

REPENSER LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS

Liens, réseaux et coopération 2.0

ISABELLE PYBOURDIN

L'objet de cette contribution est de mettre en perspective le concept 2.0 en communication des organisations à travers, notamment, les mutations à l'œuvre en économie, la mise à plat de l'organisation classique et l'innovation sociale. À cette fin, nous étudions le renouveau de la communication des organisations au cours d'une pratique de recherche action visant la mise en synergie de compétences interprofessionnelles et interinstitutionnelles dans les cas de résolution de problèmes sociétaux, d'engagement d'acteurs autour de valeurs symboliques.

DOI:10.3166/LCN.6.1.55-67 © 2010 Lavoisier, Paris

Introduction

Le web 2.0, ou web contributif, traduit l'implication des utilisateurs (O'Reilly, 2007) et le passage de l'interactivité à l'interaction par la relation *de pair à pair*¹ existante entre les internautes (Lucien, 2009). Il contribue ainsi à la construction de réseaux dont les bases ne sont plus exclusivement l'échange d'informations, mais aussi le partage d'un savoir (Quoniam, 2009). Ses valeurs sont alors le travail collaboratif, l'instauration de relations transversales en l'absence de hiérarchie et l'innovation sociale². Ses outils autorisent une production éditoriale contributive, laquelle participe à l'élaboration d'une intelligence collective. Ainsi les sites web sociaux ouvrent des espaces de participation aux internautes, les réseaux sociaux professionnels (Viadeo, LinkedIn) ou affinitaires (Facebook, Myspace) renforcent le lien social et les *wikis*³ offrent des potentialités de partage et mais aussi de création collective de savoirs. Ces interactions entre internautes participent à l'élaboration d'une communication fondée sur le sentiment d'appartenance à une communauté, de reconnaissance de l'Autre comme membre de cette dernière et de confiance.

Au sein des organisations, ces outils 2.0 permettent aux acteurs de communiquer à distance sur des projets communs, de partager, voire de co-construire des documents en rompant l'unité de temps, de lieu et d'action qui caractérise les relations professionnelles. De récents travaux de recherche (Duverney, 2004 ; Pybourdin, 2008) montrent que la communication des organisations s'en trouve modifiée si les techniques de l'information et de la communication sont appropriées au cours d'un processus d'émergence émanant de l'activité des acteurs et non en conséquence de leur diffusion par la hiérarchie. Ce processus de type *Bottom up* s'oppose ainsi au processus *Top down* provenant des centres de décision de l'organisation. La communication linéaire,

1. *Peer to peer*.

2. Définition de l'innovation sociale publiée par le dictionnaire spécialisé d'Alternatives Économiques, *L'Économie Sociale de A à Z*, un numéro hors-série pratique (n° 38 bis, mars 2009) : « L'innovation est à la fois le résultat et le processus transformant une ou des idées en réalisations concrètes (nouveaux produits, nouveaux procédés de production). L'innovation sociale procède de la société civile, dont elle renforce le rôle et la place dans la société. Elle s'appuie sur des collectifs d'acteurs, existant préalablement ou bien se construisant dans le cadre du processus d'innovation. Elle découle en priorité de nouveaux arrangements, modes de relation, modes de participation, modes de vie, de nouvelles organisations, collaborations ou coopérations entre acteurs, organisations ou communautés de la société.

3. Le wiki, dans sa définition la plus générique, est une page web qui permet d'organiser collectivement des contenus. À partir d'un navigateur, tout utilisateur peut ajouter, supprimer, modifier les contenus par des manipulations relativement simples.

normalisée et descendante de la hiérarchie s'ouvre alors sur une communication circulaire, fondée sur des interactions entre acteurs, des liens de coopération et de collaboration et le sens d'une action en contexte situé (Pybourdin, 2009a, 2009b). Cette seconde forme de communication amorce un changement de paradigme : le concept 2.0 en organisation soit l'entreprise 2.0. La hiérarchie verticale et ses discours normatifs ont à négocier avec les discours singuliers d'acteurs, des narrations réflexives ou *storytelling* qui placent l'action individuelle, la perception et l'interprétation au cœur de l'analyse compréhensive des pratiques professionnelles. La narration réflexive est ici entendue, à la suite de Nicole Giroux (1999, 2006), comme un acte communicationnel, un processus qui prend en compte le contexte, les caractéristiques et les rôles des partenaires de l'échange textuel et discursif. Celle-ci appliquée à la communication des organisations doit distinguer deux registres (Weick, Browning, 1986) : l'organisation-argumentation et l'organisation-narration. L'argumentation participe de la rhétorique de la rationalité alors que le pouvoir de la narration réside dans sa capacité à saisir des histoires à propos de l'expérience personnelle qui sont racontées dans le discours de tous les jours. Ces textes organisationnels (Grosjean, Bonneville, 2008) reflètent un savoir local, donnent cohérence aux sous-cultures, changent avec le temps et contiennent de multiples voix.

L'objet de cette contribution est de mettre en perspective le concept 2.0 en communication des organisations à travers, notamment, les mutations à l'œuvre en économie, la mise à plat de l'organisation classique et l'innovation sociale. À cette fin, nous étudions le renouveau de la communication des organisations au cours d'une pratique de recherche action visant la mise en synergie de compétences interprofessionnelles et interinstitutionnelles dans les cas de résolution de problèmes sociétaux, d'engagement d'acteurs autour de valeurs symboliques.

Une remise en cause du modèle économique dominant

L'économie change et, avec elle, nos organisations changent également. En mai 2009, *The Economist* faisait l'éloge de la France à travers sa capacité de résistance aux conséquences de la crise économique mondiale. Certes la France est plus étatiste que les pays anglo-saxons, mais elle témoigne par ailleurs d'une forte résistance aux canons de l'hyperconsommation. Le sociologue américain Amitai Etzioni (2009), note que les Français et les Allemands ont toujours été en opposition avec l'idée de « travailler plus » et de sacrifier leur joie de vivre dans le seul but de pouvoir « dépenser plus ». Ce constat interroge le concept même de « bien vivre ».

La crise fait émerger « la destruction créatrice » chère à Joseph Aloïs Schumpeter. Ainsi, d'anciens concepts dépassés doivent céder la place à de nouveaux concepts plus appropriés. La commission Stiglitz⁴ s'est penchée sur l'ancien concept de produit intérieur brut (PIB), instrument de mesure du revenu national d'un pays et de richesse produite par ses habitants. Aujourd'hui, ce concept est remis en cause au profit d'un nouvel instrument capable de mesurer enfin le bien-être économique : la santé, l'environnement, l'éducation ou les activités non marchandes. Car le PIB ne tient pas compte du travail bénévole ni des services assurés gratuitement comme le ménage, l'éducation des enfants, alors que ces derniers contribuent à la qualité de vie et au bien-être économique. Les alternatives au PIB cherchent donc à valoriser des biens et des services qui ne possèdent pas de valeur marchande. Dans sa relecture d'Adam Smith, et notamment l'ouvrage « Théorie des sentiments moraux »⁵, le prix Nobel d'économie Amartya Sen (2009) affirme que l'auteur avait déjà étudié le rôle incontournable de valeurs utiles à autrui, telles que l'humanité, la justice, la générosité, le sens civique. Ce constat conduit Amartya Sen à penser qu'une économie a besoin d'autres valeurs, d'autres engagements, comme la confiance et l'assurance réciproques, pour fonctionner. Or, il s'agit de « bien-être » et non de richesse, soit d'une « science du bonheur » qui donne la primauté à l'esprit plutôt qu'à la matière, comme la définit Richard Layard (2007). Selon l'auteur, c'est dans l'éducation et notamment l'éducation morale que l'influence du critère de bonheur se fait sentir ; aider autrui est une manière de s'aider soi-même et doit être enseignée aux enfants car se fixer le bonheur comme objectif implique de créer une société plus égalitaire.

Ces diverses approches introduisent un désir d'innovation sociale ainsi que l'idée d'une économie du lien plutôt qu'une économie du bien. Philippe Estèbe, membre du conseil scientifique à la Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires (Diact), qualifie cette économie par les termes d'« économie de fonctionnalité » dans laquelle les individus échangent des services plutôt que des objets. Ainsi, Amitai Etzioni argumente en faveur d'une culture de l'épanouissement de l'être humain plutôt que de la consommation. Son concept de « communautarisme » invite à investir de son temps et de son énergie dans la relation à l'Autre et implique une contribution personnelle au bien commun *via* le bénévolat, la réciprocité,

4. La commission de mesure de la performance économique et du progrès social, appelée aussi commission Stiglitz, fut créée début 2008 sur proposition de Nicolas Sarkozy avec pour but de réfléchir sur la pertinence des indicateurs économiques actuels. Rapport remis le 14 septembre 2009.

5. Smith A., *Théorie des sentiments moraux*, réédition commémorative de décembre 2009, Penguin books, avec une introduction d'Amartya Sen.

l'engagement dans la collectivité. Cette utopie est déjà largement partagée par les retraités actifs qui occupent leur temps à créer du lien social, reprendre des études, avoir une activité bénévole ou artistique. Pour les actifs, il s'agit d'être capable de renoncer au consumérisme au profit d'autres principes qui mobilisent des compétences sociales, du temps et de l'énergie vers une vie plus simple et la redéfinition du bien vivre. C'est ce que Noreena Hertz (2002) nomme l'idée de coopération pour construire un modèle économique à visage humain, soit un « capitalisme coopératif » considéré comme une chance de s'unir pour instaurer un système plus équitable, étroitement surveillé et favorisant la justice sociale et le développement durable. Le philosophe allemand Peter Sloterdijk (2009) décode ainsi dans la crise mondiale les signes annonciateurs d'un avenir exigeant une redéfinition des modes de vie. La perspective de survie collective passera par la création d'un système immunitaire global, un bouclier planétaire pour l'humanité et l'environnement. C'est ce que le philosophe appelle le « co-immunisme », soit un management écologique mondial qui postule que l'intelligence humaine existe pour fonder et orienter de multiples pratiques de survie collective.

La remise en cause des théories classiques du développement et de la richesse favorise ainsi l'émergence d'une économie du lien dont la visée est de remettre l'humain au centre de l'économie. Les porteurs de cette « utopie » (Dacheux, 2007) considèrent que la démocratie, dans sa démarche d'adoption des logiques du développement durable, se doit de soumettre les logiques de rentabilité des marchés à la logique d'intérêt général et d'altruisme. Par conséquent, l'innovation sociale vise le lien intergénérationnel et interculturel plutôt que le bien comme fondement des solidarités numériques autorisées par le web 2.0. Les SEL (systèmes d'échanges locaux) ou *Transition Towns* favorisent la réapparition du troc sous forme de monnaie locale : les universités de la métropole lilloise projettent de rémunérer les étudiants bénévoles pour du soutien scolaire avec une monnaie virtuelle : le Sol. Cette dernière sera échangeable contre des paniers bio, des repas, une formation aux premiers secours ou bien d'autres services...

L'organisation 2.0 : le réenchantement de la relation à l'Autre

Le changement économique contemporain n'est pas sans conséquence pour les organisations qui évoluent ainsi de la conception classique à l'organisation 2.0. Pour saisir cette transition, il semble nécessaire d'aborder la question de la dimension symbolique.

Michel Maffesoli (2008) présente le désenchantement du monde comme l'esprit du temps du XIX^e siècle. La rationalité généralisée de l'existence, à la

suite du positivisme d'Auguste Comte et des lois de scientificité (causalité et reproductibilité) soutenues par Claude Bernard, conduit à l'évacuation de la dimension symbolique dans les sciences de l'homme et la vie sociale : soit la métaphysique, la poésie voire la philosophie. S'ensuit une conception très quantitative du monde qui valorise l'économie et le chiffre statistique et s'étend aux sciences sociales : la pensée de Durkheim, qui considère les faits sociaux comme des choses, témoigne du rejet du subjectif ainsi que de l'approche herméneutique. L'institutionnel, comme l'a montré Michel Foucault, renferme un ordre hiérarchique et des niveaux au sein d'une structure pyramidale comme l'institution ou l'État. Selon cette conception, l'organisation relève d'une solidarité mécanique venant d'en haut, de type *top down*, et qui organise rationnellement le monde.

De récentes études conduites à l'université de la Sorbonne, au Centre d'Études sur l'Actuel et la Technologie ⁶, montrent que les technologies de l'information et de la communication, et notamment internet et tous les moyens de communication interactive, sont utilisés à 70 % pour mener des discussions à caractère philosophique, religieux ou sexuel... Il est alors possible de considérer que ce désir de l'Autre est un retour à l'idée de symbole entendu comme ce qui met ensemble, ce qui jette ensemble dans le même moule ou le même objet (*symballein*). Quand la pièce d'argile est cassée en deux, deux tessères s'emboîtent. Ce symbole permet de reconnaître un contrat passé entre deux amis qui décident de garder chacun une moitié de tessère pour illustrer leur relation. Ainsi, l'usage des technologies de l'information et de la communication participe d'un réenchâtement du monde en ravivant le processus de reconnaissance de l'Autre et en renforçant la puissance symbolique. Cette dimension symbolique est en sorte ce que le sociologue Georg Simmel (1908) identifie comme niveau intermédiaire entre le microsociologique de l'individu et le macrosociologique de la société dans son ensemble. Il qualifie ce niveau intermédiaire de mésosociologique, soit le niveau des formes sociales résultant des interactions entre les individus. Ainsi, pour Georg Simmel, la forme des interactions émerge des interactions et exercent en retour sur elles une contrainte formelle. Autant de formes sociales qui définissent des types de relations comme la domination, l'égalité, la compétition, l'imitation ou le conflit. Ces types de relations sociales présentent une certaine régularité et une certaine stabilité et agissent comme dimension immatérielle et qualitative de la relation à l'Autre, soit une dimension symbolique. La causalité linéaire du positivisme s'efface ainsi au profit d'un pluricausalisme qu'Edgar Morin (1991) qualifie de complexité. L'interactivité et la rétroactivité illustrent alors le phénomène de liaison complexe propre au

6. CEAQ/GRETCH : www.ceaq-sorbonne.org

système organique. Au sein des organisations, la verticalité du pouvoir et du savoir est ainsi balayée par la transversalité de nouvelles formes de solidarité. L'organisation vit alors sur des symboles très forts : du contrat, de la mémoire, de valeurs morales, esthétiques, humaines, soit des signes de l'alchimie du lien pour que la « mayonnaise sociale » prenne (Bougnoux, 2008). Michel Maffesoli qualifie cette nouvelle organisation ou vie sociétale de « société au noir » en référence aux formes de solidarité très étroites du système tribal, au retour du sentiment d'appartenance et des affinités électives. Un nouvel esprit du capitalisme s'instaure doucement selon Bahar Ali Kazmi, Bernard Leca et Philippe Naccache (2008). Ce dernier est traversé par le principe de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) qui ne saurait limiter la responsabilité de l'entreprise à la seule recherche de profits. La RSE invite les entreprises à contribuer au bien-être général, au respect de principes éthiques et de la démarche développement durable en apportant une nouvelle dimension au travail et en offrant de nouvelles opportunités pour penser une croissance « soutenable ».

La communication organisationnelle sous le prisme d'une recherche action

La présente contribution est corrélée à un projet de recherche action, baptisé REVE⁷, en cours de réalisation⁸. Ce projet s'intéresse à la problématique de l'accompagnement des enfants en difficulté de vie ou d'apprentissage. Il entend placer l'enfant au centre d'un dispositif d'accompagnement qui doit être référé à un contexte d'économie du lien dans lequel l'environnement social, culturel, affectif et des éléments du mode de vie sont pris en considération. Le constat établit qu'en France, dans le cadre des politiques publiques territoriales, divers dispositifs contractuels coordonnent et tentent de mettre en cohérence les développements éducatifs. Malgré ces mesures, les difficultés scolaires des enfants perdurent et les carences éducatives s'aggravent dans le temps (HCE, 2007)⁹. Au sein d'un territoire comme la commune, le projet éducatif local est un dispositif contractuel dont l'objectif est de révéler, coordonner et mettre en cohérence les développements éducatifs

7. Réseau enfance vie éducative.

8. Ce projet a démarré en novembre 2009. À ce jour, nous en sommes à la construction du maillage des acteurs et au cadrage économique et juridique. Au moment du colloque, nous serons à même de présenter une cartographie conceptuelle des interrelations ainsi qu'une première analyse compréhensive (Kauffman, 2001) des entretiens.

9. Rapport du Haut conseil de l'éducation, mars 2007.

http://www.hce.education.fr/index.php?p=6&art_id=6.

locaux – organiser la concertation, mutualiser les ressources et faire circuler l'information. Cette plateforme d'orientations éducatives articule les projets familiaux, associatifs et municipaux avec les projets d'école et les projets d'établissement des collèges. Elle tente de maintenir une cohérence et d'harmoniser les actions à partir de trois entrées : l'âge des enfants ; le temps de vie de l'enfant entre le scolaire, le périscolaire et l'extra-scolaire ; les dispositifs éducatifs disponibles sur un territoire. De ce fait, les politiques publiques territoriales sont confrontées à une triple sériation des actions éducatives proposées : sériation spatio-temporelle, sériation par catégorie d'acteurs et sériation par domaine d'intervention. En conséquence, les acteurs de l'action éducative agissent de manière cloisonnée en menant des actions partielles et ponctuelles sans réelle visée éducative sur le long terme.

L'hypothèse principale de cette recherche action pose l'engagement (Bernard, 2006) des acteurs au sein d'une action collective globale comme facteur d'amélioration de l'accompagnement des enfants en difficulté d'apprentissage et de vie. Cette adoption d'une démarche d'intelligence territoriale (Girardot, 2009) assurerait la cohérence du dispositif d'accompagnement par l'élaboration d'une forme organisée de l'action collective et la création d'un réseau d'acteurs hétérogènes aux pratiques professionnelles complémentaires orientées vers une finalité commune (Weick, 1995). Ce réseau, intégrant les TIC, faciliterait la production et la transmission des connaissances et envisagerait l'accompagnement de l'enfant en tant qu'élément d'un système complexe, diversifié, en interaction permanente et nécessitant des interventions intersectorielles et participatives (Boutang, 2008). Cet espace prendrait la forme d'un réseau réticulaire et distribué dont la mission essentielle serait l'identification précoce d'enfants en souffrance ou en difficulté d'apprentissage et la mise en place d'une réflexion collective, suivie d'actions cohérentes et pertinentes entre acteurs qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble et d'utiliser les outils numériques 2.0. Le projet de recherche REVE est une sorte d'appel à un nouveau départ en ce qui concerne l'accompagnement de l'enfance en difficulté d'apprentissage ou de vie, soit une dynamique instituante qui, selon Cornélius Castoriadis (1975) représente « ce qui émerge » en opposition à ce « qui est déjà là », nommé l'institué. Un renouvellement des formes organisationnelles s'opère ainsi vers la constitution de formes élargies liées aux réseaux ou bien aux réseaux de réseaux. A ceci s'ajoutent des enjeux de développement économique et territorial. Le système économique actuel est fondé sur l'argent comme puissant ressort de l'économie de marché. Or la typologie d'Alain Leroux (1995) distingue trois visions fondant les sciences humaines. Il s'agit de l'individualisme, du holisme et du personnalisme. L'individualisme considère les phénomènes sociaux comme le résultat de l'agrégation des comportements individuels. L'in-dividu au sens

éthymologique est un être non divisé, sans altérité, avec son « je » pour seul égal. La « société de marché » est donc une société d'individus n'ayant pas besoin d'un « tu », d'un « il » ou d'un « nous » pour exister. Dans l'individualisme, la compréhension des comportements individuels permet d'expliquer les faits sociaux. Le holisme considère que seuls les faits sociaux expliquent les faits sociaux. La « société » est ici perçue comme un « tout » supérieur aux parties qui le composent, un « nous » dominant le « je ». Le personnalisme conjugue ces deux approches et considère que l'homme fait la société tout comme la société fait l'homme dans une logique d'interaction. Dans cette optique la révolution extérieure ne se conçoit pas et surtout, ne se pratique pas, sans révolution intérieure, c'est-à-dire sans conscience d'une responsabilité pour autrui et d'une nécessité de partager le monde. Cette responsabilité vient de l'autre et porte le visage des autres, elle n'est donc pas choisie. La révolution extérieure, celle de la société, découle de cette révolution intérieure qui la nourrit. Dans ce cadre, le REVE fait appel au fondement de l'économie sociale solidaire (Seghers, 2007), laquelle privilégie le lien plutôt que le bien. Ainsi, le fonctionnement économique du REVE repose sur le « principe délibératif » du secteur non marchand de l'économie et non sur le « mécanisme de prix » du secteur marchand. La société civile est ainsi convoquée dans son « tiers secteur » à travers les administrations, les associations loi 1901, les familles et le tissu social de proximité. L'idée consiste à valoriser l'existant tout en apportant du lien, de la coopération et du partage de connaissances entre les acteurs.

Quelles sont alors les principales caractéristiques d'un tel réseau ? Les objectifs du réseau sont explicites ; il s'agit d'identifier les enfants en souffrance, de dépister leurs difficultés pour proposer au plus tôt des actions selon une logique du besoin et de les accompagner. Les valeurs portées par le réseau sont fortes ; elles sont liées à l'idéal de la coordination d'acteurs hétérogènes visant la réussite de l'enfant. Le réseau sous-entend une division sociale du travail entre acteurs dont les compétences diverses sont sollicitées en fonction des besoins identifiés. Il est ouvert tant au niveau d'un noyau central¹⁰ qu'au niveau d'un second cercle¹¹. Il s'agit là d'un régime cellulaire dans lequel la notion de cellule renvoie à la constitution d'un collectif d'acteurs chargé de proposer des solutions de prévention *ad hoc* et rapides face à un problème comportant des

10. Le noyau central du réseau est composé d'un collectif hétérogène d'individus avec des statuts variés. Il relève de l'idéal type d'un collectif sociétaire (Metzger, 2007 : 23-49) entre l'association et le groupe projet et fait référence aux valeurs concernant des métiers différents, des experts et des profanes.

11. Le noyau central est ouvert à un second cercle d'acteurs qui coopèrent provisoirement par intérêt ou nécessité et se réfère aux mêmes valeurs que le noyau central.

risques plus grands à long terme. Ce collectif est également chargé de développer une intense coordination et connexion entre tous les acteurs et les structures qu'ils représentent : « L'acteur définit sa compétence par sa capacité d'intervention dans des situations où l'urgence commande... Dans la cellule, seule compte la pertinence du contact, la finesse de la jonction connectique pour le succès de la tâche » (Gramaccia, 2008 : 59).

Figure 1. Émergence du réseau SEVE

La constitution d'un tel réseau (figure 1) ne peut s'imaginer que portée par un imaginaire sociotechnique collectif (Flichy, 2001) dont l'origine est une intentionnalité première d'un nombre réduit d'acteurs motivés par une idéologie de rupture : ici, les chercheurs d'un laboratoire et une collectivité territoriale. À ce jour, le projet REVE en est au stade de l'objet valise. Un enrôlement élargi d'acteurs (Latour, 1989) est en cours pour passer au stade de l'élaboration d'un prototype porté par une idéologie masquée. L'évolution vers une idéologie légitimante implique une institutionnalisation de ce projet. Pour que ce stade expérimental réussisse, il faut parvenir à créer et maintenir le lien

12. La recherche REVE donne naissance au dispositif SEVE présenté figure 1.

et l'adhésion des professionnels, la création et la circulation de ressources importantes, la régulation des jeux d'acteurs. À terme, un déploiement national pourrait être envisagé conduisant à l'idéologie mobilisation. L'enjeu de ce projet réside tout à la fois dans la préservation et la valorisation des identités de pratiques professionnelles locales (Rasse, 2006) trop souvent mises à mal par une uniformisation croissante de standards prescriptifs (Perriault, 2002). Sont visées ici les valeurs d'une économie du lien et non du bien (Stiglitz, 2006) au profit de l'émergence de capacités locales (Sen, 2003).

Conclusion

Il semble que l'ère de la mondialisation redonne une pertinence aux territoires comme lieux de cristallisation de ressources matérielles liées à l'espace physique mais surtout de ressources construites liées à la mise en réseau de savoirs, de compétences et d'organisations diverses et complémentaires. Ces réseaux ouverts à construire sont la base d'un changement organisationnel combinant divers acteurs, diverses structures et cultures au profit d'une action collective concertée et médiatée par les technologies de l'information et de la communication en général et le web 2.0 en particulier. Dans ces lieux, le chercheur en sciences sociales questionne de nouvelles problématiques de communication organisationnelle : le croisement des cultures ou « matières noires » (D'Iribarne, 2008), la compréhension de l'homme dans sa lutte pour la reconnaissance considérée comme une quête de l'Autre (Honneth, 2000 ; Dubet, 2008 ; Caillé, 2007), l'invention d'une identité en tension entre forces égoïstes et altruistes pour définir les conditions d'une coexistence dans laquelle l'identité personnelle est aussi une identité collective (Taylor, 1998).

Bibliographie

- Bernard F., 2006, « Pratiques professionnelles/pratiques communicationnelles : des figures de l'engagement par les actes », *Questions de communication*, série actes 3, Presse universitaire de Nancy, p. 13-27.
- Bognoux D, 2008, « La fonction symbolique créatrice de lien », Batazzi C., Masoni Lacroix C. (Dir.), *Communication, organisation, symboles*, Revue MEI, n° 29, L'Harmattan, Paris, p. 7-17.
- Boutang Y.M., 2008, *La société pollen, nouvelle économie politique à l'ère du capitalisme cognitif*, Paris, Hachette, Coll. Pluriel.
- Caillé A, 2007, *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte.

- Castoriadis C., 1975, *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Gallimard.
- D'Iribarne P, (2008), *Penser la diversité du monde*, Paris, Seuil
- Dubet F., 2008, « Injustice et reconnaissance », *Esprit*, n°7, juillet.
- Duvernay D., (2004), Approche communicationnelle de l'émergence et du développement de projets innovants : le cas de dispositifs d'enseignement supérieur à distance en France et au Brésil. Dispositifs, médiations, pratiques. Th : Sic, Université du Sud Toulon Var
- Etzioni A., 2009, « Libérons-nous de l'hyperconsommation ! », *Courrier international*, Hors série « la vie meilleure ».
- Flichy P., 2001, « La place de l'imaginaire dans l'action technique. Le cas de l'internet ». *Réseaux*, n° 109, p. 53-73.
- Gramaccia G, 2008, "Qualité, projet, numérique : trois variations symboliques de l'efficacité gestionnaire", Batazzi, C., Masoni Lacroix, C. (Dir.), *Communication, organisation, symboles*, Revue MEI, n°29, L'Harmattan, Paris, p. 55-67.
- Girardot J.-J., (Ed), 2009. *Acts of the Annual International Conference*, Besançon 2008, deliverable 16 of caENTI, project funded under FP6 research program of European Union <http://www.territorialintelligence.eu/index.php/caenti/deliverable16>
- Giroux N., (1999), La narration dans la recherche en communication organisationnelle. *Les recherches en communication organisationnelle : concepts et théorisations*, journées d'études Org&co, 3-5 juin, Aix-en-Provence, p. 177-185.
- Giroux N., (2006), « Vers une narration réflexive ? », Soulier E. (Dir.), *Le storytelling*, Hermès-Lavoisier, Paris, p. 37-65.
- Hertz N., 2002, *L'OPA silencieuse*, ed. Alias.
- Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, Le Cerf.
- Kazmi B-A, Leca B, Naccache P, (2008), « Corporate social responsibility: The brand new spirit of capitalism? », conférence au *Critical Management Studies Workshop*, Academy of Management, Los Angeles, août 2008.
- Layard R., 2007, *Le prix du bonheur*, Paris, Armand Colin.
- Latour B., 1989, *La science en action*, Paris, La Découverte.
- Leroux A., 1995, *Retour à l'idéologie. Pour un humanisme de la personne*, Paris, Puf.
- Lucien A., 2009, « La rémunération des auteurs dans l'économie du web 2.0, la réponse de l'Etat », *Terminal, numéro spécial La propriété à l'heure du numérique*, p. 43-60.
- Maffesoli M., 2008, « La puissance symbolique... au cœur des technologies de l'information et de la communication », Batazzi, C., Masoni Lacroix C. (Dir.), « *Communication, organisation, symboles* » Revue MEI, n°29, L'Harmattan, Paris, p. 18-24.
- Morin E., 1990, *Introduction à la pensée complexe*, Paris, ESF éditeur, 6^e édition.

- Perriault J., 2002, *L'impact de la normalisation sur les dispositifs d'enseignements*, Rapport du groupe de travail Gemme, sur : www.gis-gemme.org.
- Pybourdin I., (2008), « Appropriation des technologies de l'information et de la communication : le cas d'un projet engageant conduit en institutions éducatives du premier degré. Approche communicationnelle, accompagnement, médiations », Th : Sic, université du Sud Toulon Var.
- Pybourdin I., 2009a, « Politiques publiques : construction de la fracture par les usages dans l'éducation », *Les Cahiers du Numérique*, A. Kiyindou (dir.), n° 1/2009, Hermès-Lavoisier, p. 195-222.
- Pybourdin I., Pelissier M., 2009b, « Intelligence territoriale : entre structuration de réseau et dynamique de communication », *Les cahiers du Numérique*, A. David (Dir.), n°4/2009, Hermès-Lavoisier, p. 93-109.
- Quoniam L., Lucien A., « Du web 2.0 l'IC 2.0 », 7^e Colloque du chapitre français de l'ISKO, 24-26 Juin 2009, Lyon, Intelligence collective et organisation des connaissances.
- Rasse P., 2006, *La rencontre des mondes : diversité culturelle et communication*, Paris, Armand Colin.
- Seghers V., Allemand S., 2007, *L'audace des entrepreneurs sociaux*, Autrement.
- Sen A., 2003, *Un nouveau modèle économique : développement, justice, liberté*, Paris, Odile Jacob.
- Simmel G., 1908, *Les pauvres*, Paris, Puf, coll. « Quadrige ».
- Sloterdijk P., 2009, « Il faut changer ta vie », *Courrier International*, Hors série, octobre-novembre-décembre.
- Stiglitz J-E, 2006, *Un autre monde*, Paris, Fayard.
- Taylor C., *Les sources du moi. La formation de l'identité moderne*, Paris, Seuil.
- Weick K., 1995, *Sensemaking in organizations*, Sage, Thousand Oaks, CA.

Sitographie

- O'Reilly, B-I., 2005, « Qu'est-ce que le web 2.0 ? » sur le site :
 [http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html] ; Qu'est-ce-que le web 2.0 ? (partie 1/2) – nephrohus – O'Reilly
<http://www.nephrohus.org/s/spip.php?article3466>

