

"De la communication organisationnelle à la communication affective : pour une analyse communicationnelle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail"

Résumé :

Notre travail doctoral se propose d'étudier les dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail, mis en place au sein d'une grande entreprise française, au prisme de l'affectivité. Il est question d'appréhender comme communication affective lesdits dispositifs de prévention, mis en œuvre au titre de l'obligation générale de prévention des risques professionnels à laquelle l'employeur est tenu (article L. 4121-1 du Code du travail), étendue depuis 2008 à la prévention des risques psychosociaux. La communication dite affective s'apparente à un double mouvement de mobilisation et de codification des affects, qui tend à se retrouver au sein des dynamiques info-communicationnelles modernes médiées et médiatisées (Martin-Juchat, 2008). C'est à ce titre que nous envisageons la communication affective au cœur de la communication organisationnelle, se faisant *media* de sa culture affective.

Mots-clefs : ACO, communication affective, prévention au travail

A travers ce travail doctoral, il s'agit d'étudier les dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail comme dispositifs de communication affective au sein de l'organisation. Ainsi que le forge Fabienne Martin-Juchat (2008, 2014), la communication dite affective se définit comme l'ensemble des processus de communication des affects, et ce dans divers contextes de communication interpersonnelle ou encore médiatique. Les émotions sont ainsi saisies dans des dimensions communicationnelles, c'est-à-dire comme se situant au cœur des dynamiques d'interactions et des pratiques communicationnelles. Par la communication, il se transmet des émotions et réciproquement les émotions se font vectrices de communication. En résonance avec certains travaux de recherche fondateurs (Mauss, 1921 ; Elias, [1939], 1973 ; Halbwachs, [1947], 1972 ; Durkheim, [1912], 1968) mais aussi plus récents menés en sciences sociales (Laflamme, 1995 ; Illouz, 2006 ; Fleury, 2007 ; Fernandez, Lézé et Marche, 2008, 2013 ; Marcus, 2008), l'affectivité est appréhendée non plus dans des composantes individuelles et intrapsychiques mais comme produit et construit du social. Les émotions figurent au cœur des interactions et de l'environnement socio-culturel, point de rencontre entre l'individu et la société. Elles participent de dynamiques de normalisation au sein des environnements sociaux, c'est-à-dire de l'adoption au sein des groupes sociaux de normes émotionnelles déterminant les attendus, permissions et interdictions en la matière. Fabienne Martin-Juchat (2008, 2014) montre ainsi dans ses travaux de quelle manière le nouvel esprit du capitalisme se fonde sur une communication affective, qui se caractérise par la mobilisation mais aussi la codification des émotions *via* les techniques info-communicationnelles modernes, dans des logiques socioéconomiques et sociopolitiques de marchandisation et de rationalisation des affects. A cet égard, il nous apparaît que les émotions se trouvent au cœur des dynamiques organisationnelles. Dans le prolongement de ces recherches, il est ici question d'axer notre regard sur le rôle normatif des

dispositifs de communication dans la compréhension de la fonction sociale des émotions, au sein des organisations.

Notre problématique de recherche interroge plus spécifiquement la façon dont les dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail concourent à des dynamiques de normalisation de la sémiotisation des émotions au sein de l'entreprise, constituant icinotre terrain de recherche. Nous partons de la proposition de recherche centrale que les stratégies et logiques communicationnelles des différents acteurs de la prévention participent de la construction des signes de l'émotion (Micheli, 2013) au sein des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail. Autrement dit, à travers cette proposition de recherche, notre objectif a été de comprendre les "capacités à agir communicationnellement" (Olivesi, 2013) des acteurs de la prévention et de voir dans quelle mesure ces dernières tendent à éclairer la sémiotisation des émotions au sein des dispositifs de prévention que lesdits acteurs mettent en place dans l'entreprise.

Pour ce faire, nous développons une approche communicationnelle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail, qui se fonde sur les apports conceptuels des SIC, alliant les travaux menés en ACO (approches communicationnelles des organisations, Bouillon, Bourdin et Loneux, 2007 ; Bouillon, 2013) à ceux touchant à la question de l'affectivité, conçue dans des dimensions communicationnelles (Martin-Juchat, 2008, 2014 ; Martin-Juchat et Staii, 2016). Il s'est donc agi de penser la communication organisationnelle, entendue ici dans un sens générique qui désigne l'ensemble des communications au sein d'une organisation, comme communication affective, avec pour angle de recherche le rôle des dispositifs de prévention de la santé et de la sécurité au travail. En d'autres termes, il a été question d'appréhender la communication affective qui traverse et structure l'organisation, les émotions se faisant ainsi "objet d'étude organisationnel" (Bouillon, 2003), dont lesdits dispositifs de prévention, en tant que dispositifs communicationnels, se font porteurs. Dès lors, nous nous sommes appuyée sur le programme ACO qui repose sur une lecture communicationnelle multidimensionnelle des organisations. Ce dernier constitue un cadre d'étude des phénomènes organisationnels selon un angle communicationnel, qui se caractérise par une triple modalité d'approche correspondant à différents niveaux d'analyse puisqu'il s'agit d'étudier simultanément : - les situations de communications professionnelles, au plus proche des acteurs de l'organisation, - les processus info-communicationnels structurant l'organisation, à travers notamment ses dispositifs socio-techniques, - et les politiques de communication, en référenceaux récits et discours organisationnels qui participent de la mise en œuvre d'une ingénierie du symbolique au sein de l'organisation (Floris, 1996 ; d'Almeida, [2001], 2012 ; Olivesi, 2006). En corrélation avec la démarche des ACO, nous avons alors procédé à une combinaison des techniques d'enquête et d'analyse, dans l'optique de croiser les angles d'investigation.

D'un point de vue méthodologique, nous avons choisi de mener une recherche-action au sein d'une grande entreprise industrielle française, d'envergure internationale, ce qui a pu faire l'objet d'une d'étude de cas. La recherche-action a été conduite sur plus d'une année (de juin 2014 au mois de novembre 2015) au sein de l'entreprise et plus spécifiquement auprès

des acteurs de la santé de la Direction de la Santé au Travail. Une des particularités de notre terrain de recherche, qui a justifié de son choix, réside dans l'organisation de la prévention de la santé et de la sécurité au travail puisque l'entreprise a décidé de mettre en place un service de santé dit autonome, intégré l'entreprise et composé de personnels de santé (médecins du travail, infirmières, intervenants en prévention des risques professionnels, ergonomes) qui présentent pour particularité d'être salariés de l'entreprise. Le cadre de la recherche-action nous a alors permis de nous positionner au cœur de l'activité de travail des acteurs de la prévention et de leurs interactions quotidiennes (Gramaccia, 2001). Nous avons pu mener de nombreuses observations tout au long de notre recherche-action, dans différents contextes : selon une démarche ethnographique, nous avons pu suivre les acteurs de la prévention dans leur quotidien de travail et durant certaines interventions. Nous avons également constitué un corpus de 43 documents qui regroupe plusieurs types de supports de communication diffusés au sein de l'entreprise et touchant à la prévention de la santé et de la sécurité au travail. Notre corpus comprend aussi un échantillon de communications sur des sujets autres que la prévention, issues de la communication institutionnelle, en vue d'étudier de manière plus large la communication affective que cette dernière tend à produire. Enfin, nous avons procédé à 47 entretiens de recherche semi-directifs auprès des salariés du groupe, dont les acteurs de la prévention. D'un point de vue de l'analyse, nous avons procédé à une condensation des données recueillies lors des observations (Huberman et Miles, 1991 ; Strauss et Corbin, 2003) ; certaines observations, menées lors de moments de rassemblement, ont pu faire l'objet d'une analyse sémio-herméneutique. Cette dernière combine l'analyse sémiotique des images, des textes, des récits ou encore des pratiques, à une appréhension des enjeux institutionnels au travers de la mobilisation des systèmes symboliques qu'elle tend à décrypter (Bryon-Portet, 2010, 2011). Une telle approche a également été utilisée dans le cadre de l'étude du corpus de documents. En complément, quelques documents du corpus constitué, dont le contenu textuel était important, ont fait l'objet d'une analyse du discours (Charaudeau et Maingueneau, 2002 ; Mazière, 2005). Enfin, les entretiens semi-directifs menés ont été intégralement retranscrits et ont fait office d'une analyse de contenu (Bardin, [1977], 2013), sur le support d'une grille d'analyse thématique élaborée suite à la retranscription intégrale des entretiens.

L'approche communicationnelle ici menée a eu pour objectif d'étudier les processus communicationnels que sont les dispositifs de prévention, en nous intéressant tout autant à l'analyse des situations de communication, du côté des acteurs de la prévention, qu'à celle des politiques de communication, *vianotamment* la communication institutionnelle, afin de mettre en évidence à la fois les stratégies et logiques communicationnelles des différents acteurs de la prévention et la sémiotisation des émotions qui est la leur. Ainsi une telle démarche a-t-elle favorisé l'appréhension de la (des) communication(s) affective(s) déployée(s) au sein de l'organisation, au travers de ces différentes dimensions communicationnelles, nous permettant de saisir la communication affective organisationnelle.

Bibliographie

Almeida (d') N., [2001], 2012, *Les promesses de la communication*, Paris, PUF.

Bardin L., [1977], 2013, *L'analyse de contenu*, Paris, PUF.

Bouillon J.-L., 2003, "Pour une approche communicationnelle des processus de rationalisation cognitive des organisations : contours, enjeux et perspectives", Colloque bilatéral franco-roumain, CIFSIC, Université de Bucarest.

Bouillon J.-L., 2013, "Concevoir communicationnellement l'organisation. Contribution à l'analyse des rationalisations organisationnelles dans le champ de la "communication organisationnelle"', habilitation à diriger des recherches en SIC, sous la direction d'A. Mayère, Université de Toulouse, Toulouse.

Bouillon J.-L., Bourdin S. et Loneux C., 2007, "De la communication organisationnelle aux "approches communicationnelles" des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles", *Communication&Organisation*, n°31.

Bryon-Portet C., 2010, "Étude sémiotique d'une communication fondée sur la contextualisation et les processus : du rôle des représentations symboliques et pratiques rituelles de la franc-maçonnerie", *Actes sémiotiques*, n°113, [en ligne], [page consultée le 20 juillet 2015], disponibilité et accès : <http://epublications.unilim.fr/revues/as/1833>

Bryon-Portet C., 2011, "L'approche sémio-herméneutique : une nécessité pour étudier les dispositifs symboliques des organisations et leurs enjeux communicationnels", *Communication&Organisation*, n°39.

Charaudeau P. et Maingueneau D. (dir.), 2002, *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du Seuil.

Durkheim E., [1912], 1968, *Les formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, PUF.

Elias N., [1939], 1973, *La civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy.

Fernandez F, Lézé S. et Marche H., 2008, *Le langage social des émotions. Études sur les rapports au corps et à la santé*, Paris, Économica.

FernandezF., Lézé S. et Marche H., 2013, *Les émotions. Une approche de la vie sociale*. Paris, Éditions des archives contemporaines.

Fleury L., 2007, "L'art, l'émotion et les valeurs. Contribution d'une sociologie des émotions à la sociologie de l'art et de la culture", in P. Le Quéau (dir.), *Vingt ans de sociologie de l'art : bilan et perspectives*, Paris, L'Harmattan, p. 149-462.

Floris B., 1996, *La communication managériale. La modernisation symbolique des entreprises*, Grenoble, PUG.

Gramaccia G., 2001, *Les actes de langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan.

Halbwachs M., [1947], 1972, "L'expression des émotions et la société", in *Classes sociales et morphologie*, Paris, Éditions de Minuit, p. 164-173.

Huberman M. A. et Miles M. B., 1991, *Analyse des données qualitatives, recueil de nouvelles méthodes*, Bruxelles, De Boeck-Wesmael.

Illouz E., 2006, *Les sentiments à l'ère du capitalisme*, Paris, Seuil.

Laflamme S., 1995, *Communication et émotion. Essai de microsociologie relationnelle*, Paris, L'Harmattan.

- Marcus G. E., 2008, *Le citoyen sentimental. Émotions et politique en démocratie*, Paris, SciencesPo Les Presses.
- Martin-Juchat F., 2008, *Le corps et les médias : la chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*, Bruxelles, De Boeck.
- Martin-Juchat F., 2014, "La dynamique de marchandisation de la communication affective", *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 5 | 2014, mis en ligne le 17 juillet 2014. URL : <http://rfsic.revues.org/1012>
- Martin-Juchat F. et Staii A. (dir.), 2016, *L'industrialisation des émotions. Vers une radicalisation de la modernité ?*, Paris, L'Harmattan.
- Mauss M., 1921, "L'expression obligatoire des sentiments", in *Journal de psychologie*, n°18.
- Mazière F., [2005], 2010, *L'analyse du discours*, Paris, PUF.
- Micheli R., 2013, "Esquisse d'une typologie des différents modes de sémiotisation verbale de l'émotion", in *Semen*, n°35, p. 15-39.
- Olivesi S., 2006, *La communication au travail. Une critique des nouvelles formes de pouvoir dans les entreprises*, Grenoble, PUG.
- Olivesi S., 2013, *Lacommunication syndicale*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- Strauss A. et Corbin J., 2003, "L'analyse de données selon la *grounded theory*. Procédures de codage et critères d'évaluation", in Céfaï, D. (dir.), *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, p. 363-379.