Afrique de l'ouest. *Networks and Communication Studies*, 22(1-2), 109-126.
- Citton, Y. (2014a). *L'économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* La Découverte.
- Citton, Y. (2014b). *Pour une écologie de l'attention*. Seuil.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Courpasson, D. (2019). *Cannibales en costume: Enquête sur les travailleurs du XXIe siècle*. Les Pérégrines.
- D'Almeida, N., & Carayol, V. (2014). La communication organisationnelle, une question de communauté. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 4.
- De Crescenzo, J.-C., & Floris, B. (2005). L'orientation client ou comment faire travailler le consommateur. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 27, 19-30.
- Dejours, C. (2011). *Conjurer la violence : travail, violence et santé*. Payot.
- Denis, J. (2009). *Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*.
- Denis, J., & Assadi, H. (2005). Les usages de l'e-mail en entreprise. Efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle ? In *Le travail avec les technologies de l'information de E. Kessous et JL Metzger* (p. 135-155).
- Denis, J., & Licoppe, C. (2006). La coprésence équipée. Usage de la messagerie instantanée. In *Sociologie du travail et activité* (p. 47-65).
- Denouël, J., & Granjon, F. (2011). *Communiquer à l'ère numérique: Regards croisés sur la sociologie des usages*. Presses des MINES.
- Dujarier, M.-A. (2014). *Le travail du consommateur*. La Découverte.
- Dupré, D. (2020). *La communication bousculée par la messagerie électronique : étude des incivilités numériques en contexte de travail*. Université Bordeaux Montaigne.

- Dupré, D., Beccucci, L., Laborde, A., & Carayol, V. (2020). Les dimensions genrées des dispositifs technologiques à vocation relationnelle. Le cas de l'assistante virtuelle Azuma Hikari. *Communication. Information médias théories pratiques*, vol. 37/2.
- Dupré, D., & Laborde, A. (à paraître). Des cadres face aux incivilités numériques. *Communication & management*.
- Durand, G. (1996). *Champs de l'imaginaire*. ELLUG Editions.
- Durand, G. (2003). *L'Imagination symbolique*. Presses Universitaires de France - PUF.
- Ellul, J. (2004). *Le bluff technologique*. Hachette.
- Falkheimer, J. (2018). On Giddens: Interpreting Public Relations through Anthony Giddens's Structuration and Late Modernity Theories. In *Public Relations and Social Theory* (2<sup>e</sup> éd.). Routledge.
- Fletcher, J. (1998). *Situation Ethics: The New Morality* (2nd edition). Westminster John Knox Press.
- Flichy, P. (1997). *Une histoire de la communication moderne*. La Découverte.
- Flichy, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*. La Découverte.
- Floris, B. (1996). *La communication managériale. La modernisation symbolique des entreprises*. Presses Universitaires de Grenoble.
- Gardere, E., & Gramaccia, G. (2003). Coexister dans les mondes organisationnels. *Coexister dans les mondes organisationnels*, 1-184.
- Gaulejac, V. de. (2009). *La société malade de la gestion : Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Points.
- Gaulejac, V. de. (2019). *Idéologie gestionnaire*. Érès. <https://www-cairn-info.ezproxy.u-bordeaux-montaigne.fr/dictionnaire-de-sociologie-clinique--9782749257648-page-340.htm>
- Gibson, J. J. (1977). The theory of affordances. *Hilldale, USA*, 1(2), 67–82.
- Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development* (Reprint édition). Harvard University Press.
- Graeber, D. R. (2017). *Bureaucratie: essai*. Actes Sud.
- Graeber, D., & Roy, É. (2018). *Bullshit jobs*. Éditions les Liens qui libèrent.
- Gramaccia, G. (2015). La coprésence sociale : un objet émergent en communication des organisations. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 13, 33-43.
- Gramaccia, G., Laborde, A., & Maurin, J.-L. (2000). Rituels de la co-présence dans les projets d'innovation. In H. H. (Éd.), *Non-Verbal et Organisation*.
- Granjon, F. (2008). APPADURAI Arjun (2001). Après le colonialisme. Les conséquences culturelles de la globalisation. *Composité*, 6(1), 75-80.
- Granjon, F. (2015). Du matérialisme comme principium d'un agenda de la recherche critique en communication. *Questions de communication*, 28, 157-190.

- Griset, P. (1996). *Les télécommunications transatlantiques de la France. Entreprise, technologie et souveraineté : XIXe-XXe siècles*. Rive droite.
- Grosjean, S., & Bonneville, L. (Éds.). (2011). *La communication organisationnelle: approches, processus et enjeux*. Chenelière Éducation.
- Habermas, J. (1992). *De l'éthique de la discussion*. Flammarion.
- Heller, T. (2008). L'invisible de l'image. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 34, 116-129.
- Heller, T. (2009). Reconnaissance et communication : une logique de l'assujettissement. *Communication et organisation*, 36, 108-120.
- Heller, T., Huët, R., & Vidaillet, B. (2013). *Communication et organisation: perspectives critiques*. Presses Univ. Septentrion.
- Honneth, A. (2004). La théorie de la reconnaissance: une esquisse. *Revue du MAUSS*, 23(1), 133-136.
- Honneth, A. (2007). *La réification: Petit traité de Théorie critique*. Gallimard.
- Hotier, H. (1997). Induction et communication. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 12.
- Hotier, H. (2000). *Non-verbal, communication, organisation*. ISIC - GREC/O.
- Hutchins, E. (1995). *Cognition in the Wild*. MIT Press.
- Islam, G. (2021, septembre 13). Ethique en affaires : une seule question de psychologie individuelle ? *Grenoble Ecole de Management*.
- Jeanneret, Y. (1997). Entretien avec Yves Jeanneret. *Les cahiers télécommunications, histoire et société*, 5.
- Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, 11(60), 99–120.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487–521.
- Jouët, J. (2011). Des usages de la télématique aux Internet Studies. *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, 45–90.
- Laborde, A. (1997). Les sites web d'organisation français : analyse des formes de communication des sites et de l'intérêt qu'elles suscitent dans la presse spécialisée francophone. *Communication et organisation*, 11.
- Laborde, A. (2001). *Les discours accompagnant les nouvelles techniques de télécommunication : du télégraphe optique à l'internet. pour une meilleure compréhension des discours de presse contemporains sur l'internet* [Thesis].
- Laborde, A. (2002). Du télégraphe optique à l'internet, originalités des discours contemporains sur les techniques de communication à distance. *Les recherches en information et communication et leurs perspectives, Actes du XIIIème congrès des SIC*.

- Laborde, A. (2003). Du télégraphe optique à l'internet : « oubli » de l'intermédiaire technique et avènement d'un monde nouveau. *Revue Communication - Québec*.
- Laborde, A. (2004a). *TIC et développement humain. Vision onusienne des « N » TIC et enjeux d'une techno-utopie*. Questionner l'internationalisation. Actes du XIVème congrès de la SFSIC, Béziers.
- Laborde, A. (2004b). TIC et développement humain. Analyse de discours. *Netsuds - Revue du CEAN*, 14 pages.
- Laborde, A. (2005a). Fidélisation et personnalisation. Les nouvelles formes de relations consommateurs / entreprises. *Communication & Organisation*, 27.
- Laborde, A. (2005b). Les enjeux de la relation client. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 27, 9-16.
- Laborde, A. (2006). Représentation de la Mise à Niveau des entreprises dans la presse marocaine. L'Economiste, 1995-2005. In *Cahiers de l'IURS. Colloque sur la Mise à niveau des entreprises marocaines*.
- Laborde, A. (2008). Représentations de la mise à niveau marocaine. In : colloque sur la Mise à Niveau des entreprises Marocaines. In *Cahiers de l'IURS. Colloque sur la Mise à niveau des entreprises marocaines*.
- Laborde, A. (2009a). Imaginaire des TIC dans l'agriculture : regards croisés sur les dispositifs numériques et les mutations des organisations agricoles. In *Actes du colloque EUTIC*.
- Laborde, A. (2009b). Représentations des TIC dans la modernisation des entreprises sénégalaises. Cas du programme de mise à niveau des entreprises. In *Actes du colloque Netsuds CEAN*.
- Laborde, A. (2009c). Analyser l'imaginaire des TIC, une nécessaire complémentarité des méthodes. In *Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication* (Maison des Sciences de l'Homme, p. 127 pages).
- Laborde, A. (2010). Appropriation des TIC dans les entreprises maliennes. Dispositifs normatifs et évolutions des formes organisationnelles. In *Fractures, mutations, fragmentations : de la diversité des cultures numériques* (Hermès Lavoisier, p. 260 pages).
- Laborde, A. (2012). *TIC et agriculture: Appropriation des dispositifs numériques et mutations des organisations agricoles*. Editions L'Harmattan.
- Laborde, A. (2016). Les incivilités numériques au travail. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9.
- Laborde, A. (2017). Les risques liés aux usages internes du courrier électronique : quels enjeux pour la qualité de vie au travail. *La revue des conditions de travail*, 6.
- Laborde, A. (2019). *Le numérique : nouvelles sources d'incivilités au travail*.

- Laborde, A. (2020a). Incivilités numériques au travail, banalisation de la violence et déficit d'identification et d'accompagnement ? *Sciences de la Société*, 106.
- Laborde, A. (2020b, juin). *Incivilités numériques et fabrique des vulnérabilités au travail*. Séminaire Vulnérabilités COS.
- Laborde, A. (2021). Cyber Incivilities and the Creation of Vulnerabilities at Work. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 18(5).
- Laborde, A., & Carayol, V. (2021). Les incivilités numériques au prisme des Dark side studies. In *Incivilités au travail. Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité et d'incivilité*.
- Laborde, A., & Dupré, D. (2018). De la prévention des risques psychosociaux à la promotion de la qualité de vie au travail [Carnets Hypothèse COS]. *Abécédaire des vulnérabilités*.
- Laborde, A., Dupré, D., Carayol, V., Félonneau, M.-L., & Lagabriele, M.-C. (2022). *Malaise dans la communication au travail en période de crise et de télétravail forcé. Incivilités numériques et contextes organisationnels*. Colloque Org&Co, Mons.
- Laborde, A., Mahy, I., & Soubiale, N. (2008). Retour sur les images d'organisations. *Communication et organisation*, 34, 7-11.
- Laborde, A., & Soubiale, N. (2007a). *Approche micro-sociale de la non utilisation d'internet*. Symposium internet et réseaux de connaissance, Bordeaux.
- Laborde, A., & Soubiale, N. (2006). Les non-internautes : des facteurs sociodémographiques à une approche multidimensionnelle. In *Actes du colloque EUTIC*.
- Laborde, A., & Soubiale, N. (2007b). *Résistance à l'utilisation d'Internet : analyse des représentations des non internautes et des facteurs communicationnels, cognitifs et psychosociaux associés à la non utilisation*. Colloque International EUTIC - Enjeux et Usages des TIC, Athènes.
- Laborde, A., & Soubiale, N. (2008). *Rapport de recherche « Non internautes aquitains »*.
- Langlois, L. (2019). *Le professionnalisme et l'éthique au travail. 2e édition*. Presses de l'Université Laval.
- Lapassade, G. (1971). L'analyse institutionnelle. *L'Homme et la société*, 19(1), 185-192.
- Latour, B. (1987). Les « vues » de l'esprit. *Réseaux. Communication - Technologie - Société*, 5(27), 79-96.
- Latour, B. (2001). *Le métier de chercheur*. Éditions Quæ. <https://doi.org/10.3917/quae.latou.2001.01>
- Latour, B. (2005). *La science en action : Introduction à la sociologie des sciences* (Nouvelle éd). Editions La Découverte.
- Latour, B. (2006). *Petites leçons de sociologie des sciences*. Editions La Découverte.
- Latour, B. (2007). L'opéra du rein – mise en scène, mise en fait. *Poche/Sciences humaines et sociales*, 83-99.

- Latour, B., & Woolgar, S. (1996). *La vie de laboratoire : La production des faits scientifiques*. La Découverte.
- Le Fournier, V. (2005). La messagerie électronique, un simulacre de personnalisation ? *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 27, 84-96.
- Le Moëne, C. (2003). Quelles conceptions de la communication organisationnelle à l'heure de la dislocation spatiotemporelle des entreprises ? *Bulletin interne du Groupe Org&Co (SFSIC)*, 4-24.
- Le Moëne, C. (2008). L'organisation imaginaire ? *Communication et organisation*, 34, 130-152.
- Le Moëne, C. (2016). Quelques questions concernant les recherches sur les processus d'information-communication organisationnelle. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 9.
- Lenhart, A. (2003, juin 23). *The Ever-Shifting Internet Population: A New Look at Internet Access and the Digital Divide*. Pew internet research.
- Leroi-Gourhan, A. (1964). *Le Geste et la Parole, tome 1 : Technique et Langage*. Albin Michel.
- Licoppe, C. (2008). Dans le « carré de l'activité » : perspectives internationales sur le travail et l'activité. *Sociologie du Travail*, 50(3), 287-302.
- Luff, P., Hindmarsh, J., & Heath, C. (2000). *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge University Press.
- Marvin, C. (1990). *When Old Technologies Were New: Thinking About Electric Communication in the Late Nineteenth Century* (New edition). Oxford University Press Inc.
- Mattelart, A. (1995). Une éternelle promesse : les paradis de la communication. *Le Monde Diplomatique*, 4-5.
- Mattelart, A. (1997). Les eldorados du numérique. *Le Monde du Numérique*, 247.
- Mattelart, A. (1999). La communication et la promesse de rédemption. *Quaderni*, 40, 69-78.
- Mattelart, A. (2009). *Histoire de l'utopie planétaire : De la cité prophétique à la société globale*. Editions La Découverte.
- Millerand, F. (2002). La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels. In *Internet : nouvel espace citoyen ?* (L'Harmattan, p. 181-203).
- Moigne, J.-L. L. (2012). *Les épistémologies constructivistes* (4e édition). Presses Universitaires de France (PUF).
- Moles, A.. (1998). *Les sciences de l'imprécis*. Seuil.
- Musso, P. (1998). *Télécommunications et philosophie des réseaux* (2e éd.). Presses Universitaires de France - PUF.
- Musso, P. (1999). La symbolique du réseau. *Quaderni*, 38(1), 69-98.

- Nanteuil, M. de. (2016). *Rendre justice au travail*. Presses Universitaires de France.
- Norman, D. A. (1988). *The psychology of everyday things*. Basic books.
- Orlikowski, W. J. (1992). The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations. *Organization Science*, 3(3), 398-427. JSTOR.
- Paquienréguy, F. (2017). L'usage au fil des Tic, une genèse à raviver pour mieux le repenser. *Interfaces numériques*, 6(3), 464-481.
- Pelluchon, C. (2018). *Ethique de la considération*. SEUIL.
- Perriault, J. (2008). *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*. L'Harmattan.
- Piaget, J. (1967). *Logique et connaissance scientifique*. NRF Gallimard.
- Piaget, J., & Garcia, R. (1983). *Psychogenèse et histoire des sciences*. Flammarion.
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 6.
- Ram, S. (1987). A model of innovation resistance. *Advances in Consumer Research*, 14, 208-212.
- Ramonet, I. (2001). *La Tyrannie de la communication*. Gallimard.
- Reinert, M. (1993). Les «mondes lexicaux» et leur «logique» à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars. *Langage et Société*, 66, 5-39.
- Renault, E. (2021). Les sciences sociales critiques face à la souffrance au travail et aux suicides au travail. Controverses scientifiques, épistémologiques et politiques. *Travailler*, 46(2), 145-164.
- Ribot, T. (2007). *Essai sur l'imagination créatrice*. L'Harmattan.
- Rice, R. E., & Katz, J. E. (2003). Comparing internet and mobile phone usage: digital divides of usage, adoption, and dropouts. *Telecommunications Policy*, 27(8), 597-623.
- Robert, P. (2012). *L'impensé informatique : Critique du mode d'existence idéologique des technologies de l'information et de la communication : Tome 1, Les années 1970-1980*. Archives Contemporaines Editions.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th Revised edition). Simon & Schuster International.
- Scardigli, V. (1992). *Les sens de la technique*. Presses Universitaires de France (PUF).
- Schaeffer, P. (1972). *Machines à communiquer. Pouvoir et Communication*. Seuil.
- Schwartz, Y., Durrive, L., & Collectif. (2003). *Travail et Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine* (Première édition). Octares Editions.
- Scott, J. C. (2009). *La Domination et les arts de la résistance: Fragments du discours subalterne* (1er édition). Amsterdam.
- Selwyn, N., Gorard, S., & Furlong, J. (2005). Whose Internet is it Anyway?: Exploring Adults' (Non)Use of the Internet in Everyday Life. *European Journal of Communication*, 20(1), 5-26.
- Semprini, A. (2003). *La société de flux : Formes du sens et identité dans les sociétés contemporaines*. Editions L'Harmattan.

- Sen, A. (2000). *Un nouveau modèle économique: développement, justice, liberté*. Odile Jacob.
- Sfez, L. (1999). L'idéologie des nouvelles technologies. *Manière de voir*, 46.
- Sfez, L. (2002). *Technique et idéologie : Un enjeu de pouvoir*. Seuil.
- Soyez, F. (mars 21). Un an de Covid : le télétravail "gris" persiste et impacte la santé mentale des salariés. *Courrier cadre*.
- Stourdzé, Y. (1987). *Pour une poignée d'électrons*. Fayard.
- Studeny, C. (1995). *L'invention de la vitesse*. Gallimard.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge University Press.
- Sylvie Grosjean. (2010). Du «linguistic turn» à aujourd'hui : Héritage théorique et perspectives contemporaines. In *Recherches récentes en communication des organisations Tome 2* (Vol. 2).
- Veltz, P., & Zarifian, P. (1993). Vers de nouveaux modèles d'organisation ? *Sociologie du travail*, 35(1), 3-25.
- Virilio, P. (1996). *Cybermonde, la politique du pire: Entretien avec Philippe Petit*. Textuel.
- Virilio, P. (1998). *La bombe informatique*. Galilée.
- Von Glasersfeld, E. (1988). Introduction à un constructivisme radical. *L'invention de la réalité—Contributions au constructivisme*.
- von Glasersfeld, E. (1994). Pourquoi le constructivisme doit-il être radical? *Revue des sciences de l'éducation*, 20(1), 21-27.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. SAGE Publications Inc.
- Wolton, D. (2000). *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*. Flammarion.
- Wolton, D., & Jay, O. (2000). *Internet : Petit manuel de survie*. Flammarion.
- Zacklad, M., Arruabarrena, B., Berthinier-Poncet, A., & Guezal, N. (2021). Les labs d'innovation interne : typologie des innovations, approche plateforme, rôle du design. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 2(1), 127-161.
- Zarifian, P. (1998). *Travail et communication*. Presses Universitaires de France - PUF.