

La transaction communicationnelle Un concept d'articulation des relations de pouvoir en communication des organisations.

Benoit Cordelier

Département de communication sociale et publique

Université du Québec à Montréal – UQAM

cordelier.benoit@uqam.ca

Résumé :

Le concept de transaction est une opportunité pour rendre compte des relations de pouvoir en communication des organisations. Il permet à la fois de rendre compte de la réflexivité entre structure et individu de laquelle émerge la réalité organisationnelle et de saisir la diversité des sources de pouvoir qui ne sont plus le fait d'un seul positionnement hiérarchique, mais d'une capacité de l'acteur à orienter finalité de l'action collective et donc le sens du contrat organisationnel.

La communication, dans une optique managériale, est souvent considérée comme un simple outil, une conceptualisation floue de la médiatisation des échanges humains. La communication dans les groupes finalisés est pourtant un processus complexe dans lequel la signification des messages est une construction collective culturellement marquée (Bouzon & Meyer, 2006). Notre approche de la communication organisationnelle s'appuie également sur une pragmatique héritée de la théorie des actes de langage où la parole devient engagement et action. La communication est donc constitutive de l'organisation car elle s'appuie et établit réflexivement un contexte qui facilite les échanges des acteurs. En d'autres termes, comme l'écrit Weick (1979), « *les organisations définies comme des systèmes d'interprétation, finissent par être ce qu'elles disent* ». Cette approche de la communication favorise des démarches compréhensives et des épistémologies interprétatives.

Comment rendre alors compte des relations entre individus influencées par des jeux de pouvoir, sans pour autant conserver l'illusion d'une liberté et d'une égalité dans les termes de l'échange ? Quel phénomène social nous permettrait de réunir symboliquement à la fois les caractéristiques du stratège, de la domination, des finalités téléologiques ? Chercher à imposer ses conditions, accepter des compromis, se soumettre : les notions de jeu et de rôle en rendent bien évidemment compte, mais elles sont déjà fortement marquées. Si l'acteur est souvent en négociation, il est également souvent contraint à l'acceptation. Il peut aussi bien contribuer activement à la formation du contrat social qui sert de base à la structuration de l'organisation, comme y adhérer, s'y soumettre passivement. L'échange marchand recouvre ces phénomènes. La notion de transaction nous semble donc suffisamment appropriée.

Le concept de transaction sociale en particulier a déjà connu des développements, notamment en sociologie. Il vient compléter l'approche interactionniste de l'École de Chicago. Anselm Strauss (1978) en fait même le fondement de l'ordre social. A la même époque Jean Rémy, Liliane Voyé et Emile Servais (1978, 1981) cherchent à imposer la transaction sociale comme nouveau paradigme. C'est une nouvelle façon d'analyser les conflits sociaux et la dialectique des rapports de force. Mais cette approche peine à prendre (Blanc, 1992). Pourtant ce concept permet de rendre compte à la fois de la force structurante des relations sociales et de la marge de manœuvre, d'une certaine liberté, qui subsiste entre les acteurs pour orienter leur action.

Nous proposerons donc ici une revue critique du concept de transaction sociale et son adaptation à la communication des organisations comme concept rendant compte des interactions entre acteur et par conséquent des relations de pouvoir, de leur capacité d'évolution, dans une approche interprétative.

1- Genèse d'un courant francophone de la transaction sociale

Le principal courant francophone contemporain de la transaction sociale s'appuie sur les deux tomes de *Produire ou reproduire ?* (1978, 1980) et prend forme à travers les préoccupations des sociologues de l'AISLF qui cherchent une voie entre le constructivisme social de Berger & Luckman, le structuralisme de Bourdieu et la sociologie des mouvements sociaux de Touraine. Chez Berger & Luckman, ils s'intéresseront à sa « *perspective génétique* » (Rémy, Voyé & Servais, 1978, p. 12). Ils en retiendront que la société ne peut être comprise qu'à travers son histoire. Les « *aspirations nouvelles* » des personnes s'appuient sur, se généralisent et s'objectivent grâce aux expressions culturelles préexistantes. Cela favorise ainsi une approche par « *séquence génétique* », que nous rapprocherions d'une perspective processuelle. Ils (1978, p.12) regrettent néanmoins que cette approche soit « *peu sensible aux inégalités produites au travers de l'orientation culturelle qui s'impose aux effets de domination qui peuvent en résulter pour certains groupes sociaux.* »

Ils retrouvent chez Touraine (1965, 1973) la dialectique qui leur manquait entre orientation culturelle et domination sociale. Pour celui-ci, ce sont les mouvements sociaux qui, en s'opposant à l'ordre établi, permettent l'émergence de nouvelles formes sociales : le mouvement ouvrier depuis le XIX^e siècle contre le capitalisme ; le féminisme contre la société patriarcale ; l'écologie contre le productivisme, pour un développement durable. Mais Rémy *et al.* reprochent à Touraine de ne pas suffisamment tenir en compte la dynamique sociale, d'être en somme trop concentré sur les aspects structurels.

Chez Bourdieu, ils apprécient alors la tentative d'articulation entre la structure et le sujet. Celui-ci s'intéresse aux mécaniques sociales qui permettent *La reproduction* (1971), selon le titre de l'un de ses ouvrages phares, et l'évolution des structures sociales qui favorisent toutefois le maintien des inégalités. Selon Rémy *et al.*, Bourdieu parvient à établir les liaisons entre le social, le culturel et le système de personnalité. Il articule ainsi l'individuel, le collectif et la structure. Mais ils regrettent que Bourdieu ne travaille que sur des temporalités de court terme et ne sache expliquer suffisamment les transformations globales de la société.

Les deux tomes de *Produire ou reproduire ?* deviendront la base des discussions autour du concept des transactions sociales. Elles prendront forme à travers des ouvrages collectifs coordonnés par Maurice Blanc (Blanc *et al.*, 1992, 1994, 1998). Ce sera également l'occasion de reconnaître l'importance de l'apport de la sociologie des organisations impulsée par Crozier. Crozier & Friedberg (1977) cherchent en effet à dépasser la question du déterminisme social qu'impose la question de la production ou reproduction de la société en se concentrant sur la marge de manœuvre de l'acteur dans le système. Leur acteur est influencé par l'individualisme méthodologique de Boudon (1973, 1977, 1979, 1984) et par la théorie de la rationalité limitée de Simon (1972). L'acteur occupe une place importante dans la société et agit stratégiquement en fonction de l'information qu'il maîtrise. Enfermé dans des luttes de pouvoir l'acteur crozérien s'impose ou est soumis. Crozier et Friedberg seront néanmoins critiqués pour leur approche très utilitariste de l'individu et une trop grande valorisation de l'acteur au détriment des contingences structurelles.

Finalement, nous pouvons constater que le concept de transaction se conçoit dans la volonté d'articuler les interactions entre contingences structurelles, intentionnalités individuelles et le rapport à la dynamique sociale, non seulement dans une optique de stabilité (reproduction) mais également dans une perspective de changement. C'est sur ce dernier point que ce concept gagne pour nous son intérêt.

2- Transaction : sens communs et approche sociologique

Comme le laisse entendre son étymologie¹, une transaction amène les acteurs vers une situation nouvelle. Ainsi, en droit une transaction est un contrat par lequel les co-contractants anticipent ou finalisent le règlement d'un litige en renonçant à une partie de leurs prétentions, en faisant un compromis. Une solution plus rapide que la voie judiciaire est trouvée à la satisfaction des parties. En économie, une transaction est un échange. Mais il faudra attendre l'approche institutionnelle pour que l'économie prenne en compte les coûts reliés à la transaction (Williamson, 1975).² La transaction sociale se construit donc sur ces deux concepts des univers

¹ *Transigere* : (lat.) pousser au delà

² Williamson (1975) s'appuyant sur des travaux de Coase (1937) et de Commons (1931) approche la transaction comme l'échec du marché, tel que conçu par les économistes classiques, et comme le fondement de l'analyse économique. Pour Williamson, l'organisation est une internalisation de transactions que le marché n'a pu assurer en raison de leur coût. L'organisation, selon Williamson, supprime le marché lorsque deux facteurs liés à l'environnement et deux facteurs liés aux individus sont réunis. Les facteurs environnementaux portent sur l'incertitude et la complexité ainsi que sur le nombre de participants dans le marché. Les facteurs individuels portent sur l'impact de la rationalité limitée et l'opportunisme des individus. De ces facteurs, il déduit deux conditions supplémentaires : les avantages que l'on peut tirer sur le marché de la maîtrise (non partagée) de l'information et l'atmosphère interne qui serait plus coopérative entre les membres de l'organisation. L'approche de Williamson est intéressante car elle met en évidence non seulement les asymétries informationnelles entre participants au marché, mais également car elle internalise la notion de transaction. Cette internalisation est en fait une spécialisation de la firme qui est capable de réduire les aléas transactionnels en son sein. L'économie des transactions, si elle permet de mettre en évidence l'existence de frictions transactionnelles, arrête l'analyse et par conséquent sa portée heuristique aux frontières de l'organisation. Cette dernière est une boîte noire qui permet d'économiser sur des coûts de communication nécessaires pour se mettre en relation sur le marché grâce à une coopération interne. Mais est-ce que cette internalisation des coûts amène leur disparition ? Est-il suffisant de postuler un principe de coopération interne pour expliquer le fonctionnement de l'organisation ? En déplaçant l'objet d'étude du marché à l'organisation nous

juridique et économique. Blanc revient sans cesse sur ces définitions à travers ces articles et interventions. La transaction sociale marque à la fois la notion de résolution de conflits en fonctions de valeurs et de légitimités tout en gardant en partie une dimension utilitariste liée à l'enjeu sur lequel elle porte.

Selon Blanc (2007), « *le concept de transaction sociale permet de dépasser l'opposition entre production et reproduction de manière plus satisfaisante, en prenant en compte des "rationalités" véritablement différentes basées sur l'honneur, le respect, la confiance ou la solidarité, etc.* »³ Sans le rejoindre pour autant dans cette perception très positive de l'individu dans la société ou les organisations, et bien que la définition courante de la transaction prenne son origine essentiellement dans les champs juridiques et économiques il reste intéressant de comprendre que le concept sociologique permet, quant à lui, de retenir comme intentionnalités et motifs d'action un ensemble plus large de motivations que celles seules découlant d'une rationalité utilitariste.

Étonnamment, si la transaction sociale telle que conçue par Rémy *et al.* est pensée pour rendre compte de la dynamique sociale et du changement, Blanc la conçoit comme un élément pacificateur fort puisqu'il lui reconnaît un caractère résolutoire aussi important que celui de la transaction juridique. En droit français, tout du moins, une transaction juridique est en effet définitive alors qu'un jugement, autre modalité juridique de résolution des conflits, peut être appelé ou cassé.

Deux points nous écartent par conséquent ici de l'interprétation de ce concept que diffuse Blanc (2007) dernièrement.

- Pour lui la transaction sociale ne peut exister lorsque les rapports de force prédominent, car il considère qu'il n'y aurait plus de communication possible. Nous postulons au contraire que les rapports de force peuvent faire partie intégrante de la dynamique communicationnelle. Une partie peut être en mesure d'imposer ses prétentions en minimisant, voire ignorant les prétentions tierces. En suivant la métaphore juridique, ce principe se réalise sous la forme du contrat d'adhésion où l'une des parties propose des clauses ; le tiers ne peut donc que rejeter en bloc le contrat ou y adhérer pleinement sans modification.
- Concevoir la transaction sociale comme un élément de stabilisation définitif des relations entre les acteurs, c'est entamer fortement ses capacités heuristiques en tant qu'élément explicatif du changement, ou du moins favoriser à nouveau l'approche de reproduction que Rémy *et al.* critiquaient chez Bourdieu. La transaction ne doit donc pas être conçue comme une action de résolution définitive des conflits, mais comme un processus de remise en cause des positions initiales, un processus de négociation.

sommes obligés de nous interroger sur les modalités d'intériorisation de ces transactions et ne pas accepter d'emblée la téléologie de l'organisation comme seule variable explicative de la coopération, de l'interaction dans l'organisation. La contractualisation des interactions n'est plus externe, dans le marché, mais interne, dans l'organisation.

³ Traduction libre

La transaction peut alors se présenter comme le flux dans lequel évolue la relation, éventuellement conflictuelle, entre acteurs, étant entendu que les acteurs sont enchâssés dans un contexte aussi bien spatial (la structure organisationnelle) que temporel (leur histoire commune).

3- Un détour par la négociation et l'interactionnisme symbolique d'Anselm Strauss

Chez Anselm Strauss, les règles formelles ne sont pas appliquées mécaniquement à l'organisation. Celle-ci est soumise à trop de contingences pour n'être gérée qu'à travers des règles. Ce sont plutôt la nature des véritables interactions entre les acteurs qui vont déterminer l'action de l'organisation. A cet effet Strauss voit l'organisation comme un lieu de conflits, de divergences d'intérêts où l'on cherche à s'entendre sur les situations d'action. En dépit des tensions internes, il considère que l'organisation se maintient grâce à un *ciment symbolique*, un objectif commun qui guide l'orientation générale et qui permet de justifier l'action. Cette mission organisationnelle est une téléologie qui sert de repère, de base aux négociations locales. Ainsi pour Strauss (1992, p.250) :

- l'ordre social est un ordre négocié (toutes les relations sont accompagnées de négociations) ;
- les négociations se font en contexte ;
- les négociations sont temporellement limitées ;
- les négociations sont multiples, se superposent et se succèdent ;
- l'ordre négocié ponctuel peut être considéré comme l'ensemble des règles et des accords qui y ont cours ;
- tout changement contextuel appelle une nouvelle négociation ;
- l'ordre social ou organisationnel est composé d'une négociation quotidienne et d'une évaluation périodique
- l'ordre organisationnel s'articule entre des règles stables et des accords « *plus flous* ».

L'ordre négocié de Strauss est donc fragile, éphémère. Les différents acteurs ont des interprétations différentes de ce qu'ils doivent faire. Ils doivent composer entre eux pour mener à bien l'objectif général de l'organisation. S'ils transigent, ils savent ne travailler que pour des transactions dont la portée est spatialement et temporellement limitée. Ces accords seront éventuellement la base de nouvelles négociations, mais ils seront de toutes façons remplacés lors de négociations ultérieures. Ces compromis temporaires sont influencés par l'émergence d'un nouveau problème, l'arrivée d'un nouvel intervenant. Autant d'événements qui appellent une réévaluation de la situation et par conséquent de nouvelles négociations qui tiendront également compte des règlements formalisés (la structure). Pour Strauss (1992, p.108), la « *reconstitution de l'ordre social [...] peut être conçue avec profit en termes de rapport complexe entre le processus quotidien de négociation et un processus d'évaluation périodique. Le premier ne permet pas seulement que le travail quotidien se fasse ; il réagit également en retour sur les règlements et les politiques plus formalisés.* » La structure et l'interaction sociale se co-déterminent donc réflexivement

Le temps est un élément essentiel de l'analyse de Strauss. Non seulement parce qu'il borne les négociations et les accords en résultants, comme nous venons de le voir, mais également parce

qu'il supporte et oriente l'action. Dans le chapitre « *Maladie et trajectoires* » (1992, pp. 143-189), il développe le concept de *trajectoire* qu'il introduisit pour la première fois en 1967 dans un article co-rédigé avec Glaser. Pour Strauss (p. 143) « *le terme de trajectoire, [...] fait référence non seulement au développement physiologique de la maladie de tel patient mais également à toute l'organisation du travail déployée à suivre ce cours, ainsi qu'au retentissement que ce travail et son organisation ne manquent pas d'avoir sur ceux qui s'y trouvent impliqués.* » Si la trajectoire n'est pas directement conçue comme une temporalité, elle est tout de même découpée en *phases* que le médecin doit tenter de visualiser pour imaginer un *arc de travail*. Strauss conçoit donc cet *arc de travail* comme un ensemble de tâches qui vont se succéder jusqu'à ce que l'objectif (le rétablissement du patient) soit atteint. Il est intéressant de noter que les phases se succèdent et amènent des logiques qui vont changer la perception contextuelle de chacun des acteurs et avoir par conséquent des conséquences sur le contexte normatif. Les règles, les attendus évoluent en fonction de l'inscription dans le *schéma de trajectoire* ou dans l'*arc de travail*. L'action dépend donc également d'une succession de logiques qui se modifient en fonction de l'attitude et de l'intervention des acteurs, de leurs résistances ou de leur volonté de coopérer. Les intervenants articulent donc leur position en fonction de leurs interactions, des contingences structurelles, mais également de l'importance de leur tâche, nous pourrions dire en fonction du sens de leur activité, dans un contexte en constante évolution.

4- L'investissement du paradigme transactionnel en communication : la théorie des transactions communicationnelles symboliques

Pendant les années 2000, Manuel Zacklad, aujourd'hui professeur titulaire de la chaire d'Expressions et cultures au travail du Cnam, développe une théorie des transactions dans le domaine des communications. Après avoir proposé une théorie des transactions intellectuelles (Zacklad, 2000) pour rendre compte des « *relations interindividuelles médiatisées par le langage permettant de créer des significations réduisant l'incertitude mutuelle des acteurs engagés dans des actions communes* », il élabore une théorie des transactions communicationnelles symboliques. Il va chercher le terme de transaction en psychologie de la communication en reprenant une définition de Chabrol & Bromberg (1999) définissant « *les processus communicationnels dans une optique transactionnelle où les actes de parole deviennent des inter-actes de parole et où chacun est pris dans un système de règles et de devoirs.* » Pour Zacklad (2005, 2008), les transactions communicationnelles symboliques sont un « *espace de co-construction du sens et des représentation où l'interlocuteur contribue par ses interprétation et contre-propositions à influencer en permanence les finalités du locuteur* » ou encore « *une transaction communicationnelle est une transaction coopérative dans laquelle les artefacts coproduits par les transactants ont une dominante sémiotique.* » Il construit progressivement sa conception de la transaction par une approche cognitive et sociale qu'il développe en étudiant des projets de CSCW (*Computer Supported Collaborative Work*). Bien qu'il ne cite pas la *sociologie de la vie quotidienne* de Rémy, Voyé et Servais ou les auteurs réunis autour de Maurice Blanc, la notion de coopération est centrale chez Zacklad. C'est ainsi qu'il définit ses « *transaction communicationnelles symboliques [comme] des interaction entre selfs⁴ cognitivement interdépendants médiatisées par des productions sémiotiques leur permettant de créer de*

⁴ Selon l'expression consacrée par Herbert Mead (1934).

nouvelles significations visant à réduire leur incertitude mutuelle dans la poursuite ultérieure de leurs projets. La transaction se réalise par un échange réciproque de connaissances et d'engagements permettant de partager des représentations, attitudes ou affects communs facilitant la poursuite de l'action collective quelque soit le degré de similarité de leurs intérêts "personnels". » (Zacklad, 2005) Les transactions de Zacklad cherchent à permettre l'analyse de processus collaboratifs. Ses *selfs*⁵ sont des réalisateurs ou des bénéficiaires d'une production sémiotique qu'ils (co-)élaborent en fonction des paramètres de la situation transactionnelle. La notion de conflit y semble atténuée ; en tous cas, la dimension stratégique qu'il peut y avoir dans les conflits est écartée au profit d'une approche en termes de coordination. Il faut peut-être y voir une conséquence possible d'une approche en fonctions héritée du structuro-fonctionnalisme de Parsons. Les *selfs* seraient donc ici soumis à un impératif de coopération ; il chercherait à stabiliser un contour du *self* collectif pour aligner identités et intérêts. L'intégration est donc ici une volonté d'alignement et non pas un rempart contre l'éclatement ou, comme dirait Le Moëne, de dislocation organisationnelle. L'instabilité n'est pas ici un élément de la dynamique organisationnelle, mais « une condition nécessaire à la production d'innovations », de productions sémiotiques dans une communauté d'action, définie par l'auteur comme des types de collectifs restreints « qui tout en poursuivant activement et donc, dans une certaine mesure rationnellement des projets explicites s'appuient sur un tissu de relations sociales étroites favorisant la sympathie mutuelle et l'apprentissage mimétique censé caractériser les groupes primaires et les communautés de pratique. » (Zacklad, 2003, p. 149) Les finalités, pour ne pas dire la finalité, poursuivies par les *selfs* sont ici en fait assez convergentes pour ne pas faire l'objet de jeux stratégiques essentiels à l'obtention d'un gain transactionnel. Nous sommes ici finalement dans un univers de coopérations, ce qui correspond bien au cadre que c'est donné l'auteur (Zacklad, 2008).⁶

5- Transaction communicationnelle : stratégie et articulation des relations de pouvoir

Les réalités organisationnelles que nous avons étudié (Cordelier, 2007) ne se caractérisent pas par des modalités de coopération sincère. Pour Blanc comme pour Zacklad, la transaction se fait dans un cadre coopératif. Dans leurs approches, il existe un certain équilibre dans la mise en relation des actions. Ils semblent s'interdire, notamment Blanc, l'analyse de situations où l'un des acteurs serait en mesure d'imposer sans concession aucune sa volonté aux parties tierces. L'approche transactionnelle, prolongée par la notion de contrat, ne pourrait donc s'appliquer aux situations où l'un des acteurs jouit d'une position *léonine*. Pourtant le concept de contrat d'adhésion permet d'illustrer la situation dans laquelle l'une des parties va imposer, sans possibilité de modification, le contenu contractuel à l'autre. Ce type de pratiques est pourtant réglementé, du moins en droit français : les clauses léonines ou abusives peuvent être réputées nulles et les contrats d'adhésion sont eux aussi strictement encadrés. Mais sans trop chercher à nous enfermer dans la métaphore juridique, nous tenons avant tout à souligner l'existence de régulations préexistantes qui limitent et orientent la capacité de négociation des parties quelle que

⁵ Zacklad préfère cette expression à celle d'*acteur* popularisé par l'*analyse stratégique* de Crozier & Friedberg en sociologie des organisations.

⁶ Dans son article « *Ordre du discours : cadrage et recadrage des transactions communicationnelles dans les processus de changement et d'innovation au sein des organisations* » Zacklad dit inscrire son travail dans un « *cadre théorique de la psycho-socio-économie des transactions coopératives* ».

soit leur position stratégique. La transaction se fait en contexte. En suivant Strauss, nous pouvons dire qu'elle est spatio-temporellement inscrite et peut subir des modifications en fonction de l'évolution de l'organisation et de ses acteurs. Elle peut donc servir aussi bien pour les activités de coopération que pour celles plus conflictuelles où les approches stratégiques ont une meilleure capacité heuristique.

La dimension stratégique est souvent présente dans les interactions entre acteurs et dans la mobilisation des actants. En ce sens, nous prenons acte de l'héritage croziérien. Nous nous en démarquons néanmoins, car il nous apparaît important de tenir compte de la normativité structurelle des organisations. La liberté et la capacité d'action de l'acteur ne peut être définie que par sa capacité à maîtriser des zones d'incertitude. Elles sont également bornées par ce que Giddens (1987) appelle la *dualité du structurel*. Les structures sociales sont une co-construction intériorisée des agents qui interagissent réflexivement avec les systèmes sociaux extérieurs aux agents. La métaphore de la transaction permet de reprendre ses points ; elle permet de tenir à la fois compte de l'intentionnalité des acteurs, des contingences contextuelles (influences internes ou externes qui ont un effet sur le comportement des acteurs) dans lesquelles ils évoluent ainsi que des contraintes structurelles (les normes ou régulations de contrôle dans le vocabulaire de Jean-Daniel Reynaud). Que veulent-ils obtenir ? Dans quelle mesure sont-ils en position d'exiger ou d'obtenir ce qu'ils souhaitent ? Quelles règles doivent-ils respecter ? La transaction favorise naturellement une approche régulationniste, puisqu'elle permet la production de règles qui vont encadrer et orienter l'action individuelle et collective. Elle permet également d'ouvrir sur une approche communicationnelle à la fois sur un plan symbolique (les acteurs s'accordent sur des représentations et des productions sémiotiques) et sur un plan praxéologique (la communication engage les parties à agir). Ces deux dernières dimensions sont déjà présentes dans la proposition de Zacklad. Néanmoins, nous voudrions insister sur la nécessité de lier les productions communicationnelles et les productions régulationnistes. Ce sont en effet les représentations produites dans l'échange discursif qui vont permettre la stabilisation de règles structurelles qui à leur tour, dans une relation réflexive, vont donner un cadre aux transactions symboliques. Cette approche est d'ailleurs similaire à celle proposée par Taylor (1993) dans son modèle de conversation/texte. La règle ou le texte ne sont plus alors les seuls fondements du pouvoir. Déjà, chez Crozier & Friedberg, avait du pouvoir celui qui maîtrisait les zones d'incertitude, en somme celui qui avait la capacité d'agir. Dans la perspective des transactions communicationnelles, a du pouvoir celui qui est capable d'imposer son discours, sa représentation de l'action à développer dans l'organisation. Sa proposition fait sens dans le contexte organisationnel et porte auprès de ses interlocuteurs qui ne parviennent pleinement ou en partie à le contredire. Il donne un sens au contrat d'action organisationnel qui engage les parties. La transaction communicationnelle est donc le processus d'interaction entre acteurs collectivement soumis à une téléologie organisationnelle vers laquelle ils doivent tendre collectivement en faisant valoir la supériorité des options d'actions qu'ils proposent. Dans le terrain qui sert à développer notre approche (Cordelier, 2005, 2007, 2008), une entreprise en faillite hésite entre agressivité commerciale et restructuration des processus. Les équilibres de pouvoir, et par conséquent les capacités de négocier, changent en fonction de l'opportunité des discours dans ce que nous pourrions appeler, en empruntant une expression à Strauss, la *trajectoire* de sortie de crise.

Bibliographie

- Blanc, M. (coord.). (1992). *Pour une sociologie de la transaction sociale*. Paris : L'Harmattan.
- Blanc, M. (2007). La democracia participativa no es un largo río tranquilo. *Revista de ciencias sociales*, Chile: Universidad Arturo Prat, 19, 135-148.
- Bouzon, A., Meyer, V. (coord.) (2006). *La communication organisationnelle en question - Méthodes et méthodologies*. Paris : L'Harmattan.
- Boudon, R. (1973). *L'inégalité des chances*. Paris : Armand Colin.
- Boudon, R. (1977). *Effets pervers et ordre social*. Paris : PUF.
- Boudon, R. (1979). *La logique du social*. Paris : Hachette.
- Boudon, R. (1984). *La place du désordre - Critique des théories du changement social*. Paris : PUF
- Cordelier, B. (2005). L'urgence : un outil de médiation locale dans les projets de changement organisationnel. In Carayol, V. (coord.). *Vivre l'urgence dans les organisations*, Paris : L'Harmattan, 97-106.
- Cordelier, B. (2007). *Logiques de transaction en innovation organisationnelle - Vers une heuristique sociotechnique du projet*, Université de Bordeaux : Thèse de doctorat inédite.
- Cordelier, B. (2008). Between symbolic and regulationists transactions. For a new praxeology around the technical object. In : Actes du colloque « What is an Organization? Materiality, agency and discourse », HEC Montréal, LOG, Université de Montréal, Québec, Canada, 21-22 mai.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil.
- Friedberg, E. (1993). *Le pouvoir et la règle*. Paris : Seuil.
- Giddens, A. (1984). *La constitution de la société*. Paris : PUF.
- Rémy, J., Voyé, L., & Servais, E. (1978). *Produire ou reproduire ? Conflits et transaction sociale*. Bruxelles : Vie ouvrière.
- Rémy, J., Voyé, L., & Servais, E. (1980). *Produire ou reproduire ? Transaction sociale et dynamique culturelle*. Bruxelles : Vie ouvrière.
- Simon, H., & Newell, A. (1972). *Human problem solving*. Englewood Cliffs (NJ) : Prentice-Hall.
- Strauss, A. (1992). *La trame de la négociation - Sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris : L'Harmattan.
- Taylor, J. (1993). La dynamique de changement organisationnel. Une théorie conversation/texte de la communication et ses implications. *Communication & Organisation*, 3, Bordeaux : GREC/O.
- Weick, K. (1979). *The social psychology of organizing*. Readings (Mass.) : Addison Westley.
- Zacklad, M. (2000). La théorie des transactions intellectuelles : une approche gestionnaire et cognitive pour le traitement du COS. *Intellectica*, 2000/1, 30, 195-222.
- Zacklad, M. (2005). Innovation et création de valeur dans les communautés d'action : les transactions communicationnelles symboliques. In: Teulier, R., & Lorino, P. *Entre la connaissance et l'organisation, l'activité collective*. Paris: Maspero, 285-305.
- Zacklad, M. (2008). Ordre du discours : cadrage et recadrage des transactions communicationnelles dans les processus de changement et d'innovation au sein des organisations. In actes (CD-ROM) du colloque « Qu'est-ce qu'une organisation ? Matérialité, action et discours », HEC Montréal, LOG, Université de Montréal, Québec, Canada, 21-22 mai.

Actes du colloque « *Nouvelles tendances en communication organisationnelle* »,
77^{ème} Congrès de l'ACFAS, Université d'Ottawa, 14-15 mai 2009.