

Entre permanence et changement : construction d'une partition communicationnelle au sein de réseaux hybrides

Agnès d'Arripe



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4182>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.4182

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2013

Pagination : 137-150

ISBN : 978-2-86781-883-7

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Agnès d'Arripe, « Entre permanence et changement : construction d'une partition communicationnelle au sein de réseaux hybrides », *Communication et organisation* [En ligne], 43 | 2013, mis en ligne le 01 juin 2015, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/4182> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.4182

Entre permanence et changement : construction d'une partition communicationnelle au sein de réseaux hybrides

Agnès d'Arripe¹

À l'heure actuelle, la nécessité de travailler par projet, de dépasser les frontières étanches qui séparaient par le passé les différentes professions, ou les différents services au sein d'une entreprise, semblent faire l'unanimité. Boltanski et Chiapello (1999) arrivent à ce constat dès les années 1990 en présentant leur modèle de l'entreprise en réseau. Selon ces auteurs, dans ce modèle, les travailleurs sont organisés en petites équipes pluridisciplinaires dont le véritable patron est le client et qui se dotent, non pas d'un chef, mais d'un coordinateur. Toutes les séparations y compris entre le monde privé de la famille et des relations personnelles et celui des relations professionnelles et du travail, sont remises en question. Les individus sont socialisés au sein de différents groupes d'appartenance et la question du lien devient centrale. Nous vivons les choses en termes de connexion-déconnexion ou d'inclusion-exclusion. Castells (2002) parle d'ailleurs de société en réseaux pour définir notre société contemporaine. Pour cet auteur, la nouvelle structure sociale serait fondée sur les réseaux, indispensables au fonctionnement des institutions. Nous pouvons nous représenter la société actuelle comme étant composée de multiples réseaux au sein desquels les individus sont amenés à évoluer. Jean-Louis Génard (2003) met en perspective l'émergence du concept de réseau et l'évolution des politiques publiques dans les années 1970-80. Jusqu'alors, le modèle en place était celui des sociétés fordistes fortement différenciées et régulées par un État social également appelé « État Providence ». Le système médical, le système d'enseignement, le système culturel étaient bien différenciés et relativement autonomes les uns par rapport

¹ Agnès d'Arripe est enseignante-chercheuse au sein de l'équipe HaDePaS (Handicap, Autonomie et Développement de la Participation Sociale) de l'Université Catholique de Lille, membre du LASCO (Laboratoire d'Analyse des Systèmes de Communication des Organisations) de l'UCLouvain et chargée de cours invitée à l'Université Saint-Louis à Bruxelles (membre du PReCoM : Pôle de Recherches sur la Communication et les Médias). Le présent article est issu de sa thèse de doctorat en Information et Communication réalisée sous la co-direction de Pierre de Saint-Georges et de Cédric Routier ; agnes.darripe@icl-lille.fr

aux autres. Les politiques publiques participaient à cette différenciation qu'elles contribuaient à instituer, à produire et à reproduire, au travers par exemple de la constitution de ministères et d'administrations. Ces dernières, elles-mêmes fortement différenciées, étaient chargées de mener les politiques correspondantes en large autonomie. Actuellement, le contexte a changé et nous assistons à un déclin des monopoles institutionnels et cognitifs. Des acteurs multiples revendiquent une reconnaissance au moins égale aux autres. Par exemple, dans le champ du handicap, le médecin se trouve confronté non seulement aux usagers et à leurs familles mais aussi à des psychologues, des assistants sociaux, des agents du secteur socioculturel, des éducateurs et des thérapeutes dont le savoir n'est pas toujours validé par un diplôme. À cette multiplication des acteurs, vient s'ajouter la diversification considérable des savoirs et des cadres cognitifs. Nous sommes de moins en moins face à une société de sous-systèmes fermés.

Si la « modernité radicale » évoquée par Giddens (Nizet, 2007) qualifie les évolutions de notre société depuis les années 60, les conditions du passage de la société traditionnelle à la modernité sont encore plus prégnantes à l'heure actuelle. Ainsi, le rapport distancié à l'espace et au temps et la réflexivité prennent de plus en plus d'importance et ont un impact fort sur la structuration et la socialisation des individus. Les relations sociales sont extraites des lieux où prennent place physiquement les interactions. L'individu moderne est également capable de réviser continuellement ses pratiques à la lumière de nouvelles informations. Plus que par le passé, chacun est amené à prendre distance par rapport aux indications dont il dispose sur la manière dont il est attendu qu'il se comporte. Nous allons construire notre identité personnelle avec, pour conséquence, le développement d'un rapport réflexif au monde et à la société. Le terme « réflexivité » est entendu ici à la suite de Nicole Giroux et Lissette Marroquin comme « cette capacité de réflexion sur l'action passée et en cours (le « *reflexive monitoring* » de Giddens, 1984) qui permet d'évaluer la situation, de générer de nouvelles connaissances, d'insérer ces nouveaux apprentissages dans le bagage de savoir commun, pour venir modifier l'action par la suite. » Pour Giddens, l'individu se donne des buts, des intentions et va orienter ses conduites en fonction de ceux-ci. De la même manière, il attendra que les personnes avec lesquelles il interagit fassent de même et présuppose que c'est bien le cas. Il faut donc comprendre la réflexivité comme une conscience discursive et pratique. Elle réside dans la capacité qu'ont les acteurs de parler de qu'ils font et d'explicitier les raisons commandant leurs actions, mais se révèle dans ce que les acteurs font sans pouvoir en parler. Giddens utilise le terme pour parler du contexte de la modernité radicale. Selon lui, dans ce qu'il appelle aussi la modernité réflexive, l'individu est sans cesse amené à choisir entre telle ou telle pratique, tel ou tel projet de vie en s'appuyant sur un grand nombre d'informations (Nizet, 2007).

Dans le contexte de la modernité réflexive, à cette capacité de réflexion évoquée précédemment, s'adjoint une volonté de voir ses compétences reconnues. Le savoir profane se réclame d'une légitimité et entend coexister avec le savoir expert. Nous suivons ici la définition que donne Brian Wynne (1999) du savoir profane et du savoir expert. Cet auteur définit les savoirs experts comme des connaissances standardisées, générales et abstraites qui permettent l'action à distance. Les savoirs profanes sont, eux, des savoirs faits de connaissances concrètes, locales donc fortement diversifiées et s'appliquant à une réalité dense et multidimensionnelle.

Un terrain particulier : des ateliers de recherche associant chercheurs et professionnels

Cette volonté de travailler ensemble au-delà des barrières traditionnelles ne va pas sans un certain nombre d'interrogations. Lorsqu'elles sont mises en présence, les personnes vont rapidement mettre en place une série d'habitudes, de rites, de normes. Ces règles communicationnelles leur permettront de vivre ou de travailler ensemble sans passer du temps à redéfinir continuellement les modalités d'interaction. Lorsque des personnes venues d'horizons variés se réunissent le temps d'un projet, les règles communicationnelles peuvent être floues. De nombreuses variables pèsent sur ce que nous appellerons à la suite d'auteurs comme Winkin la partition communicationnelle, une partition qui évoluera au fil des interactions. Nous réfléchissons ici à la manière dont cette partition communicationnelle va émerger au fil des échanges et aux différentes variables qui vont peser sur sa construction dans le cadre d'un terrain particulier. Celui-ci consiste en trois ateliers dits « de recherche » visant à associer chercheurs et professionnels. Nous y retrouvons des chercheurs universitaires de différentes disciplines : droit, éthique, philosophie... et des professionnels des secteurs social, médico-social et sanitaire : directeurs d'établissements, assistantes sociales, ergothérapeutes... Ces personnes se trouvaient à des niveaux différents de leur carrière professionnelle. Trois thématiques avaient été définies pour ces ateliers : vulnérabilité et fragilité ; épanouissement personnel et participation sociale ; évolution des pratiques professionnelles, articulation entre le sanitaire et le médico-social. Les réunions avaient lieu tous les deux mois environ pour des périodes de deux heures. Le seul objectif défini explicitement était une volonté de produire du savoir ensemble.

Pour appréhender la construction d'une partition communicationnelle au sein d'une configuration de ce type, nous nous sommes appuyée sur plusieurs auteurs. Un premier point d'ancrage est celui du collègue invisible tel qu'il est décrit par Yves Winkin (1981/2000). Ces auteurs considèrent la communication comme l'ensemble des interactions entre les individus et leur contexte. Un second point d'ancrage est celui de l'interactionnisme symbolique (Le Breton, 2004/2008) dont nous retiendrons, entre autres, que

les normes et les règles deviennent effectives en situation. L'anthropologie de la communication (Winkin, 1996/2001) nous a également permis d'avancer grâce à la manière de concevoir la communication comme une performance de la culture. La culture étant entendue ici, pour reprendre les termes de Ward Goodenough comme « tout ce qu'il faut savoir ou croire pour se conduire d'une manière acceptable pour les membres de cette société, et ce dans tout rôle qu'ils accepteraient pour chacun des leurs ». Il s'agit donc davantage de redondances comportementales qui apparaissent au sein de l'organisation et font sens pour les individus qui s'y trouvent (de Saint-Georges, 1990) que de valeurs partagées par un groupe.

Nous nous inscrivons donc bien dans une conception orchestrale de la communication avec cette idée de la communication comme un processus social permanent, intégrant de multiples comportements tant verbaux que non verbaux. En référence à l'École de Palo Alto, nous dirons que la communication, l'acte de communication commence dès le moment où l'on se comporte et pas quand on formule un message. Comme on ne peut pas ne pas se comporter, la communication est partout. Comme le signale Claude Duterme (2002), « cela renvoie à la multiplicité des interactions locales, à la signification qu'elles ne manquent pas de faire naître dans le chef des individus et aux réactions littéralement en chaîne que cela suscite ».

Si pour nous, la communication ne se limite pas à une juxtaposition de messages, verbaux ou non, et que nous ne contestons nullement la place centrale de la relation, nous désirons toutefois apporter une nuance à l'affirmation qui voudrait que tout soit communication. Nous préférons dire que « tout est potentiellement communication ». C'est dans la performance et par le regard porté sur lui par les acteurs que le caractère communicationnel de l'objet ou du comportement apparaîtra ou non. Ainsi un même objet pourra revêtir une signification communicationnelle forte dans une interaction et ne pas être intégré comme signifiant dans un autre. Tout objet, humain ou non, aura toutefois ce potentiel communicationnel puisqu'il pourra devenir performance de la culture.

Le chercheur en communication est celui qui cherche à comprendre les règles du jeu. Si nous reprenons la métaphore orchestrale, nous dirons qu'il cherche à découvrir la partition qui règle le fonctionnement de l'orchestre social ou organisationnel. Il essaye de comprendre ce qui se passe au sein des interactions qu'il observe. Nous dirions toutefois que la partition n'est pas écrite à l'encre invisible, mais bien à l'encre sympathique : la plupart du temps, nous ne la voyons pas, mais nous pouvons la rendre apparente « à volonté ». Pour ce faire, il nous faudra d'abord être à même de choisir la partition adéquate dans un cadre précis, en fonction de notre perception des attentes des autres instrumentistes. Le rôle du chercheur en sciences de la communication est de passer systématiquement à la flamme le papier sur lequel se trouve la partition suivie par les acteurs pour la faire apparaître.

Dans le cadre de cette recherche, nous voulions comprendre de quelle manière la partition communicationnelle allait émerger au fil des échanges et quelles étaient les différentes variables qui allaient peser sur sa construction. Pour saisir le phénomène d'émergence de cette partition dans toute sa complexité, nous avons pratiqué une analyse à plusieurs niveaux. Le premier niveau était le contexte global de la société en réseaux que nous avons décrite plus haut et la façon dont l'identité des individus s'y construit et s'y déploie. Le second niveau d'analyse était celui des interactions. Nous les avons considérées en tant qu'épreuves révélant les règles implicites et en produisant de nouvelles quand des musiciens venant d'orchestres différents se retrouvent le temps d'une performance. Enfin, le troisième niveau d'analyse était celui de « ce que les acteurs disent de ce qu'ils font ».

Méthodologies déployées

Pour approcher ces trois niveaux nous avons travaillé avec une triangulation des méthodes. La première méthodologie choisie était l'observation participante. Cette méthode a pour avantage principal de permettre un accès direct aux événements et aux situations afin de travailler avec un matériau relativement spontané. L'observation participante nous permet de nous décentrer de notre propre point de vue et de comprendre de l'intérieur les logiques et les langages des acteurs observés. Nous qualifions notre démarche d'observation participante en nous référant à la conception de l'anthropologie anglo-saxonne. Pour les membres de l'École de Chicago, l'observation est, en effet toujours participante. Elle est participante puisque notre objectif est bien de « rendre le monde étudié visible de l'intérieur » (Coulon, 2002, p. 103) c'est-à-dire de comprendre, de l'intérieur, la vision du monde et la rationalité des actions des individus concernés. Il s'agit d'une sorte d'apprentissage progressif de ces logiques et langages, en étant immergé dans le quotidien des acteurs². L'observation permet aussi de dépasser l'opinion que les acteurs ont de leur propre pratique. Comme le signalent Michèle Grosjean et Michèle Lacoste (1999), on ne peut se limiter à l'opinion des acteurs récoltée *via* entretiens, car celle-ci sera trop souvent exposée aux rationalisations ou à l'oubli des détails. Les acteurs voient souvent comme insignifiants certains éléments essentiels de la culture en place, car ils sont plongés dans la routine qui entoure les événements quotidiens. Même si, comme nous le verrons plus tard, nous accordons une large place au savoir des acteurs, nous pensons qu'il existe certaines choses qui peuvent apparaître significatives à un observateur extérieur mais qui n'apparaissent plus comme telles à la personne socialisée au sein d'un groupe. Comme le dit Garfinkel (1967), dans la vie quotidienne les personnes voient les choses, mais ne les remarquent pas : « *seen but unnoticed* ». Le chercheur qui se situe dans une perspective réflexive va rendre ces choses

² Notons que cette conception de l'observation comme étant toujours participante s'oppose à la tradition anthropologique française dans laquelle le sujet humain n'est pas transparent à lui-même.

apparentes. Nous avons utilisé lors de nos observations la méthode du carnet de recherche décrite par Derèze (2009), s'inspirant de Morin (1984). Cette méthode, qui propose d'organiser la prise de notes autour de cinq axes, permet d'introduire de la réflexivité au sein de notre démarche. En effet, le fait de distinguer les adhérences subjectives des constats et paroles nous permet, par exemple, de tenir compte de notre manque d'objectivité dans certaines situations. La prise en compte des méta-réactions quant à notre objet d'étude est également importante pour éviter par la suite des biais liés à notre affectivité dans l'analyse des résultats.

La seconde méthodologie retenue était la méthode d'analyse en groupe. Cette méthode a été développée par Luc Van Campenhout, Jean-Michel Chaumont et Abraham Franssen, de l'Université Saint-Louis à Bruxelles. Elle fait suite à une idée originale de Michel Mercier et se situe dans la lignée des travaux d'Alain Touraine et de François Dubet. Comme l'intervention sociologique, la MAG présente la particularité d'impliquer directement les acteurs du phénomène étudié dans l'analyse. Elle permet d'entendre ce que les acteurs des ateliers « disent de ce qu'ils font » et suscite leur réflexivité.

Au-delà des codes communicationnels souvent implicites, nous désirions nous pencher sur la manière dont les acteurs s'expriment sur leurs actions et leurs comportements pour les justifier ou les expliquer quand on leur en fait la demande. La démarche nous intéressait notamment par son postulat que la connaissance des acteurs ne se limite pas à une connaissance « pratique » ou « immédiate » qui serait opposable à une connaissance « construite » et « distante » du chercheur. Elle implique un choix épistémologique fort puisqu'elle établit une continuité entre les savoirs profanes et experts en mobilisant les capacités réflexives des acteurs. Cette méthode, et cela contribue à son intérêt, met le chercheur en danger. Il se soumet, en effet, à la validation intersubjective dans le débat avec les participants. Ceux-ci peuvent, à tout moment, remettre en cause la pertinence de la méthode, des hypothèses et des apports théoriques du chercheur. Ce dernier reconnaît les acteurs comme des personnes distinctes pouvant avoir des interprétations des phénomènes différentes des siennes et il prend celles-ci en considération en leur accordant une valeur égale aux siennes. Il évite ainsi de proposer une interprétation surplombante où personne ne se reconnaîtrait. Les acteurs deviennent des chercheurs impliqués dans l'analyse. Les chercheurs professionnels leur donnent simplement une méthode, un cadrage pour y parvenir. Les acteurs ne sont pas seulement des sources d'information, ils ont un droit de regard sur l'ensemble du processus de recherche. Durant les deux séances, les étapes de la méthode sont expliquées pas à pas et les acteurs connaissent le but de la recherche. De même, quand le chercheur a rédigé le rapport final, il le soumet à la validation des participants.

La méthode d'analyse en groupe utilise le récit comme point de départ. Chaque personne est invitée à en proposer un. Dans notre cas, nous avons

réuni des participants des trois ateliers de recherche lorsqu'un certain nombre d'entre eux avaient déjà eu lieu. Nous leur avons demandé de venir avec un récit révélateur de leur place au sein du groupe. Ce récit devait porter sur quelque chose ayant réellement eu lieu lors de l'une des séances. Utiliser le récit comme point de départ de la méthode d'analyse en groupe nous semble particulièrement judicieux car tous, quel que soit le niveau où ils se situent dans l'organisation, sont capables de raconter un récit. Ce dernier permet de retrouver le caractère situé de l'interaction. Que ce récit soit raconté de manière totalement objective, ou que le narrateur déforme, volontairement ou non, la réalité, n'est que d'une importance secondaire ici. Le cœur de la méthode porte sur les interprétations que font les participants de cette interaction.

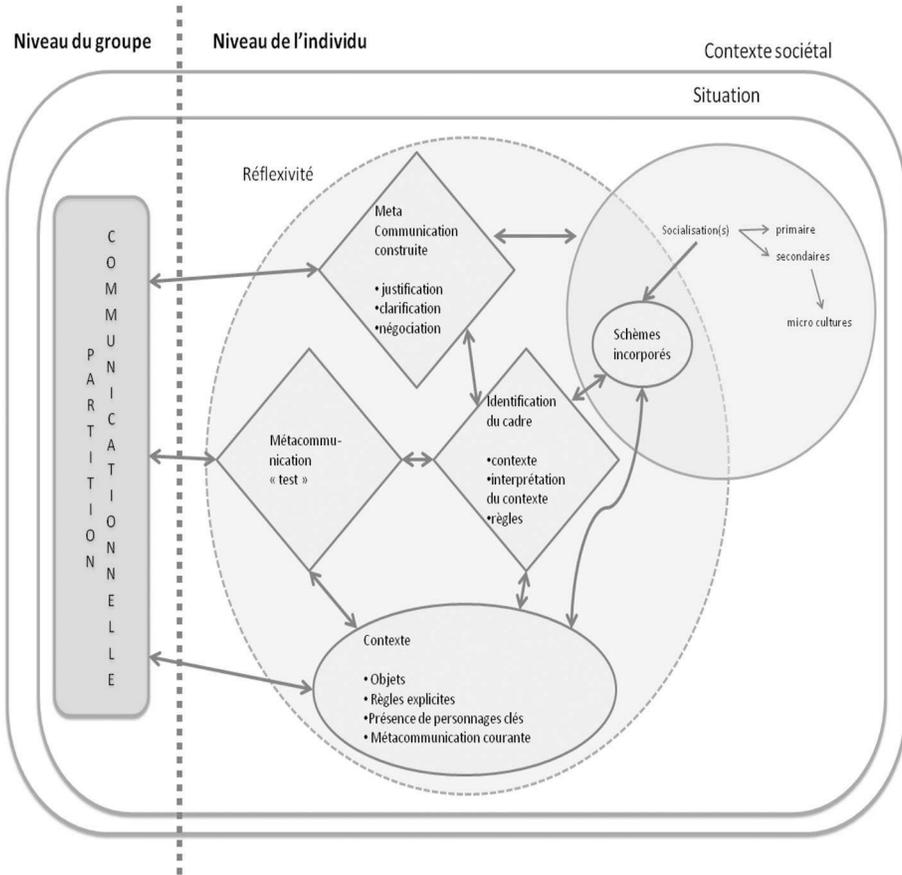
Enfin, la troisième méthodologie mobilisée l'a été dans une phase davantage exploratoire de notre recherche. Nous avons mis en place des entretiens semi-directifs avec les personnes à l'origine du projet et/ou amenées à se charger de la réalisation concrète des ateliers de recherche. Cette démarche nous semblait utile afin de mettre au jour la dimension plus stratégique des interactions. La méthode de l'entretien semi-directif nous semblait adaptée dans le cadre de cette phase, que l'on pourrait qualifier de contextualisation. Comme le dit Michelat, cité par Robert et Bouillaguet (1997/2002), l'utilisation de l'entretien est particulièrement appropriée quand on cherche à appréhender et à rendre compte de systèmes de valeurs, de normes, de représentations et de symboles propres à une culture ou à une sous-culture, les productions verbales des individus pouvant constituer d'intéressantes informations symptomatiques.

La construction d'une partition communicationnelle au sein d'un groupe hybride

L'analyse des résultats récoltés via cette triangulation des méthodes nous a permis de dégager un modèle dépassant le contexte de notre terrain de recherche et nous permettant de répondre à la question suivante : « À l'heure actuelle, comment se construit une partition communicationnelle dans un groupe caractérisé par la diversité de ses membres ? ».

Par ce modèle construit sur base des résultats de notre recherche, nous désirons montrer qu'il existe différents niveaux d'analyse s'imbriquant les uns les autres, et qu'il est essentiel de considérer si l'on veut comprendre la complexité des phénomènes observés. La société, l'organisation dans laquelle s'insèrent la situation, le groupe, les individus... vont peser sur la construction de cette partition communicationnelle. Les règles que les individus vont respecter sont influencées par leurs interactions précédentes et deviennent évidentes, car ils ont pu incorporer un certain nombre de schèmes (Kaufmann, 2001). La manière dont les individus se représentent les éléments formant le contexte de la situation va entrer en résonance avec ces schèmes et joue

également un rôle, tout comme la dynamique des interactions elles-mêmes. Commençons par décrire, à l'aide d'un schéma dont nous détaillerons ci-dessous les différents éléments, ces variables. Elles vont, selon nous, peser sur l'identification de ces règles « connues de personne et entendues par tous », pour un individu placé dans une situation nouvelle, au sein d'un groupe dont il ne connaît pas chacun des membres.



Variables pesant sur la construction d'une partition communicationnelle au sein d'un réseau hybride

Nous distinguons deux niveaux dans l'écriture de la partition communicationnelle : d'une part celui du groupe et d'autre part celui de l'individu. Pour exister et devenir partition, les règles doivent être partagées par le groupe. Elles sont toutefois construites et modifiées constamment par des individus en interaction les uns avec les autres. Nous avons choisi de distinguer les ensembles faisant partie de l'espace nommé « réflexivité »

en utilisant tantôt des losanges, tantôt des cercles. Ces formes ne sont pas innocentes. Ainsi, le choix du losange symbolise une action, ou une activité réalisée par l'individu. La métacommunication (Watzlawick *et al.*, 1972), tout comme l'identification du cadre (Goffman, 1974/1991), nécessitent que l'individu soit actif. Le cercle représente par contre des éléments qui existent au sein de la situation indépendamment de l'action volontaire de l'individu sur ceux-ci lors de cette situation. Il puisera dans ces éléments, les mobilisera et les interprétera en fonction de cette dernière.

L'individu qui s'insère dans un nouveau groupe, ou dans un nouveau réseau, va observer le contexte de la situation dans laquelle il se trouve immergé. Il sera attentif à différents indicateurs lui permettant d'identifier cette situation. Nous nommerons le premier type d'indicateur : les objets physiques. Comme leur nom l'indique, il s'agit de tout le matériel physiquement présent lors du déroulement des interactions et de sa disposition ; à savoir, par exemple, la manière dont les chaises et les tables sont disposées, la présence de livres, d'ordinateurs, de photographies, de nourriture... Le second type d'indicateur que nous identifions réside dans les règles explicites. Nous entendons par là des règles qui seraient énoncées lors des premières réunions du groupe, ou lors des premiers contacts visant à réunir ce groupe. Dans le cas d'une invitation à une soirée, l'indication du code vestimentaire : « tenue de soirée exigée » serait une de ces règles explicites. De même que la mention par l'animateur du fait qu'il faudra être présent à chaque réunion de l'atelier, ou encore les règles énoncées par un enseignant lors de la première séance de son cours. Le troisième type d'indicateur que nous pointons est la « métacommunication courante ». Nous nous référons ici aux théories communicationnelles de Palo-Alto qui décrivent la métacommunication comme la communication sur la communication, la communication sur la manière dont il faut comprendre le contexte et la relation. La manière dont les objets palpables décrits plus haut seront mobilisés, la façon dont le groupe se saisira des règles explicites énoncées, les actes de déférence, la manière dont les participants se présenteront, le choix du vocabulaire... sont autant d'éléments métacommunicationnels.

Pour les interactionnistes, « les individus vont s'orienter dans chaque situation en fonction de la définition qu'ils donnent de la situation » (Berger et Luckmann, 2008, p. 26). L'individu, pour savoir comment se comporter face à ce contexte propre au nouveau groupe dans lequel il s'immerge, va devoir l'interpréter : il va pour cela devoir faire appel à sa réflexivité. Cette réflexivité, nous l'avons vu, est un élément central de notre société en réseaux. Rappelons que nous l'entendons bien comme un processus qui s'ancre dans l'action. Par l'exercice de sa réflexivité, l'individu va confronter le nouveau contexte de la situation dans laquelle il se trouve à ses socialisations, passées ou présentes, dans lesquelles il est ou a été immergé et aux schèmes qui en découlent. Il sera bien entendu marqué par sa socialisation primaire (Berger et Luckmann, 2008), mais également par une série de socialisations secondaires

qui donnent lieu à ce que nous avons nommé des « micro-cultures ». À nouveau, les nombreuses socialisations secondaires dans lesquelles nous sommes immergés sont caractéristiques de la société en réseaux décrite plus haut. Ces socialisations ont permis à l'individu de se constituer un stock de schèmes incorporés (Kaufmann, 2001) dans lesquels il pourra puiser en fonction des contextes situationnels. C'est parce qu'il est capable de réviser continuellement ses pratiques à la lumière de nouvelles informations que l'individu pourra adapter les règles communicationnelles acquises par le passé au sein de diverses micro-cultures, à cette nouvelle situation. L'individu confrontera le contexte identifié à ses expériences antérieures, à ce qu'il a pu observer de différent ou de similaire. Il identifiera ainsi le cadre de la situation. Nous l'entendons ici, à la suite de Goffman, comme le contexte, la façon dont nous devons le comprendre et le guide pour l'action qui en découle pour une situation spécifique. L'individu va tester sa définition du cadre *via* la métacommunication. Pour la distinguer de la métacommunication courante évoquée précédemment et ce même si elle est également une forme de métacommunication située dans le temps de l'interaction, nous la nommerons : « métacommunication test ». En se comportant de telle ou telle manière et en observant la réaction des autres participants à ses comportements et à ceux des autres membres du groupe, l'individu testera presque littéralement les règles communicationnelles qu'il pressent. Il pourra, suite aux tests effectués, infirmer ou confirmer ses hypothèses sur le cadre identifié et modifier, si nécessaire, cette identification. Par les comportements que l'individu adoptera alors, il viendra renforcer, *via* la métacommunication courante, la partition communicationnelle. Les règles communicationnelles propres à ce nouveau groupe, médiées à nouveau par l'exercice d'une réflexivité permettant à la métacommunication de se déployer, entreront alors à leur tour en jeu lorsque l'individu se trouvera à d'autres moments dans d'autres groupes. Elles s'ajouteront au stock de schèmes dont l'individu dispose déjà. Ce dernier pourra également s'extraire du cadre de la situation pour mettre en œuvre une métacommunication construite durant laquelle il pourra justifier le choix des règles communicationnelles mises en place, de telle partition plutôt que telle autre. Cette métacommunication construite interviendra, entre autres, dans les moments de critique, de conflits, de désaccords tels qu'ils sont décrits par Boltanski, Thévenot (1991) et Boltanski et Chiapello (1999). Durant ces moments, les individus en présence seront en effet amenés à s'exprimer sur le pourquoi de leurs choix, ou de leurs attitudes. Ils devront rendre apparente la partition qu'ils sont en train de jouer. Si le désaccord éclate au grand jour, il sera nécessaire de passer par la métacommunication construite pour le résoudre. Il s'agira alors de s'extraire volontairement du cadre des échanges et de réfléchir sur ce qui nous pousse à agir de telle ou de telle manière, de se poser la question du cadre que nous identifions et des règles que nous y associons. Les individus pourront alors décider que les

désaccords sont infranchissables, ou mettre ensemble en place un nouveau cadre qui sera lui-même amené à se modifier au fil des interactions. Si ces temps de métacommunication construite sont importants lors des différends, ils nous semblent également essentiels de les mettre en place en amont pour éviter les malentendus et les quiproquos qui pourraient venir contaminer le contenu des échanges.

Conclusion : la place centrale de la métacommunication

C'est par la métacommunication que se construira donc la partition communicationnelle propre à un groupe mixte. Les différents éléments identifiés passent tous par ce filtre qu'est la métacommunication : c'est elle qui fera que des règles explicites deviendront ou non des éléments de la partition communicationnelle. Ainsi par exemple, comme l'a démontré l'analyse de nos résultats, ce n'est pas parce qu'une règle explicite est énoncée que les participants vont s'en saisir et en faire un élément de la partition communicationnelle en vigueur. Par leurs comportements tant verbaux que non-verbaux, ils diront des choses de cette règle et pourront la modifier voire l'exclure des règles communes au groupe, règles qui, elles, deviendront implicites. Les animateurs peuvent répéter à l'envi qu'il y a nécessité de production concrète, le groupe pourra décider ou non de faire sienne cette règle et d'agir dans cet objectif. De même, si les socialisations primaire et secondaires joueront un rôle dans l'écriture de la partition, ce rôle ne sera pas automatique. Le filtre de la métacommunication jouera encore une fois son rôle. Nous retrouverons cela dans l'un de nos ateliers lorsque les juristes sont mises face à leur socialisation particulière différente de celle du reste du groupe et que celui-ci va interroger. Interpellées par cette communication sur la relation qu'elles entretiennent avec le monde, les juristes s'interrogeront sur leur socialisation et prendront une position particulière au sein du groupe. Enfin, les objets présents ne deviennent pas automatiquement communicationnels. Ils le deviendront ou non en fonction de l'utilisation qu'en feront les membres du groupe, de la manière dont ceux-ci choisiront, ou non de mobiliser les objets. Nous nous éloignons donc, comme nous l'avions précisé plus haut, d'une vision des choses qui voudrait que tout soit communication. Pour nous, tout est potentiellement communication, mais c'est en fonction de la manière dont les individus se saisissent des choses en métacommuniquant, que des objets physiques ou des attitudes peuvent devenir des éléments de communication, des éléments qui performent la culture.



BIBLIOGRAPHIE

BERGER P., LUCKMANN T., *La construction sociale de la réalité*, trad. de l'américain par P. TAMINIAUX, Paris, A. Colin, 1966/2008.

- BOLTANSKI L., THEVENOT L., *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.
- BOLTANSKI L., CHIAPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard 1999.
- CASTELLS M., *La Galaxie Internet*, Paris, Fayard, 2002.
- Coulon A., *L'Ecole de Chicago*, Paris, PUF, 2002.
- De SAINT-GEORGES P., « Stratégies culturelles d'entreprise : une approche par la communication », in *Dossier de l'Institut des Sciences du Travail de Louvain-la-Neuve*, 12, 1990, p. 89-97.
- DERÈZE G., *Méthodes empiriques de recherche en communication*, Bruxelles, De Boeck, 2009.
- DUTERME C., *La communication interne en entreprise. L'approche de Palo Alto et l'analyse des organisations*, Bruxelles, De Boeck, 2002/2007.
- GARFINKEL H., *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall, 1967.
- GENARD J.-L., « Ressources et limites des réseaux », *La revue Nouvelle*, 10/117, 2003, p. 42-51.
- GIROUX N., MARROQUIN L., « L'approche narrative des organisations », *Revue française de gestion*, 6/159, 2005, p. 15-42.
- GOFFMAN E., *Les cadres de l'expérience*, trad. de l'anglais par I. JOSEPH, Paris, Minit, 1974/1991.
- GROSJEAN M., LACOSTE M., *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, PUF, 1999.
- KAUFMANN J.-C., *Ego : Pour une sociologie de l'individu*, Paris, Nathan, 2001.
- LE BRETON D., *L'interactionnisme symbolique*, Paris, PUF, 2004/2008.
- NIZET J., *La sociologie de Anthony Giddens*, Paris, La Découverte, 2007.
- ROBERT A. D., BOUILLAGUET A., *L'analyse de contenu*, Paris, PUF, 1997/2002.
- WATZLAWICK P., HELMICK B. J., De AVILA J. D., *Une logique de la communication*, trad. de l'américain par J. MORCHE, Paris, Seuil, 1967/1972.
- WINKIN Y., *La nouvelle communication*, Paris, Seuil, éd. 1981/2000.
- WINKIN Y., *L'anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*, Paris, Seuil 1996/2001.
- WYNNE B., « Une approche réflexive du partage entre savoir expert et savoir profane », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 38, 1999, p. 219-236.

Résumé : Mis en présence, les individus mettent rapidement en place une série de règles communicationnelles qui leur permettent de vivre ou de travailler ensemble sans passer du temps à redéfinir continuellement les modalités d'interaction. Lorsque des personnes venues d'horizons variés se réunissent le temps d'un projet, ces règles peuvent être floues. Nous nous sommes interrogée sur la manière dont la partition communicationnelle allait émerger au fil des échanges et quelles seraient les différentes variables qui pèseraient sur sa construction. Nous avons ancré notre réflexion au sein d'ateliers de recherche qui réunissent des professionnels des milieux sanitaire, social et médico-social et des

chercheurs universitaires de diverses disciplines. L'analyse de nos résultats nous permet de tirer quelques conclusions portant sur la manière dont la partition communicationnelle se met en place dans un groupe mixte lorsque les règles communicationnelles sont remises en question.

Mots-clés : métacommunication, réflexivité, partition communicationnelle, réseaux.

Abstract : *When confronted with one another, people will quickly establish a set of habits, rituals, norms, in other words a set of communication rules that allow them to live or work together without wasting time continuously redefining the specifics of their interaction. When people from various horizons are pooled together for a single short project, those communication rules may come to a blur. We asked ourselves in which manner that communication partition was to emerge as exchange processes took place, and which variables would affect its construction. We chose to anchor our reflection in research workshops gathering professionals from health and/or social work backgrounds, as well as researchers and scholars from miscellaneous fields. Analysis of our results allows us to come to a number of conclusions about the way the communication partition settles in within a mixed group when communication rules are challenged.*

Keywords : *Metacommunication, Reflexive Monitoring, Communication partition, Network.*

