

« **Communication sur les risques et la santé au travail et réorganisation de la fonction sécurité : la communication comme voile ou comme cause ?** »

David Douyère

Maître de conférences, LabSic,
Université Paris 13, Villetaneuse (France)
MSH Paris Nord
david.douyere@gmail.com

Résumé

Un dispositif de communication des savoirs en hygiène, sécurité, conditions de travail (HSCT) et une réorganisation de la fonction se mettent en place conjointement entre 2002 et 2005 dans une grande entreprise internationale du secteur des services. Conception d'un site intranet spécialisé, organisation de réunions dites « de réseaux » dans différents départements, formation présentielle et en ligne : un dispositif de communication de savoirs censé permettre la « montée en compétences » des acteurs est mis en place. Parallèlement, la fonction de conseiller local HSCT est supprimée, celle de « préventeur » créée, et le nombre d'acteurs du domaine réduit. Quelle est la place de cette communication dans cette réorganisation de la fonction sécurité ? Constitue-t-elle le mode même de réalisation de celle-ci ? L'accompagne ou la prépare-t-elle ? En constitue-t-elle le voile, ou la cause ?

Si les entrelacs de la communication et de l'organisation amènent à penser conjointement l'une et l'autre, l'organisation se construisant avec et par, notamment, la communication (« Toute organisation est médiatisée par la communication », Taylor, 1993, p. 53), on ne saurait, nous semble-t-il, réduire à la communication le travail lui-même, l'action d'organisation du travail, et le dispositif social et technique qui en résulte, quand bien même ils s'exprimeraient notamment par la communication. La réorganisation de la fonction hygiène, sécurité, conditions de travail (HSCT), dans une grande entreprise française développée à l'international (que nous appellerons Selenis) du secteur des services nous servira ici d'espace d'investigation de cette question, par un retour réflexif et critique sur une recherche menée pendant trois ans (Douyère, 2005b) durant la réorganisation de la fonction prévention des risques dans cette entreprise. La réflexion proposée par l'Acfas sur le thème « la communication est constitutive de l'organisation », dans le cadre de son 77^e congrès, nous a semblé l'occasion de revenir sur notre recherche sous cet angle : quelle est, quelle a été la place de la communication dans la réorganisation de la fonction HSCT chez Selenis entre 2000 et 2005 ? La communication est-elle la cause, ou le « voile », de cette réorganisation ?

1- Organisation, action et place de la communication

Notre propos est le suivant : si l'analyse des modalités communicationnelles du travail, du management et de l'organisation nous paraît essentielle, il ne serait pas juste de réduire l'activité

de travail et l'institution qui en résulte ou l'organise à la seule dimension communicationnelle (Bouillon, Acfas 2009, également) et de réduire l'organisation à n'être qu'un « artefact de la communication » (Taylor, 1993). Ceci nous amène, à la suite de Thévenot (1998), Quéré (1993 ; Fornel, Quéré, 1999), notamment, à distinguer un « plan de l'action », qui lui-même trouve une expression communicationnelle, et un « plan de la communication », l'un et l'autre entretenant naturellement des relations, le premier incluant le second (Lacoste, 2001, l'exprime à sa façon : « Au cœur de l'activité, la communication », p. 22). Cette distinction vaudrait à la fois pour l'analyse, et distinguerait également des phénomènes réels, matériels. A tout le moins, ces plans ou ces dimensions, ces aspects devraient être pensés comme imbriqués, et non le second subsumant ou conditionnant le premier. Si les « approches communicationnelles des organisations » (« Aco », Bouillon, Bourdin, Loneux, 2007, 2008) permettent de penser les phénomènes communicationnels de l'organisation, en incluant le social (2007), elles ne doivent pas conduire à négliger *ce qui ne relève pas du communicationnel*, mais constitue la base du travail, mettant en jeu le corps, la décision et la pensée, l'action, l'organisation de l'espace et de la base matérielle des outils techniques de communication, les rapports sociaux (2008), à défaut de quoi risquerait de s'opérer une compréhension partielle de ces phénomènes, et une réduction au communicationnel.

1.1. Le « plan de l'action »

L'approche posée, d'abord, par Pierre Bourdieu (1972, 1980) de la pratique¹, comme, par ailleurs, les travaux, en philosophie, d'André Tosel (1998), nous permettent d'avancer l'existence d'un plan de « l'action » (Thévenot, 1994) ou des actions, non produit par le langage. Pour décrire l'activité de travail qu'elles investiguent, les recherches menées en psychopathologie du travail, en tant que celles-ci relèvent de la clinique, utilisent et posent également cette référence à l'action (Clot, 1995, p. 125, à partir de Vygotski, parle d'action et du « fil de l'activité » ; 2008, p.11, 101, de « pouvoir d'agir », mais aussi de « milieu »), qui mobilise des réactions psychiques et corporelles, tandis que les travaux du groupe de recherche Langage & Travail (Borzeix, Fraenkel, 2001), cherchant à mesurer et à analyser les pratiques langagières dans le cadre de l'activité professionnelle et dans les « agencements organisationnels » (Girin, 2001), se réfèrent au concept, inspiré par E. Benveniste, d'indexicalité (Lacoste, 2001, p. 25) et à l'action située, pour renvoyer à une « situation » et à un cadre d'action vécu, dont le langage est l'indice, et l'un des outils. Le courant de l'action située (Quéré, 1993 ; Fornel, Quéré, 1999), dans la perspective ethno-méthodologique, pose également de façon irréductible ce plan de l'action, interprétable ou non. Dans une toute autre perspective, les travaux d'analyse de l'ingénierie documentaire de Manuel Zacklad (2007), posant l'action comme amont et aval de la production documentaire avec l'idée de « documents pour l'action », nous permettent également de poser, en deçà des pratiques communicationnelles, un « plan de l'action », dans lesquelles s'inscrivent et se produisent ces dernières, qui nous permet de penser la pratique professionnelle (pensée, décision, action) en organisation comme n'étant pas d'emblée communicationnelle, ni informationnelle, mais, bien entendu, informée et transformée par cela (Lacoste, 2001 ; Guyot, 2006).

¹ Si la « logique pratique [est] commode et tournée vers l'action », P. Bourdieu relève qu' « Il n'est pas facile de parler de pratique autrement que de façon négative ; et surtout de la pratique dans ce qu'elle a [...] de plus opposé à la logique de la pensée et du discours. » (Bourdieu, 1980, p. 125).

Il nous semble, en effet, essentiel de défendre une approche matérielle de la réalité du travail (et matérielle de la communication), qui donne sa place au corps, à l'action, aux choses (et non seulement à ces dernières, comme le fait selon nous Grosjean, 2008). Le « plan de l'action », entendu comme ensemble des actions matérielles se produisant dans une organisation, nous semble par conséquent devoir de pas être oublié, afin de ne pas *négliger la dimension non communicationnelle de la réalité*, sauf à se situer dans une sémiotique généralisée, pour laquelle la réalité dans son ensemble est signe, et donc « se communique », ce qui n'est pas notre perspective (l'être *est* avant d'être signe). C'est la « pratique », « l'effectivité », la « *praxis* » le « ce-qui-se passe » désignés par Michel de Certeau (1983) que nous souhaiterions poser et analyser ici, mettre en regard de la communication menée, et qui *inclut* celle-ci, mais ne s'y réduit pas.

1.2. L' « organisation » et le social : producteurs de communication

Cependant, un certain nombre d'approches (notamment Cotte, 2007 ; Olivesi, 2002) permettent de penser les phénomènes communicationnels au travail, dans les entreprises, institutions et associations, sans recours à la notion, problématique et « abstractivante », issue d'une volonté et d'un acte gestionnaire, d' « organisation ». Ces recherches soit analysent directement le management (Floris, 1996), soit proposent de réhabiliter la notion d' « institution » développée notamment par Lapassade, notamment pour ce qu'elle implique de l'ordre du « symbolique » (Floris, 2006, p. 125), soit analysent des phénomènes sociaux de communication de façon transverse (Miège, 1989, 2004 ; Bautier 1994, ou encore Jeanneret) en s'intéressant *également* à l'entreprise et au travail, mais en les resituant dans leur perspectives, leur horizon ou leur « logique » sociale et/ou sémiotique, dont l'organisation n'est pas séparée (Bourdin, 2000, prend acte du « *continuum* organisation et société », p. 254), et ne saurait être isolée². Cette notion d' « organisation », qu'elle soit perçue comme réalisation ou comme processus (Vasquez, Marroquin, 2008), est, sauf à la définir comme « ce dont parlent » et ce à quoi se réfèrent les acteurs, comme « contexte organisationnel » (Le Moëne, 2002, *apud* Mucchielli, 2006), d'autant plus problématique que l'ensemble du social pourrait se définir, dès l'origine de la sociologie, comme ayant à faire avec la notion d'organisation, d'une part, et qu'elle entretient d'autre part avec le politique, quand elle se définit comme « corps intermédiaire » (Bourdin, 2008 ; Bouillon, Bourdin, Loneux, 2008), des relations non spécifiées, qui peuvent s'avérer problématiques.

2- Communication et organisation dans un terrain : la fonction de prévention des risques et santé au travail chez Selenis (2000-2005)

Sans doute convient-il avant d'étudier cette transformation conséquente de la fonction HSCT chez Selenis de proposer un bref point méthodologique. L'enquête ici réinvestiguée a été menée entre 2002 et 2005, sur une initiative personnelle et sans commande ni financement de l'entreprise, mais avec un intérêt du pôle HSCT de celle-ci pour la recherche, libre de son champ d'investigation. Une approche combinant analyse d'archives, observation non-participante (Douyere, 2006 b, 2005 b) de réunions, formations et situations de travail, notamment de contribution aux dispositifs de communication mobilisés, mais aussi d'activité métier sur le

² Notamment quand on note la porosité des frontières du privé et du professionnel d'une part, l'extension des réseaux de Tic d'autre part

terrain, et entretiens semi-directifs suivis de restitutions, a été mise en place, afin de combiner une approche historique, documentaire (documents imprimés et numériques), d'inspiration ethno-méthodologique et de sociologie compréhensive, pour la compréhension des circuits de diffusion et d'échange des savoirs métiers dans l'entreprise en HSCT. Le primat a été donné au terrain, dans une perspective de *grounded theory* sociologique (Cefaï, 2003), comme formateur de concepts (Corcuff, 1995 ; Le Marec, 2001) via l'observation.

Le cadre théorique de cette recherche, menée dans une attention portée au travail et aux interactions plutôt qu'à l'organisation (Olivesi, 2002), était marqué par une considération à l'égard de la place du langage dans la communication de travail (Boutet, 1995 ; Borzeix, Fraenkel, 2001), par l'approche dite des « composites » (Babou, Le Marec, 2003) dans l'analyse de l'utilisation des Tic, par une analyse critique du *Knowledge management* (Durampart, 2003) et de la fonction et de l'idéologie des réseaux (Boltanski, Chiapello, 1999), mais aussi de l'usage de la communication (Musso, 1997 ; Floris, 1996) dans l'entreprise, approche qui s'efforçait de demeurer soucieuse tant de la production, de la destination et de la réception des documents (Kolmayer, Peyrelong, 1999) dans la pratique des acteurs, que d'une mise en contexte économique des enjeux de savoir et de connaissance (Mayère, 2000, Bouillon, 2004).

2.1. Une réorganisation fonctionnelle en HSCT

Si l'origine de la réorganisation de la fonction hygiène, sécurité, conditions de travail est difficile à déterminer (il nous semble qu'elle est liée à la survenue d'accidents graves chez Selenis dans le milieu des années 1990³), elle s'inscrit à la fois, sur le plan de « l'animation », dans un vide organisationnel en matière de sécurité, le réseau transversal des acteurs ayant été dissout en 1994, et, sur le plan fonctionnel, dans le cadre du processus de réorganisation que l'entreprise connaît au début des années 2000. Après les fonctions techniques et commerciales, celles-ci prévalant désormais chez Selenis, cette réorganisation atteint en effet les fonctions dites support, et les ressources humaines, par le plan « RH Demain », les effectifs, de façon générale, se trouvant réduits de façon considérable dans l'entreprise, notamment dans une perspective de réduction de la dette de celle-ci. Très concrètement, le plan de réorganisation de la fonction HSCT⁴ vise à la réduction du nombre de postes, et, ce qui est davantage dit, à favoriser la « montée en compétence » des acteurs du domaine, dans un contexte de prise en compte accrue des enjeux financiers liés aux accidents et maladies professionnels (congé maladies et pénalisation de la Cnam), d'augmentation des dispositions légales françaises et européennes et des dispositions réglementaires en matière de santé et sécurité au travail, de prise en compte de la santé et de la sécurité dans la notation sociale des entreprises et dans la logique de la RSE⁵ (la sécurité devenant aussi une question communicationnelle d'image de l'entreprise), de professionnalisation de la fonction HSCT, au niveau international, dans les grandes entreprises, et de mise en place d'une nouvelle politique de relation avec les syndicats de gauche (qui avaient pu faire de la question de la sécurité au travail un de leurs terrains d'élection) dans l'entreprise.

³ Ce qui est toutefois démenti par un acteur majeur du terrain.

⁴ Un travail est effectué au deuxième semestre 2000 sous l'égide de la division technique de Selenis sur la fonction de conseiller local HSCT, par un groupe de travail interne piloté par un consultant externe en ressources humaines mandaté par la DRH. Document : Selenis, RH Demain, Premières conclusions sur l'organisation de la fonction Prévention et sécurité – Présentation au comité de pilotage - 17 novembre 2000, document de travail, 7 p.

⁵ Responsabilité sociale des entreprises.

Cette réorganisation de la fonction se lit (seulement), dans deux lettres du DRH du groupe (2001, 2004) et dans le « guide missions activités⁶ » présenté en comité HSCT national en 2002, qui préloquent à la suppression nationale de la fonction de « conseiller local HSCT » chez Selenis, qui disparaît des tableaux de suivis RH (ERP⁷ « Arche »), et à la création de la fonction de « préventeur » (des risques professionnels), accompagnée d'une formation longue spécifique, « Demain Préventeur », destinée aux candidats sélectionnés, issus ou non du domaine⁸. Fonctionnellement, la création du métier de « préventeur » marque la « managérialisation » de la fonction HSCT, le préventeur étant chargé de concevoir et de mettre en place une politique sécurité auprès du directeur d'unité, en assurant une veille technique et informationnelle soutenue, tandis que le conseiller local HSCT, expert technique, était davantage un agent de proximité chargé de favoriser sur le terrain l'application des consignes et le port de matériel de sécurité (EPI⁹) auprès des salariés. Ainsi le groupe de travail « RH Demain – sécurité » indique-t-il dans la préparation de la communication préalable à la mise en place de cette action « la nécessité de cadres pour gérer des questions qui se complexifient et dont le traitement systémique nécessite des compétences pluri-disciplinaires. »¹⁰.

C'est sur le plan des faits, communiqués (ou non), ou « de l'action », que se déroule cette réorganisation : une décision est prise, qui envisage à la fois les compétences et les attendus métiers et des enjeux économiques et financiers, dans la perspective annoncée d'une meilleure approche et d'une diminution des risques dans l'entreprise.

2.2. Des phénomènes communicationnels concomitants

Parallèlement, un vaste dispositif socio-technique hybride et croisé est mis en place dans la fonction HSCT à partir des années 2000 : là où prévalaient « journées nationales », dispositif technique (minitel d'information « en temps réel » sur les accidents), et presse d'entreprise spécialisée, campagnes de sensibilisation et d'information, affiches et brochures, apparaissent un intranet contributif, *Action-Prévention*, doté d'un comité éditorial (Douyère, 2008), des *newsletters*, un outil de travail collaboratif associé (*groupware* « e-Prevent »)¹¹, des réunions dites « de réseau » des acteurs de la prévention des risques (Douyère, 2006 a, 2004 a). Ces réunions de réseau des préventeurs, organisées à la fois sur le plan national (animation DRH groupe) et par division (technique, commerciale B2B ou B2C), mêlent conférence téléphonique et informatique de type *netmeeting* et réunions « physiques » en présentiel (journées, après-midi) et sont destinées à permettre la « montée en compétences » et l'expression ou la participation (Douyère, 2005 a) des acteurs, mais aussi à diffuser informations et connaissances (Douyère, 2004 b), et à créer entre les préventeurs d'unités des synergies professionnelles sur un

⁶ S., Missions et activités relatives à l'Hygiène, la Sécurité, les Conditions de Travail, guide de mise en œuvre à l'attention des directeurs d'unités opérationnelles, document interne, 15 p., 9 juillet 2002

⁷ *Enterprise resource planning*, progiciels de gestion.

⁸ Cette formation devait être initialement financée par l'entreprise, et non par les unités.

⁹ Equipements de protection individuelle.

¹⁰ [Société de conseil], Selenis, RH Demain, une ambition d'avance, kit de communication sur les travaux menés dans le domaine Hygiène, Sécurité, Conditions de travail, avril 2001, 5 p.

¹¹ Il s'agit donc davantage d'un tournant de *numérisation* de la communication et de la fourniture d'information, sur un mode participatif réactivé par les Tic, que d'un véritable tournant communicationnel.

mode participatif dans lequel la fonction d'animation, comme « management (apparemment) désisté » joue un grand rôle de pilotage.

Ces dispositifs communicationnels jouent un rôle certain dans la transformation de la fonction HSCT : ils sont utilisés comme outils, intéressent vivement les acteurs, leur permettent de s'approprier des travaux réalisés (transfert de fichiers par mail ou clé USB) et permettent d'autres échanges. Néanmoins, ils ne créent pas cette réorganisation, effectuée par les RH de l'entreprise, et mise en place dans chaque unité par décision de la direction opérationnelle : on peut dire qu'ils la voilent (pas aux yeux des syndicats, et de certains acteurs, cependant), qu'ils l'accompagnent, qu'ils la font implicitement accepter, qu'ils en assurent le service informationnel et communicationnel (Durampart, 2004), mais il n'en sont pas la cause...

2.3. Organisation communicante ou communication « organisante » ?

La distinction institutionnelle opérée par Selenis entre le pôle de décision en HSCT (RH France puis groupe Selenis) et le pôle d'animation de la fonction HSCT est-il la cause de cette disjonction entre (ré)organisation et communication ? A première vue, oui. En réalité, cette distinction rend peut-être les choses davantage visibles, mais, les deux pôles sont liés et articulés, et opèrent une distribution des rôles, sinon des personnes. L'organisation RH communique peu (intranet *Club RH*, peu prolixes sur la réorganisation HSCT ; animation du réseau national des préventeurs). L'animation HSCT de la division technique de Selenis, historiquement spécialisée dans l'analyse et la prévention des risques, communique beaucoup, de façon interactive et interactionnelle, dans une perspective de management humain, transversal, de la sécurité. En revanche, cette structure n'a pas de pouvoir de décision et d'action, tout au plus d'information et de conseil expert. La cellule HSCT RH nationale a en revanche, au sein de la DRH, une fonction de décision.

Organisation de la fonction et communication dans et autour des acteurs de la fonction nous semblent donc imbriqués sur le terrain, quoique formellement dissociés, mais relever de « logiques » d'action différentes ; l'une se tait et agit, l'autre parle et fait parler ; il n'est pas impossible que la seconde masque la première, ou parle « à sa place » laissée vacante dans l'expression, tout en le démentant. Il y a donc superposition ou entrecroisement de la communication et de l'« organisation » du travail, mais elles nous semblent distinctes, la seconde étant, si l'on peut dire, *princeps*. La communication, quand bien même elle acquiert une dimension de « processus organisant » (Grosjean, 2007, p. 161) ici ne constitue pas l'organisation, mais lui donne un certain « style » ou une forme qui peut en accompagner le développement, en facilitant les rapports sociaux (La Haye, 1984). L'organisation, en revanche, si elle agit et procède, communique (sur) ses actions, ne serait-ce que pour les effectuer (Lacoste, 2001).

Conclusion

L'analyse de la réorganisation de la fonction HSCT chez Selenis entre 2000 et 2005 nous semble donc faire apparaître conjointement :

– *un ensemble d'actions, de pratiques, de décisions* managériales et RH de l'entreprise au niveau de la direction nationale comme des unités (actions qui elles-mêmes sont visibles, puis exprimées et transcrites, devenant « communiquées »),

– *des dispositions communicationnelles* mobilisant et suscitant (Douyère, 2005 a) la parole des acteurs, relayée par des dispositifs techniques matériels en assurant la diffusion, accédant ou non à l'écriture, soit des « pratiques médiatiques » au travail (Cotte, 2007).

Ces dispositions communicationnelles accompagnent les actions menées, dont elles constituent des outils ; elles paraissent parfois *voiler*, « camoufler » (Certeau, 1983, à propos du récit) ou nommer autrement, altérer, les actions, dont elles favorisent sans doute la réception et l'admission par les acteurs, mais n'en sont pas la cause. Les unes et les autres participent en effet de la pratique humaine au travail dans ces collectifs d'action finalisée et, en entreprise, contractualisée, qu'il est peut-être impropre d'appeler des « organisations ». Cette pratique connaît une base matérielle (qui n'inclut pas seulement les objets, mais aussi les êtres humains), visible par exemple dans l'action, base matérielle productrice notamment de la communication qui l'énonce ou la dissimule. Il nous paraît donc que c'est l'organisation de la pratique professionnelle qui appelle, produit et suscite la communication, et non l'inverse.

Références bibliographiques

Babou, Igor, Le Marec, Joëlle, « De l'étude des usages à une théorie des “composites” : objets, relations et normes en bibliothèque », E. Souchier, Y. Jeanneret, J. Le Marec (dir.), *Lire, écrire, récrire*, Paris, BPI, Centre Pompidou, 2003, p. 235-299.

Bautier, Roger, *De la Rhétorique à la communication*, Grenoble, Pug, 1994.

Boltanski, Luc, Chiapello, Ève, *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

Bonneville, Luc, Grosjean, Sylvie (dir.), *Repenser la communication dans les organisations*, Paris, L'Harmattan, 2007.

Borzeix, Anni, Fraenkel, Béatrice (dir.), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, Paris, Cnrs éditions, 2001.

Bouillon, Jean-Luc, « Comprendre l'organisation par la communication... sans réduire l'organisation à la communication », Acfas, 77^e congrès, Ottawa, 2009.

Bouillon, Jean-Luc, « “L'impensé communicationnel” dans la coordination des activités socio-économiques : les enjeux des ACO », *Sciences de la Société*, n°74, 2008, p. 64-83.

Bouillon, Jean-Luc, « Du partage des savoirs à l'“économie cognitive” : quelles rationalisations informationnelles et organisationnelles ? », J.-P. Metzger (dir.), *Le Partage des savoirs*, Paris, L'Harmattan, 2004, p. 63-81.

Bouillon, Jean-Luc, Bourdin, Sylvie, Loneux, Catherine, « Approches communicationnelles des organisations : interroger l'organisation par la communication, éléments de contextualisation », *Sciences de la Société*, n°74, 2008, p. 3-9.

Bouillon, Jean-Luc, Bourdin, Sylvie, Loneux, Catherine, « De la communication organisationnelle aux "approches communicationnelles" des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles », *Communication et Organisation*, n°31, 2007, p. 7-25.

Bourdieu, Pierre, *Le Sens pratique*, Paris, Minuit, 1980.

Bourdieu, Pierre, *Esquisse d'une théorie de la pratique* (1972), Paris, Le Seuil, 2000.

Bourdin, Sylvie, « Approche communicationnelle du changement organisationnel : organisations pédagogiques, TICE et situations de communication », *Sciences de la Société*, n°74, 2008, p. 122-133

Bourdin, Sylvie, « Pour une médiologie des organisations », P. Delcambre, *Communications organisationnelles*, Rennes, Pur, 2000, p. 243-259.

Boutet, Josyane (dir.), *Parole au travail*, Paris, L'Harmattan, 1995.

Bouzon, Arlette (dir.), *La Communication organisationnelle en débat*, Paris, L'Harmattan, 2006.

Cefaï, Daniel (dir.), « Postface », in *L'Enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 2003, p. 465-615.

Certeau, Michel de, « L'histoire, science et fiction », *Le Genre humain*, 7-8, 1983, p. 147-169.

Clot, Yves, *Le Travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie* (1995), Paris, La Découverte, 2008.

Corcuff, Philippe, « Quand le terrain prend la parole... Éléments de sociologie réflexive », *L'Homme et la Société*, n°115, 1995, p. 61-73.

Cotte, Dominique, *Des médias au travail, emprunts, transferts, métamorphoses, mémoire pour l'HDR*, Université d'Avignon (2007) (<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00232703/en/>).

Douyère, David, « Publication collaborative sur un intranet et processus éditorial », E. Broudoux, G. Chartron (dir.), *Traitements et pratiques documentaires, vers un changement de paradigme ?*, *Document numérique et société*, 2^e conf., Paris, 2008, ADBS, p. 223-240.

Douyère, David, (2006 a), « Collectifs et diffusion des connaissances au travail : le cas de la fonction hygiène et sécurité chez Selenis », *Terminal*, n°97-98, 2006, p. 133-144.

Douyère, David, (2006 b), « Réciprocité de l'observation et représentations de l'observateur : quelle trace dans la restitution écrite d'une enquête de terrain en entreprise ? », A. Bouzon, V. Meyer (dir.), *La Communication organisationnelle en question : méthodes et méthodologies*, Paris, L'Harmattan, 2006, p. 83-98.

Douyère, David (2005 a), « TIC et partage de connaissances en entreprise : une impossible injonction à l'expression ? L'expression des connaissances au travail dans le domaine des métiers de la sécurité des conditions de travail – une étude de cas », GDR « TIC & Société », CNRS, 3^e Doctoriales, 2005,
http://gdrtics.u-paris10.fr/pdf/doctorants/papiers_2005/David_Douyere.pdf

Douyère, David (2005 b), *Communication et politique de la connaissance*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la dir. de Roger Bautier, Université Paris 13, 2005.

Douyère, David (2004 a), « Le collectif instrumenté comme médiateur de connaissances », colloque *Organisation Média, Org & Co*, SFSIC, Cd-Rom, Lyon, 2004.

Douyère, David (2004 b), « Un savoir chasse l'autre ? Réorganisation d'un métier et politique des connaissances dans le champ de la prévention des risques professionnels humains, au sein d'une entreprise du secteur des services », IAS, RC 52, *Sociologie des Groupes Professionnels*, colloque *Savoirs, travail et organisation*, 2004 (http://www.printemps.uvsq.fr/Com_douy.htm).

Durampart, Michel, « Les services informationnels, SIO et organisation du travail », *Sciences de la société*, 63, 2004, p.151-164.

Durampart, Michel, « Les enjeux du *Knowledge management* entre processus organisationnel et dispositif managérial », *working paper*, Cifsic, Bucarest 2003, 16 octobre 2003.

Floris, Bernard, « Parlons-nous d'organisation en "chair et en os" ? », in Bouzon, 2006, p. 123-129.

Floris, Bernard, *La Communication managériale*, Grenoble, Pug, 1996.

Fornel, Michel de, Quéré, Louis (dir.), *La Logique des situations, Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, Paris, Ehes, 1999.

Girin, Jacques, « La théorie des organisations et la question du langage » in Borzeix, Fraenkel, 2001, p. 167-185.

Grosjean, Sylvie, « Saisir la dynamique organisationnelle : quand intersubjectivité et interobjectivité s'entrelacent », *Sciences de la Société*, n°74, 2008, p. 42-63.

Grosjean, Sylvie, « Mémoires organisationnelles en action : du sens en construction », in Bonneville, Grosjean, 2007, p. 142-173.

Guyot, Brigitte, *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Paris, Lavoisier, 2006.

Haye, Yves de la, *Dissonances, Critique de la communication*, Bagnole, La Pensée sauvage, 1984.

Kolmayer, Élisabeth, Peyrelong, Marie-France, « Partage de connaissances ou partage de documents ? », *Document numérique*, vol. 3, n°3/4, 1999, p. 283-299.

Lacoste, Michèle, « Peut-on travailler sans communiquer ? » in Borzeix, Fraenkel, 2001, p. 21-53.

Le Marec, Joëlle (2001), Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites, mémoire d'HDR, Paris, Université Paris 7, 2001(http://sciences-medias.ens-lsh.fr/scs/article.php3?id_article=262).

Le Moëne, Christian, Intervention au colloque *Organisation Média*, Org & Co, Sfsic, Lyon, 2004.

Mayère, Anne, « Mutations organisationnelles et évolution des productions et échanges d'information », *Sciences de la Société*, n°50/51, 2000, p. 87-105.

Miège, Bernard, *L'Information-communication, objet de connaissance*, Bruxelles, de Boeck, Ina, 2004.

Miège, Bernard, *La Société conquise par la communication*, 1- *Logiques sociales* (1989), Grenoble, PUG, 1996.

Mucchielli, Alex, « Le contexte organisationnel : essai de définition d'un concept nécessaire pour les études sur les organisations », in Bouzon, 2006, p. 131-143.

Musso, Pierre, *Télécommunications et philosophie des réseaux*, Paris, Puf, 1997.

Olivesi, Stéphane, *La Communication au travail*, Grenoble, PUG, 2002.

Quéré, Louis (dir.), *La Théorie de l'action, le sujet pratique en débat*, Paris, Cnrs éditions, 1993.

Taylor, James R., « La dynamique de changement organisationnel, une théorie conversation/texte de la communication et ses implications », *Communication et organisation*, 1993/ 3, p.49-93.

Thévenot, Laurent, « L'action en plan », A. Tosel, R. Damien (dir.), *L'Action collective*, Besançon, Annales littéraires de l'université de Franche-Comté, 1998, p. 483-506.

Tosel, André, Damien, Robert (dir.), *L'Action collective*, Besançon, Annales littéraires de l'université de Franche-Comté, 1998.

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

Vasquez, Consuelo, Marroquin, Lissette, « A l'intersection du texte et de la conversation : comment jongler avec l'effet et le processus ? », *Sciences de la Société*, n°74, 2008, p. 26-41.

Zacklad, Manuel (2007), Processus de documentarisation dans les Documents pour l'Action (DopA), (document en ligne sur : <<http://babel.enssib.fr/document.php?id=727>>).