

# **LE PUZZLE, LES BRIQUES ET LE GUIDE**

## **Ou comment concepts et métaphores parlent dans l'interdiscours d'une communauté**

**Olivier Dupont<sup>1</sup>**

### **Introduction**

Dans le cadre de l'activité transversale au fonctionnement des organisations, que l'on qualifie souvent de gestion des Systèmes d'Information et de Communication, l'un des problèmes les plus aigus qui se pose, relève de la communication. Si le langage du financier ou du comptable tend à être compris dans l'ensemble de l'entreprise, si celui du commercial auquel font très souvent écho les médias dépasse même la géographie de l'entreprise, celui du professionnel, hier de l'informatique, aujourd'hui des systèmes d'information et de communication, semble relever d'un univers de référence, dont les partenaires extérieurs ne perçoivent pas souvent les diverses dimensions.

Il ne s'agit pas de considérer ce que d'aucuns peuvent appréhender comme l'hermétisme d'une langue technique, mais, en admettant

---

<sup>1</sup> Chercheur en Sciences de l'Information et de la Communication au laboratoire E.R.S.I.C.O. (Université Jean Moulin Lyon 3).

l'existence d'une pédagogie des termes, de partir de la constatation des dialogues difficiles entre utilisateurs et spécialistes, entre spécialistes et direction générale, entre commerciaux des constructeurs/éditeurs et spécialistes de l'entreprise, pour nous situer au niveau de la cognition, de la manière "d'être au monde professionnel" des acteurs de cette communauté.

Une telle approche nous paraît à la fois impliquer les représentations individuelles, communautaires et sociales des acteurs, mais également leur personnalité de base que dégage une perspective ethno-anthropologique, comme leur système de prise de décision, ou les modèles qu'ils mettent en œuvre dans le cadre de leur activité.

Identifier les représentations des acteurs et les logiques décisionnelles qui les animent, afin d'éclairer les conditions des interactions professionnelles où ils sont impliqués, et éventuellement d'apprécier l'adéquation de leur mission avec les pré-construits qu'ils possèdent en l'abordant, c'est là le cadre problématique dans lequel s'inscrit cette recherche.

Notre démarche initiale a été de postuler la valeur explicative de l'expérience et en particulier de l'expérience professionnelle pour repérer ces représentations et logiques. Dans cette perspective et au cours d'une enquête préalable très informelle, il nous est apparu que c'était très souvent le raisonnement analogique, le trope, qui était le plus révélateur de représentations et de modèles. Le problème s'est alors posé, afin de vérifier cette hypothèse, de collecter systématiquement les différentes figures utilisées par chaque acteur entretenu. Le récit de vie professionnelle s'est alors imposé, offrant au raisonnement analogique l'opportunité de s'exprimer sur l'objet nous intéressant, et permettant par ailleurs d'autres analyses, sources de confrontations ultérieures.

Néanmoins, nous avons écarté de cette recherche, et sans doute de travaux futurs, la finalité qui consisterait à confirmer des hypothèses sur les trajectoires types ou prototypiques existant au sein de la communauté, hypothèses que nous ne pouvons qu'avoir implicitement, ayant appartenu à cette communauté. Nous ne nous intéressons pas dans une perspective sociologique à l'appartenance, ou à l'évolution des métiers, mais à l'interprétation des logiques de raisonnement et des représentations dans l'activité, en ce sens qu'elles sont susceptibles d'être reconnues, transmises, perdues ou rejetées, et qu'il nous paraît intéressant de les identifier et de les caractériser.

## I. Le cadre théorique

### De la recherche des métaphores révélatrices de modèles cognitifs...

Un certain nombre d'auteurs nous ont montré que l'on conceptualise notamment à l'aide de métaphores. Lakoff et Johnson<sup>1</sup> ont mis en évidence l'existence de métaphores qui permettent de structurer un concept, à partir des ajustements métaphoriques des implications relatives à un autre concept. Leur apport central est d'avoir montré que nous conceptualisons les réalités nouvelles et les phénomènes abstraits à l'aide d'analogies<sup>2</sup>, de ressemblances<sup>3</sup>, avec des phénomènes connus et des réalités plus concrètes.

Ces métaphores "structurales" peuvent prendre différentes appellations chez d'autres auteurs, bien que désignant des phénomènes quasi identiques. Anne-Marie Diller<sup>4</sup> les appelle *conceptuelles*. Gilles Gauthier<sup>5</sup> utilise lui l'expression *réseau métaphorique* lorsqu'il qualifie en particulier la métaphore guerrière omniprésente dans le discours politique. Gérard Piroton<sup>6</sup> adopte pour sa part l'expression *métaphore*

<sup>1</sup> G. LAKOFF et M. JOHNSON, *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Éd. de Minuit, 1985 (trad. française).

<sup>2</sup> "Seul le dé clic analogique nous passionne : c'est seulement par lui que nous pouvons agir sur le moteur du monde. Le mot le plus exaltant dont nous disposons est le mot comme, que ce mot soit prononcé ou tu. C'est à travers lui que l'imagination humaine donne sa mesure et que se joue le plus haut destin de l'esprit" (A. BRETON, *Signe ascendant*, Paris, Gallimard, 1968, préf.).

<sup>3</sup> "C'est au travail de la ressemblance que doit, en effet, être rapportée l'innovation sémantique par laquelle une «proximité» inédite entre deux idées est aperçue en dépit de leur «distance» logique. Bien métaphoriser, disait Aristote, c'est apercevoir le semblable" (P. RICŒUR, *La métaphore vive*, Paris, Éd. du Seuil, 1975, p. 10). "La raison de la métaphore est l'analogie ou la ressemblance (la première valant entre les rapports, la deuxième entre les choses et les idées)" (*Ibid.*, p. 112).

<sup>4</sup> A.-M. DILLER, "Cohérence métaphorique, action verbale et action mentale en français", *Communication*, n° 53, Sémantique cognitive, 1991, p. 210. A.-M. Diller définit les métaphores conceptuelles comme suit : "Pour les sémanticiens cognitivistes, les expressions métaphoriques, poétiques ou ordinaires, ne sont que le reflet langagier d'un autre type de phénomènes que nous appellerons, tout au long de ce travail, métaphore conceptuelle, et qui réside au niveau non plus des mots, mais de la pensée. Un des buts de la sémantique cognitive est d'analyser les réseaux métaphoriques conceptuels qui organisent notre saisie symbolique du monde dans un grand nombre de domaines".

<sup>5</sup> G. GAUTHIER, "La métaphore guerrière dans la communication politique", *Recherches en communication*, n° 1, 1994, p. 131-146.

<sup>6</sup> G. PIROTON, "Métaphore et communication pédagogique", *Recherches en communication*, n° 2, 1994, p. 73-88.

*fondamentale* comme équivalent de ce que Lakoff et Johnson appellent métaphore structurale. En fait, l'ensemble de ces auteurs, quelle que soit la terminologie adoptée, soulignent la nécessité de distinguer les métaphores structurales ou réseaux qui nous servent à structurer nos concepts, et les métaphores idiosyncrasiques, qui restent isolées et ne sont pas utilisées de manière systématique par la langue ou la pensée.

Il est donc possible d'adopter ces apports théoriques et de s'appuyer sur le postulat suivant : l'étude de l'ensemble des figures métaphoriques nous éclaire sur la manière dont on conceptualise et sur les concepts que l'on utilise.

Ce faisant, nous nous sommes proposé d'utiliser cette propriété pour examiner quelles sont les approches cognitives des professionnels de la communauté des Systèmes d'Information. Cette perspective s'écarte de la démarche exploratoire déjà rencontrée au sein des Sciences de l'Information et de la Communication<sup>1</sup>, consistant à examiner le rôle des métaphores en matière scientifique à la fois dans les aspects de vulgarisation et de paradigme agissant. En effet, alors que cette approche conduit à évaluer leur valeur didactique ou leur contenu idéologique, la nôtre ambitionne d'éclairer les modèles globaux sous-jacents à la prise de décision et à l'interaction. Notre démarche a donc consisté à relever systématiquement dans des discours suscités lors d'entretiens (récits de vie professionnelle), l'ensemble des tropes (analogies, métaphores, métonymies...).

Dans un souci de confrontation, elle a été complétée par une collecte similaire de figures au sein de discours écrits, extraits de la presse spécialisée dans la période correspondant à l'administration des entretiens.

---

<sup>1</sup> Y. JEANNERET, "Le choc des mots : pensée métaphorique et vulgarisation scientifique", *Communication et langages*, n° 93, 1992, 3e trimestre, p. 99-113. L. SFEZ, *La communication*, Paris, P.U.F., coll. Que sais-je ?, 1991, p. 13-16. "On présentera ici successivement notre méthode qui entend capter la totalité des phénomènes et des domaines les plus hétérogènes de la communication en les identifiant à trois métaphores fondatrices qui renvoient à trois visions du monde... Représenter ou la machine... Exprimer ou l'organisme... Confondre ou Frankenstein : le tautisme". Y. POLITY, "Métaphore et recherche d'information", *Communication au Dixième Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication*, S.F.S.I.C., 1996, p. 589-604.

### ... et de représentations communautaires...

Mais si les figures métaphoriques révèlent des modèles cognitifs, il nous est aussi apparu que certaines d'entre elles éclairaient des représentations communautaires partagées. Ce concept de représentation communautaire est, dans notre esprit, tout à fait analogue à celui de représentation sociale introduit par Serge Moscovici<sup>1</sup> et dont on peut reprendre la définition de Denise Jodelet :

C'est une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social<sup>2</sup>.

Qualifier la représentation de communautaire plutôt que de sociale, c'est simplement indiquer que le groupe social considéré qui la partage se limite à la communauté professionnelle. Ces représentations se distinguent de ce que nous appelons modèles cognitifs car d'une part, elles correspondent à des savoirs de sens commun et non à des connaissances scientifiques, et d'autre part, elles sont partagées par tous et non propres à certains acteurs.

Surtout elles sont "un guide pour les actions et échanges quotidiens"<sup>3</sup> et "donnent les points de référence au travers desquels une personne communique avec autrui, en lui permettant de se situer et de situer son monde"<sup>4</sup>. Dans le cadre de notre étude, il paraissait indispensable de s'y intéresser, et ce faisant, notre approche nous est rapidement apparue complémentaire des deux principales approches existantes :

---

<sup>1</sup> S. MOSCOVICI, *La psychanalyse, son image, son public*, Paris, P.U.F., 1961.

<sup>2</sup> D. JODELET, "Introduction", in D. JODELET (sous la dir.), *Les représentations sociales*, Paris, 1991 (2e édit.), p. 36.

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 35.

<sup>4</sup> G. SEMIN, "Prototypes et représentations sociales", in D. JODELET (sous la dir.), *op. cit.*, p. 243. Semin appuie sa définition sur celle de Moscovici, définissant les représentations comme des "systèmes de valeurs, des idées, et des pratiques dont la fonction est double : en premier lieu, établir un ordre qui permettra aux individus de s'orienter et de maîtriser leur environnement matériel, ensuite faciliter la communication entre les membres d'une communauté en leur procurant un code pour désigner et classifier les différents aspects de leur monde et de leur histoire individuelle et de groupe" (S. MOSCOVICI, *op. cit.*, ).

— l'approche expérimentale, développée en particulier par des chercheurs en psychologie sociale comme Jean-Claude Abric<sup>1</sup> et Claude Flament<sup>2</sup> et qui a permis entre autres de mettre en évidence l'existence d'un noyau central<sup>3</sup> et de schèmes périphériques comme éléments constitutifs des représentations. Cette approche présente comme principale limite, ainsi que l'ont d'ailleurs souligné ceux qui l'ont adoptée, d'être mise en œuvre dans le cadre de conditions spécifiques de laboratoire.

— les approches à base d'enquête et d'analyse qualitative, dont l'une des plus complètes est celle réalisée par Jean-Blaise Grize, Pierre Vergès et Ahmed Silem<sup>4</sup> dans le cadre de l'examen des représentations sociales des salariés face aux nouvelles technologies. Ces chercheurs, pour avoir accès à plusieurs niveaux de représentation de complexité croissante, ont combiné différents types de questions (ouvertes, d'évocation, de regroupement d'items) leur permettant d'identifier les systèmes d'associations et les réseaux de signification.

La collecte de figures analogico-métaphoriques émergeant de récits de vie nous paraît tout à fait complémentaire de telles analyses. En effet, partir de saillances d'un discours, offre un point d'entrée différent de celui qui consiste à partir d'associations suscitées où rentre encore en jeu une forte composante expérimentale. La représentation est alors saisie en action dans un premier temps, et l'on peut très bien imaginer de renverser la démarche, en l'explorant par la suite d'une manière plus systématique si tel est l'objet de la recherche.

### ... dans des récits de vie...

Mais en nous servant délibérément de ce que nous avons qualifié de "récits de vie professionnelle", nous avons choisi et adapté un outil

<sup>1</sup> J.-Cl. ABRIC, "L'étude expérimentale des représentations sociales", in D. JODELET (sous la dir.), *op. cit.*, p. 187-203. IDEM (sous la dir.), *Pratiques sociales et représentations*, Paris, P.U.F., 1994.

<sup>2</sup> Cl. FLAMENT, "Structure et dynamique des représentations sociales", in D. JODELET (sous la dir.), *op. cit.*, p. 204-219.

<sup>3</sup> J.-Cl. ABRIC, "L'artisan et l'artisanat : analyse de contenu et de la structure d'une représentation sociale", *Bulletin de psychologie*, 1984, p. 861-875. IDEM, "Système central, système périphérique : leur fonction et leur rôle dans la dynamique des représentations sociales", *Communication à la première conférence internationale sur les représentations sociales*, Ravello (Italie), 1992.

<sup>4</sup> J.-Bl. GRIZE, P. VERGÈS, A. SILEM, *Salariés face aux nouvelles technologies*, Paris, Éd. du CNRS, 1987.

déjà utilisé par d'autres, dont il nous faut rapidement rappeler les principales caractéristiques et utilisations.

En premier lieu, reprenant à notre compte les raisons invoquées par Daniel Bertaux<sup>1</sup>, et réservant comme Jean Peneff<sup>2</sup> le terme autobiographie aux récits travaillés et construits selon un schéma préétabli, nous avons donc adopté l'expression récit de vie, complétée par le qualificatif "professionnelle" afin de marquer la délimitation de notre objet.

Les récits de vie ont initialement (en particulier entre les deux guerres mondiales) été utilisés par les sociologues (école de Chicago, R. Park) et anthropologues américains :

— pour les sociologues, dans le cadre de l'interactionnisme symbolique, afin d'identifier le sens que les acteurs assignent aux objets, situations, et la manière dont ils fabriquent leur monde social.

— pour les anthropologues, afin de montrer comment un individu réagit aux normes culturelles que lui impose la société.

Des recherches plus contemporaines adoptent d'ailleurs toujours une perspective d'interactionnisme symbolique, même partielle, comme le montre la manière dont G. Vincent conçoit l'analyse du récit de vie dans la biographie d'un instituteur<sup>3</sup>.

Cette perspective s'inscrit dans celle plus générale de l'étude du sens qui amène à considérer le récit dans sa globalité en ce qu'il "s'efforce de donner un sens au passé, et par là même à la situation présente, voire à ce qu'elle contient de projets"<sup>4</sup>.

La sociologie mais aussi la psychologie voire la psychanalyse s'intéressent à ce type d'approche qui s'inscrit, si l'on adopte la

<sup>1</sup> D. BERTAUX, "L'approche biographique. Sa validité méthodologique, ses potentialités", *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. LXIX, 1980. Pour Bertaux, il semble préférable d'utiliser le terme récit de vie (life story) et de réserver le terme histoire de vie (life history) aux études de cas portant sur une personne donnée et comportant non seulement son propre récit de vie mais aussi toutes sortes d'autres documents : par exemple, dossier médical, dossier judiciaire, test psychologique, témoignages des proches...

<sup>2</sup> J. PENEFF, *La méthode biographique*, Paris, Armand Colin, 1980.

<sup>3</sup> G. VINCENT, "Biographie d'un instituteur", in A. HENRIOT-VAN ZANTEN, E. PLAISANCE, R. SIROTA, *Les transformations du système éducatif : acteurs et politique*, Paris, L'Harmattan, 1993, p. 73-84. "Entremêler le récit à ce repérage des caractéristiques d'un être et du déroulement d'une carrière c'est, avant tout, se donner le moyen de ne pas manquer la relation de signification que le sujet établit entre les aspects de sa vie".

<sup>4</sup> D. BERTAUX, *op. cit.*, p. 213.

classification de Peneff<sup>1</sup> concernant les méthodes d'exploitation des récits de vie, dans la catégorie intitulée "recherche du témoignage individuel". De cette approche globale d'un récit de vie en tant qu'unité, nous avons principalement retenu le fait de pouvoir identifier des isotopies<sup>2</sup> analogiques ou métaphores filées pouvant émerger de l'ensemble du récit, lequel s'inscrit bien sûr dans une thématique professionnelle imposée.

La deuxième utilisation possible pour Peneff des récits de vie en sociologie consiste à élaborer une enquête socio-historique sur des trajectoires. Le but est de comparer des itinéraires proches au sein d'un groupe social et débouche sur la construction de tableaux bibliographiques<sup>3</sup>.

Si la comparaison au sein d'un groupe ayant des caractéristiques communes importantes est la base de notre démarche, nous n'adhérons pas totalement à la classification de Peneff qui limite aux trajectoires l'objet d'étude, mais nous souscrivons davantage aux observations de Bertaux qui relève la variété des objets théoriques étudiés : trajectoires de vie, mais aussi vécu, valeurs, modes de vie...

En fait, ne nous inscrivant pas dans l'orthodoxie d'une sociologie au sens strict mais nous situant dans une problématique de communication, nous n'adhérons pas à sa critique des analyses de contenu qu'il assimile, un peu trop rapidement il nous semble, à une analyse quantitative des récits de vie. Certes la lexicométrie de discours oraux peut être contestée, mais à partir du moment où l'on recherche les représentations et les modèles agissant dans les discours, toute méthode permettant la mise en évidence, même partielle, du fonctionnement de ceux-ci nous paraît digne d'intérêt.

Notre hypothèse globale est qu'un discours apporte des connaissances profondes sur le monde où il s'est développé. Ces renseignements ne se trouvent pas tous dans la littéralité du discours. Il convient donc de rendre opaque celui-ci, d'en suspendre méthodologiquement le sens général pour examiner un certain nombre d'éléments qui le constituent. Ces éléments peuvent être les mots, les images, la forme des phrases... Ceux que nous avons retenus s'inscrivent bien sûr dans notre perspective d'exploration des méca-

<sup>1</sup> J. PENEFF, *op. cit.*, p. 80-85.

<sup>2</sup> "Isotopie sémantique : effet de la récurrence syntagmatique d'un même sème" (Fr. RASTIER, *Sémantique interprétative*, Paris, P.U.F., 1987, p. 87 et suiv.).

<sup>3</sup> J. PENEFF, *op. cit.*, p. 81.



nismes de raisonnement, de décision, et des représentations de nos acteurs.

### ... obtenus dans le cadre d'entretiens

Nos récits de vie professionnelle ont été produits sous la forme de discours oraux obtenus au cours d'entretiens. Nous n'avons donc pu écartier les questions méthodologiques liées à la mise en place de ce type d'enquête.

En matière de collecte des données, le problème immédiat est celui de la transcription de l'oral. La seule alternative possible eut été de susciter des récits écrits, soit des autobiographies professionnelles, éventualité que nous avons très vite écartée de par son impraticabilité mais aussi de par sa nature spécifique : un discours écrit effaçant les figures spontanées que nous nous proposons justement de collecter et d'analyser.

En fait, les principes méthodologiques sur lesquels nous nous sommes appuyé pour organiser l'enquête en fonction de nos objectifs, sont très similaires aux principes habituels de l'organisation d'une enquête par entretien, et a fortiori d'une enquête biographique par entretien. On peut en effet observer une forte convergence méthodologique chez les chercheurs ayant manipulé un tel outil d'investigation.

Ambitionnant d'appliquer un traitement commun aux discours et d'écartier au maximum les biais aléatoires, les conditions de production de ceux-ci ont été le plus possible standardisées.

Un guide d'entretien à l'usage de l'interviewer a été élaboré pour permettre les relances thématiques nécessaires à l'homogénéisation des récits. Dans le même souci et afin de minimiser les biais, il a été décidé que l'analyste conduirait l'ensemble des entretiens rejoignant les recommandations de Peneff pour la production des récits de vie<sup>1</sup>.

Parallèlement, l'implication de l'interviewé<sup>2</sup> a été systématiquement recherchée afin de susciter un travail réflexif où, en tant

---

<sup>1</sup> "La participation et l'observation de l'interview autobiographique sont indispensables pour qui veut faire l'analyse en profondeur du texte recueilli : les conditions de l'entretien éclairent le rapport à la situation d'enquête" (J. PENEFF, *op. cit.*, p. 125).

<sup>2</sup> "L'une des conditions pour qu'un récit de vie se développe pleinement, c'est que l'interlocuteur soit saisi par le désir de se raconter et qu'il s'empare lui-même de la conduite de l'entretien" (D. BERTAUX, *op. cit.*, p. 209).

qu'expert<sup>1</sup>, il mette en scène son activité, ses actions, ses choix, ses opinions, ses jugements, son entreprise elle-même.

Enfin, toujours dans l'objectif de libérer l'acteur des influences aléatoires d'un environnement trop présent et conformément au choix de Boltanski dans son étude des cadres<sup>2</sup>, les entretiens se sont déroulés en dehors de tout aval de la direction d'entreprise, et isolés de l'activité quotidienne.

En matière d'échantillonnage, nous nous sommes pleinement inscrit dans les méthodologies retenues par les chercheurs ayant utilisé les récits de vie.

En premier lieu, l'étude n'a démarré qu'après un travail initial de plusieurs mois auprès d'un informateur, directeur informatique, qui n'a pas été inclus dans l'échantillon. Ce faisant, nous ne pouvons que souscrire aux conditions développées par P. Bourdieu dans le chapitre méthodologique de *La misère du monde*<sup>3</sup>.

En second lieu, nous avons adopté pour la construction de l'échantillon deux principes qui semblent incontournables dans le cas d'entretiens biographiques :

— d'une part, le critère prédominant du choix des enquêtés a été la proximité sociale et la possibilité de développer une relation *intuitu personae* assurant une "communication non violente"<sup>4</sup>.

— d'autre part, la détermination de la taille de l'échantillon s'est inscrite dans une logique de saturation, différente de la logique

<sup>1</sup> "Lorsque le thème est familier à l'interviewé, celui-ci tend à se poser comme expert et à diminuer sa dépendance thématique à l'égard de l'interviewer (...) Le discours préconstruit est alors peu sensible aux mécanismes de l'interlocution" (A. BLANCHET et A. GOTMAN, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan, 1992, p. 76).

<sup>2</sup> L. BOLTANSKI, *Les cadres - la formation d'un groupe social*, Paris, Éd. de Minuit, 1982, p. 8.

<sup>3</sup> P. BOURDIEU, *La misère du monde*, Paris, Éd. du Seuil, 1993, p. 911.

<sup>4</sup> "La proximité sociale et la familiarité assurent en effet deux conditions d'une communication non violente. D'une part, lorsque l'interrogateur est socialement très proche de celui qu'il interroge, il lui donne, par son interchangeabilité avec lui, des garanties contre la menace de voir ses raisons subjectives réduites à des causes objectives, ses choix vécus comme libres à l'effet des déterminismes objectifs mis à jour par l'analyse... D'autre part, se trouve ainsi assuré en ce cas un accord immédiat et continûment confirmé sur les présupposés concernant les contenus et les formes de communication : cet accord s'affirme dans l'émission ajustée, toujours difficile à produire de manière consciente et intentionnelle, de tous les signes non verbaux, coordonnés aux signes verbaux, qui indiquent comment tel ou tel énoncé doit être interprété, soit comment il a été interprété par l'interlocuteur" (*Ibid.*, p. 907).

d'échantillonnage statistique des analyses quantitatives et que l'on peut décrire comme Bertaux :

La saturation est le phénomène par lequel, passé un certain nombre d'entretiens (biographiques ou non d'ailleurs), le chercheur ou l'équipe a l'impression de ne plus rien apprendre de nouveau, du moins en ce qui concerne l'objet sociologique de l'enquête<sup>1</sup>.

## II. La construction de l'enquête : collecte et traitement des données

### Collecte des données

Respectant les principes méthodologiques que nous venons de présenter, la collecte des données a nécessité plusieurs phases de préparation : l'élaboration d'un guide d'entretien, la sélection d'un échantillon, la mise en place d'une petite étude de la presse spécialisée dans l'optique d'un positionnement comparatif.

#### *Le guide d'entretien*

Au cours de chaque entretien, quatre thèmes ont été systématiquement parcourus ; ils ont été introduits par l'enquêteur dans l'ordre chronologique.

Premier thème	Deuxième thème	Troisième thème	Quatrième thème
<i>Profil individuel :</i> formation, pratiques et expériences professionnelles	<i>Approche de son activité :</i> description, vision personnelle de l'avenir et des évolutions	<i>Sa perception et ses rapports avec les autres acteurs de la communauté :</i> les fonctions, les manières de les interpréter, les pathologies éventuelles	<i>Le management des connaissances, des savoirs et des hommes dans les S.I.</i>

L'objectif étant la confrontation, la comparaison, la durée des entretiens a été similaire : 1h15 à 1h30. Néanmoins, le nombre de

<sup>1</sup> D. BERTAUX, *op. cit.*, p. 209.

mots graphiques<sup>1</sup> utilisés varie de 13 000 à 23 000, les débits des acteurs pouvant différer de beaucoup. En fait cela n'a guère de conséquences compte tenu de la méthodologie adoptée.

### *L'échantillon : ses caractéristiques*

L'échantillon se compose de neuf individus. Sept d'entre eux sont, ou ont été dans un passé récent, des Directeurs Informatiques ou Directeurs des Systèmes d'Information (DSI). Quatre ont exercé dans le monde industriel, trois dans celui des services.

Deux individus n'ont pas exercé cette fonction mais la connaissent très bien puisque les DSI sont les principaux partenaires de leur activité. Le premier est un conseil dont le métier est en quelque sorte de contrôler et de se substituer au DSI dans certaines circonstances. Le second est commercial dans une grosse société prestataire de services en systèmes d'information et est l'interlocuteur privilégié des DSI, essayant en permanence d'identifier leurs besoins et de les infléchir.

Ces deux acteurs qui ont le statut "d'individus membres de la communauté situés dans le même sous-ensemble de rapports socio-culturels mais à des places différentes"<sup>2</sup>, nous servent pour améliorer la représentation de notre objet d'enquête, ce qui concourt à améliorer la validité de notre étude.

Signalons également une certaine unité temporelle, les entretiens s'étant déroulés du 5 octobre 1995 au 10 avril 1996.

---

<sup>1</sup> Ces nombres ont été obtenus à l'aide de l'analyseur automatique du logiciel SATO.

<sup>2</sup> D. BERTAUX, *op. cit.*, p. 208.

	Qualité	Lieu de l'entretien	Trajectoire professionnelle et durée de la carrière en années	Formation initiale
Individu 1	Conseil en organis. des SI	Autre lieu	Conseil en organisation (chef d'entreprise, 2 entreprises successives) 20 ans	Maîtrise droit des affaires, Doctorat Central Paris en organisation des SI
Individu 2	Ancien DSI	Domicile	Informaticien, DSI d'un hôpital, puis conseil chez un gros éditeur de logiciels 18 ans	Bts en électronique/ maîtrises en physique et en philosophie/ Dess Base de données et Analyse de données/ Dess télématique
Individu 3	Ancien DSI	Bureau en dehors activité	Programmeur, Analyste programmeur DSI dans services puis fonde une SSII 10 ans	DUT informatique Ingénieur CNAM
Individu 4	DSI en poste	Autre lieu	Analyste programmeur, chef de projet, DSI usine 15 ans	Ingénieur Art et Métiers
Individu 5	DSI en poste	Autre lieu	DSI PMI 3 ans	Maîtrise AES (gestion privée) Dess organisation des SI
Individu 6	DSI en poste	Bureau en dehors activité	DSI industrie 25 ans	Ingénieur École des mines de Saint-Étienne
Individu 7	Ancien DSI	Bureau en dehors activité	Conseil audit de gestion puis DSI société nationale industrielle puis fonde une SSII 10 ans	École de commerce
Individu 8	Ingénieur commerc. en SI	Autre lieu	Ingénieur commercial société deservice internationale puis filiale Cogema 8 ans	Maîtrise de sciences économ./ Dess «évaluation de l'innovation & de la technologie»
Individu 9	DSI en poste	Bureau en dehors activité	DSI unité régionale France Telecom 15 ans	DUT électronique/ licence sciences physiques/ concours France Telecom puis maîtrise d'informatique scientifique

### *La presse professionnelle*

Ayant choisi une méthode d'analyse comparative, il nous est apparu nécessaire de positionner l'ensemble de nos discours dans l'interdiscours produit par la médiatisation de l'espace communautaire. Pour ce faire, une collecte a été réalisée à partir de trois des revues généralistes de la presse professionnelle les plus lues. La diversité des rubriques et l'objectif de s'adresser avant tout aux professionnels de la "communauté" ont été les critères discriminants qui nous ont amené à choisir ces revues.

Trois numéros de *01 informatique*, deux du *Monde informatique* et deux d'*Informatiques Magazine* ont été systématiquement traités.

Les numéros choisis ont été les suivants :

- 1 = *01 informatique* du vendredi 26 janvier 1996
- 2 = *01 informatique* du vendredi 1er décembre 1995
- 3 = *Le monde informatique* du 12 janvier 1996
- 4 = *01 informatique* du vendredi 8 décembre 1995
- 5 = *Le Monde informatique* du vendredi 26 janvier 1996
- 6 = *Informatiques Magazine* de novembre 1995
- 7 = *Informatiques Magazine* de septembre 1995

Sans que l'on puisse prétendre ne pas en avoir oublié quelques-unes, 465 figures métaphoriques ont été relevées dans ces revues. Elles ont été ventilées à l'aide de la grille de "repérage" n° 2 qui s'intéresse aux domaines sources.

En matière de fréquence, les différences les plus importantes entre les deux "échantillons" concerne les domaines suivants :

	Guerre/combat	Sport	Spirituel/ religion
Total presse : 465	53 (11,39%)	15 (3,22%)	20 (4,30%)
Total récits : 700	2 (0,28%)	5 (0,71%)	12 (1,71%)

La disparité dans les fréquences d'utilisation des domaines sources a pu mettre en exergue dans nos récits la véritable prégnance de certaines représentations communautaires véhiculées par les médias.

## Traitement des données

Le traitement des données s'est fait à l'aide de deux grilles d'analyse élaborées à cet effet. Nous nous devons donc de les présenter dans leur construction et dans leur fonctionnement sans négliger de considérer le degré de validité des résultats produits.

### *Les grilles d'analyse*

La construction des grilles d'analyse a été effectuée dans le souci de répondre aux interrogations suivantes :

- qu'est-ce qui est significatif dans la métaphore X ?
- qu'est-ce qui caractérise l'ensemble des métaphores du locuteur Y ?
- qu'est-ce qui caractérise l'ensemble des métaphores des locuteurs de la communauté Z ?
- qu'est qui, dans leur système métaphorique, d'une part différencie, d'autre part unifie, les locuteurs Y1, Y2, Y3, ... de la communauté Z ?
- qu'est-ce qui permet de distinguer des sous-groupes de locuteurs Z1, Z2, Z3, ... dans la communauté Z ?
- qu'est-ce qui est caractéristique et spécifique dans les figures utilisées par la communauté Z dans la société S ?

De plus nous nous sommes astreint à distinguer les différentes figures (métaphores, métonymie, catachrèses, paraboles ...) qui émergent des récits de vie professionnelle des locuteurs, postulant que certaines relèvent d'avantage de stéréotypes et de phénomènes d'ancrage (catachrèses) et que d'autres éclairent directement les modèles actifs chez l'enquêté (métaphores vives, paraboles).

Nous avons donc abouti à la constitution des grilles suivantes :

#### *Grille n° 1 (remplie pour chaque enquêté)*

Cette grille permet de ventiler les différents tropes rencontrés au cours du processus d'énonciation et de distinguer les figures vivantes (analogies, métaphores non lexicalisées, certaines métonymies), les figures figées (catachrèses), les figures récurrentes (métaphores filées, paraboles).

<b>ANALOGIE</b> (Stricte) <i>A est à B ce que C est à D</i>
<b>MÉTAPHORE</b> <i>On fait disparaître B et D, A a quelque chose de commun avec C</i>
<b>CATACHRÈSE</b> <i>Métonymies ou Métaphores figées intégrées dans le lexique</i>
<b>COMPARAISON</b> <i>Cas particulier : B et D sont identiques ; il y a un terme commun</i>
<b>PARABOLE</b> <i>Histoire qui sans sa totalité crée énormément de relations analogiques : récit analogique</i>
<b>MÉTAPHORES FILÉES</b> <i>(mini parabole, une seule isotopie)</i>
<b>MÉTONYMIE</b> <i>Rapport qu'il peut y avoir dans la réalité entre deux notions :</i> – <i>remplacer le mot qui désigne un morceau par le tout ou inversement ;</i> – <i>remplacer le mot qui désigne la cause par l'effet ou inversement.</i>

*Grille n° 2 (par domaine source, comparative)*

Cette grille présente la spécificité de ne pas se baser sur un ensemble de classes disjointes, et une figure peut appartenir à plusieurs domaines source. La première raison est que pour nous une figure ne se limite pas forcément au focus d'un seul terme, la seconde que même un seul signifiant peut aussi avoir plusieurs signifiés :

exemple : *Il y a toute une génération de **Dinosaures** qui ont été formés aux gros systèmes ...*

Un des domaines source est la référence à la condition animale et aux caractéristiques physiques de l'animal mentionné, mais il y a aussi la connotation de l'évolution historique.

Il faut donc considérer cette grille comme une grille de repérage et de comparaison et non comme une grille de classification et d'opposition.

Mais allons plus loin. Dans la figure "faire sa bidouille", on peut distinguer plusieurs niveaux :

— un aspect dénotatif qui n'est pas spécifique du domaine des Technologies de l'Information et de la Communication mais qui en revanche ancre l'activité considérée dans le domaine des sciences, où



l'empirique en l'occurrence dénoté, s'oppose à l'hypothético-déductif, et où l'essai aléatoire, se distingue du plan.

— néanmoins le choix du terme bidouiller, qui associe une interaction physique/réflexion plus empirique que rationnelle par la médiation d'un outil technique, renvoie à la communauté spécifique des systèmes d'information.

Les domaines sources pourraient donc être à la fois le groupe "autres domaines scientifiques" et celui "métaphores corporelles simples" mais également celui intitulé "métaphores propres au monde des Systèmes d'Information".

Si l'on revient à une perspective plus générale, la grille se présente donc de la manière suivante :

DOMAINE SOURCE	Individu 1	Individu 2	...
Évolution historique, projection sur le futur			
Relations de travail et pouvoir			
...			

Et une liste exhaustive des domaines sources identifiés peut être dressée :

Domaines sources (Évolution historique/projection sur le futur - Relations de travail et pouvoir - Monde professionnel et de l'activité humaine - Référence à l'activité industrielle autre que l'artisanat - Patrimoine historique et culturel - Autres Domaines Scientifiques - Référence à la condition humaine : sentiments / attitudes psychologiques / interactions / aspects physiques - Référence à la condition animale souvent comparée à la condition humaine - Références à des objets - Éclairage direct sur le système modélisateur et cognitif de l'individu - Référence à des actions humaines ou animales - Références spatiales - Économie, social et politique - Métaphores propres au monde de l'entreprise - Métaphores propres au monde des Systèmes d'information - Métaphores corporelles sur les flux/ substances/ contenantants ... - Métaphores corporelles simples - L'activité professionnelle comme un jeu - Métaphores Alimentaires)

Nous considérons donc cette grille comme une grille de travail, de repérage, qui permet d'opérer des regroupements et des comparaisons, et même qui suscite des hypothèses et des analyses telle celle que nous venons de développer à partir de l'expression

“bidouille”. Il s’agit pour nous d’un outil destiné à aborder la complexité<sup>1</sup>.

### *Le degré de validité*

Peut-on parler de saturation ? A cette question, la réponse est positive en ce qui concerne la construction de la grille d’analyse numéro 2. En effet, en matière de domaines sources, au bout de 5 à 6 individus notre subjectivité n’a pas jugé nécessaire d’en créer de nouveaux pour répertorier nos figures. En revanche, il nous semble que l’on peut parler de pertinence, d’indice fort, lorsque l’on trouve le même modèle cognitif actif chez deux individus qui ne se connaissent pas et sont de formation différente. Par ailleurs, on ne peut, en aucun cas prétendre avoir atteint la saturation en matière d’exhaustivité des figures. La seule limite envisageable qui pourrait servir de critère pour une telle ambition, serait celle de l’ensemble des catachrèses répertoriées dans les dictionnaires à l’instant  $t_0$ .

### *Les résultats classés*

Il nous est impossible dans le cadre de cet article de présenter l’ensemble des tableaux de résultats obtenus du fait de leur volume. Néanmoins, afin d’éclairer le lecteur, nous proposons ci-dessous un extrait de chacune des grilles remplies, une fois la transcription réalisée et le corpus traité.

#### *Grille n° 1 : extrait des figures de l’individu n° 1*

##### **ANALOGIE** (Stricte)

Individu 1 p18 : ils en avaient marre de passer pour des mal aimés, ils voulaient être certifiés

*non-certifié = mal-aimé - certifié = aimé*

*(L’amour est à l’homme, ce que la certification est à l’entreprise)*

*Fréquent, (cf. Lakoff et Johnson), les relations de travail et de pouvoir sont traitées sur le plan sentimental, {amour, amitié}*

##### **MÉTAPHORE**

Individu 1 p25 : Le gros problème à l’heure actuelle, c’est que tu as des gens dans les grosses structures informatiques qui ont les tempes grisonnantes et qui n’ont pas intégré leur métier d’analyste

*informaticiens chevronnés = non évolutifs*

<sup>1</sup> E. MORIN, *Science avec conscience*, Paris, Éd. du Seuil, 1990, p. 163-175.

**COMPARAISON**

Individu 1 p20 : Je dis qu'un bon consultant, c'est quelque part un savant croisement entre l'incroyable Hulk et St Thomas d'Aquin

Comparaison : "C'est quelque part" équivaut à "comme".

Les métaphores sur les 2 personnages peuvent recouvrir différentes propriétés :

- entre l'énergie/la force et la réflexion/la prudence
- entre la création contemporaine et la tradition classique
- entre le mythe et la réalité

**PARABOLE**

Individu 1 p22 : La parabole des 2 enveloppes

Individu 1 p 14 : La parabole entre l'évaluation par l'utilisateur des compétences professionnelles du Chirurgien-Dentiste et de l'Informaticien

**MÉTONYMIE**

Individu 1 p3 : ... La ligne directrice, c'est le gros bon sens ...

La cause, la source de la méthode (fondée sur le bon sens), mais cette métonymie n'est pas vive, elle est usée

Individu 1 p5 : ... On le voit avec nos têtes blondes...

(nos étudiants, élèves qui, par leur âge ont les têtes blondes)

Grille n° 2 : figures relevant d'un domaine source pour les 4 premiers individus

	Individu 1	Individu 2
Éclairage direct sur le système modélisateur et cognitif de l'individu	<p>p9 : ... il n'y a pas de vision forcément contradictoire, il y a toujours <u>un axe</u> et des, comment dirai-je, <u>arêtes de poisson</u> qui viennent s'y greffer*.</p> <p>p7 : ... elles avaient pris l'habitude de ne pas utiliser le nouveau système, <u>en tournant elles ont fait tache d'huile</u>, donc le système n'était pas, absolument pas opérationnel**.</p> <p>p.12 : il faut avoir <u>gravi des tas d'échelons</u>**.</p>	<p>p12 : Les conseils à ce moment là, <u>ça ne joue qu'un pont</u> entre ce qui se passe sur le terrain et les équipes de développement ou les équipes de test de tel ou tel produit... **</p> <p>p13 : Moi je dis toujours que c'est toi qui <u>guide la méthode</u> et pas la méthode qui te guide... c'est l'expérience qui te permet <u>de guider la méthode</u> et pas <u>être guidé par elle</u>**.</p>

	Individu 3	Individu 4
	<p>p5 : ...c'est-à-dire qu'on a des des indicateurs, <u>on les a mis en forme...</u></p> <p>p6 : ... si jamais il y a un manque de qualité par exemple <u>la remontée des informations à travers</u> le système d'information de base, le tableau de bord ne sera pas fiable parce que <u>ce qui est en-dessous</u> n'esr pas fiable.</p> <p>p7 : ... le système du milieu va, pour une raison quelconque, <u>filtrer certaines informations...</u>**</p> <p>p13 : Sur des petits projets ça se fait, je dirai, <u>en direct</u> avec un utilisateur.</p>	<p>p5 : donc on a commencé à faire..., <u>on avait découpé le projet en paquets</u>, Bonura en a <u>pris un</u>, Gonndolin a <u>pris l'autre</u>,*</p> <p>p12 : Et on parle très souvent, enfin les gens qui dépendent de moi, <u>des n-2</u>*.</p> <p>p18 : Moi je pense que le plus intéressant c'est d'avoir des gens qui sont confrontés à la même problématique, mais pas technique hein ! <u>La couverture fonctionnelle équivalente</u>*.</p>

### III. Analyses

#### Les figures métaphoriques de chaque récit sont une fenêtre sur un profil individuel...

La première grille nous a permis de caractériser les “systèmes métaphoriques” des individus.

Les différences apparaissent dans ce qu'on peut qualifier de richesse du système en ce sens qu'il peut, soit comporter une prédominance de figures vives, originales, puisées dans des champs métaphoriques variés, soit à l'autre extrémité se cantonner dans l'utilisation de beaucoup plus de stéréotypes et de catachrèses.

Ainsi on observe que les individus 1, 2 et 7 possèdent un système “riche”. L'individu 1, par exemple, utilise beaucoup de paraboles et de comparaisons de même qu'une grande variété de domaines source. A l'opposé de cette axiologie l'individu 3 emploie un nombre important de catachrèses (environ 46% des figures relevées) et aucune figure complexe (ni parabole, métaphore filée ou comparaison).

Plus révélatrice encore, est la manière dont fonctionnent les isotopies métaphoriques chez certains de nos acteurs. Elles permettent de dégager un profil de l'acteur.

L'individu 4 peut ainsi être qualifié d'assembleur :

Il "découpe des projets en paquets", "est un assembleur de machines, progiciels et d'utilisateurs", "fait son puzzle", "est dans un environnement Légo, change des couleurs, met à la place..."

L'individu 8 apparaît quant à lui comme un navigateur :

Il "navigue dans les groupes", "... dans les grands groupes", "... dans les comptes", "... dans le monde entier".

A partir de là un éclairage nouveau souligne les interactions entre les acteurs de notre communauté : la communication ne se limite pas à une communication institutionnelle entre les postes génériques de D.S.I. et d'ingénieur commercial, mais se réalise aussi entre un assembleur et un navigateur.

### **... mais la comparaison des différents récits fait saillir ce qui est agissant dans la communauté**

Ainsi que l'a indiqué l'exposé du cadre théorique choisi, nous avons distingué représentations communautaires et modèles cognitifs. Si, en considérant les figures collectées, la frontière peut parfois être ambiguë entre les deux, précisons les différences qui nous paraissent essentielles. Aux représentations communautaires nous associons l'objectivation de l'acteur qui se positionne en dehors de l'activité et s'exprime sur les conditions d'exercice de celle-ci en tant que membre d'un groupe. Aux modèles cognitifs nous associons l'implication subjective de l'acteur verbalisant la plupart du temps indirectement, les modèles actifs utilisés en situation vécue.

#### ***Les représentations communautaires***

Dans le récit de l'individu 1, l'émergence spontanée d'une isotopie métaphorique sur l'artisan<sup>1</sup> a conforté notre hypothèse des

<sup>1</sup> J.-Cl. ABRIC, "L'artisan et l'artisanat...", *op. cit.* L'étude d'Abric s'est intéressée au noyau central de la représentation de l'artisan, et à son caractère stable et organisateur. A partir d'une importante étude qualitative réalisée à l'échelon national, il a pu définir le noyau central de la représentation de l'artisan. Celui-ci comprend 5 items : travailleur manuel, amour du métier, travail personnalisé, travail de qualité et apprenti. Or si l'on considère l'individu 1, les figures relevées sont les suivantes : "l'amour de la belle ouvrage", "tricoter son petit truc", "tricoter maison", "belle ouvrage", "qu'on me dise que je travaille bien"... Seul le

figures métaphoriques permettant de saisir des représentations sociales ou communautaires en action.

Il nous est apparu que les différentes représentations communautaires identifiées peuvent, pour la majeure partie d'entre elles, être regroupées en un schéma modélisant les conditions d'exercice de l'activité exprimées par nos acteurs. Une première axiologie nous permet de classer les représentations en allant de l'environnement le plus large aux conditions d'exécution des tâches, et le modèle distingue les catégories : institutions, travail et mécanismes d'action, moyens. Mais l'opposition la plus marquante qui ressort de la lecture globale d'un grand nombre de figures est celle de deux "mondes" : le monde de la contrainte et le monde de l'autonomie. Cependant il ne s'agit pas d'une opposition de valeurs manichéennes, et à l'intérieur de chacun des mondes des pôles positifs et négatifs traduisant les connotations peuvent être identifiés. A travers les tropes issus des discours de nos acteurs, on peut ainsi opposer d'une part, la contrainte nécessaire et la contrainte préjudiciable, et d'autre part, l'autonomie créatrice et l'autonomie désordonnée ou entropie.

Le schéma se trace alors de la manière suivante :

	Monde de la contrainte		Monde de l'autonomie	
	+ nécessaire	préjudiciable -	+ créatrice	entropie
Institutions				
Travail, mécanismes d'action				
Moyens				

A l'aide de cet outil qui, répétons le, n'est qu'une modélisation issue de l'analyse des données, la plupart des représentations communautaires émergentes des tropes ont pu être répertoriées. Pour ce faire, un mot focus de la représentation, et majoritaire dans les figures la véhiculant, a été choisi.

---

5° item du noyau n'entre pas en jeu dans les figures, alors que toutes celles-ci correspondent à un ou deux éléments du noyau.

\* *exemple* :

— Une représentation communautaire :

Les luttes politiques pour le pouvoir, externes au secteur des systèmes d'information, conditionnent souvent la décision en matière de S.I.

— L'ensemble des figures véhiculant cette représentation :

Individu n° 2

... quand tu commences à faire des projets, surtout en informatique de gestion, c'est plutôt politique.

Il y a peu de domaines qui sont aussi politisés dans les entreprises que l'informatique de gestion.

Individu n° 6

Donc ..., et puis je sais pas s'il était très honnête dans sa démarche ? A ce niveau là c'est plus politique que purement technique ou informatique, hein ! Donc ..., c'est un problème de rapports de force entre la direction et puis les gens qui sont sur le terrain.

Individu n° 8

... et faire que le message passe bien, tant en termes techniques, mais aussi politiques, économiques, pérennité, enfin tout ce qui peut accompagner une affaire, stv, d'accord ?

individu n° 2

...c'est pas toujours possibles parce qu'il y a des contraintes politiques ...

Et l'autre, qui tout simplement pour des raisons politiques, a priori, prévisibles dès le départ du projet, n'a pas abouti même au bout de 36 mois.

individu n° 6

... il y a eu quelques retours arrières, ... , des retours arrières politiques pour aller examiner d'autres progiciels, ...dans les groupes on trouve toujours énormément de décisions à caractère politique ... qui freinent les projets en général

individu n° 9

... c'est une guerre de pouvoir

... il y a un jeu de pouvoir qui a jamais été, jusqu'à présent, très favorable à la qualité du système d'information, ...

individu n° 2

..., disons, parce que j'étais très efficace techniquement et je savais gérer l'affaire politiquement, très vite je suis devenu responsable de ce service...

individu n° 8

C'est ... un peu comme dans le monde politique, stv, c'est un jeu d'influence.

— Le mot focus choisi : politique (pouvoir est un autre focus mais minoritaire).

Si l'on pose X, Y : contrainte, autonomie

A, B, C : institutions, travail..., moyen

0, 1, -1 : pole neutre, pole positif, pole négatif

N1 : nombre d'apparitions du focus métaphorique (ou de son équivalent)

N2 : nombre de locuteurs différents

On peut formaliser la représentation politique de la manière suivante : Politique (X,A,-1,12,4).

La valeur de pole est -1 car la connotation est majoritairement négative, on peut donc positionner le focus dans le schéma.

	Monde de la contrainte		Monde de l'autonomie	
	+ nécessaire	préjudiciable -	+ créatrice	entropie -
Institutions	<b>politique</b>			
Travail, mécanismes d'action				
Moyens				

*\* généralisation*

Ce travail répété sur les principales représentations identifiées à partir des figures métaphoriques aboutit à la construction du schéma suivant :

	Monde de la contrainte		Monde de l'autonomie	
	+ nécessaire	préjudiciable -	+ créatrice	entropie -
Institutions	<b>politique (4) Hiérarchie (6)</b>		<b>artisan (1) artiste (2)</b>	
Travail, mécanismes d'action	<b>MCD Merise (4) moule (5) développement (2)</b>		<b>bon sens (8) bidouille (4) empilage (3) échanger des idées (4)</b>	
Moyens	<b>mouliner (3)</b>			

Le nombre entre parenthèses associé à chaque focus correspond au nombre d'interviewés l'ayant utilisé. De plus, quelques commentaires et quelques illustrations s'imposent à propos des choix opérés :



**hiérarchie** : terme choisi en l'absence de terme focus dominant ("pilote", "à la tête de", "escalade", "chef", "les n-2", "niveau" ...).

**bon sens** : terme focus le plus fréquent, idée commune "le recours au pragmatisme".

**développement** : recouvre les figures (isotopies scatologiques) suivantes : "on pond de la ligne" (individu n° 5), on "pond du listing" (individu n° 5), "on pisser des trigger" (individu n° 2), "on pisser du code" (individu n° 2).

**moule** : "rentrer dans un moule progiciel structurant" (individu n° 8), "un progiciel intégré qui est l'ossature de votre entreprise" (individu n° 6), "on a mis la complexité dans l'outil" (individu n° 7) "des conseils au niveau technique, ... c'est binaire, c'est oui ou non" (individu n° 2). "déployer une architecture" (individu n° 9).

**MCD. ou Merise** : MCD signifie Modèle Conceptuel de Données, Merise est la méthode la plus répandue en la matière, on trouve également le focus "architecturer les données".

Le lien étroit entre représentation sociale et représentation communautaire se manifeste au niveau de la classe des "institutions". L'usage métaphorique du mot "politique" chez nos acteurs, est contaminé par le caractère péjoratif de la politique dans la société tel que l'exprime les journalistes. Ces connotations négatives traduisent une certaine méconnaissance des exigences de la réalité et occultent souvent la complexité des décisions. Or l'un des problèmes que nous avons pu saisir dans nos études préalables, et que l'analyse des structures d'entreprise confirme, est que le D.S.I. ne se situe pas toujours au "niveau politique". Cela est d'ailleurs souligné dans ses représentations par le fait qu'il ait une aussi forte intégration des structures hiérarchiques. Il est donc à l'articulation des mondes de l'autonomie et de la contrainte, comme le fait apparaître la synthèse des systèmes métaphoriques émergeant des récits de vie professionnelle.

### *Les modèles cognitifs*

Nous avons pu identifier trois modèles prédominants agissant dans les parties du discours des acteurs qui sont descriptives de leurs activités.

### *L'approche modulaire*

Le premier peut être qualifié d'*approche modulaire*, les acteurs projetant leur activité comme en une sorte de combinatoire d'éléments différents à la recherche "d'une bonne solution".

une architecture où je suis un assembleur en fait, de machines, de progiciels, et d'utilisateurs ; je suis un assembleur de ça, et quand j'ai fait le premier assemblage après c'est beaucoup plus facile de continuer. (Individu n° 4), ... il n'y a pas de vision forcément contradictoire, il y a toujours un axe et des, comment dirai-je, arêtes de poisson qui viennent s'y greffer. (Individu n°1), donc on a commencé à faire..., on avait découpé le projet en paquets, Bonura en a pris un, Gondulin a pris l'autre, (Individu n° 4), ... ça m'oblige à bien découper le projet... (Individu n° 3).

Certaines figures portent même l'hypothèse implicite qu'existe un ordre optimal, en particulier celles utilisant le focus du puzzle.

... j'ai un peu défini comment j'allais m'y prendre pour arriver à faire mon puzzle, ... (Individu n° 4) ...Mais tout est morcelé, il y a toutes les pièces du puzzle sur la table. Et heu..., la chance que j'ai eu c'est de partir au moment où toutes les pièces étaient en désordre (Individu n° 7).

Une des caractéristiques de cette approche, réside dans la "substituabilité" des modules lorsque l'ensemble ou "le système" a atteint une certaine cohérence.

... pour me mettre dans un environnement un peu Légo, où j'enlève un truc, puis le légo, on change la couleur où je le prends, je le mets à la place, ça marche ! (Individu n° 4) ...de casser le packadge et puis mettre d'autres produits à la place. (Individu n° 9).

Cette cohérence ou "cet ordre" est obligatoire pour éviter la dégénérescence du système. Son absence, qui peut être induite par une absence de méthode, ou par l'influence des éditeurs, constructeurs, partenaires externes, aboutit à des *empilages*, des *bouts de trucs*, des *tas*...

Donc on a greffé tout un tas de spécifiques, on a détourné certaines fonctionnalités du logiciel sous d'autres formes , et ça nous créé beaucoup, beaucoup de problèmes. (Individu n° 5): Donc aujourd'hui, on empile les serveurs Unix etc. Donc, on a pas de vision. (Individu n°9) ...l'être humain a une capacité faramineuse, en fait, à rajouter des bouts de trucs par-dessus des bouts de trucs, (Individu n° 7), Donc des empilages de programmes, procédures, machines. (Individu n° 6).

*L'approche construction*

Le second modèle qui émerge est celui que nous intituleons *l'approche construction*. On peut certes identifier une métaphore structurale qui repose sur les isotopies : un système d'information est un bâtiment, un directeur des systèmes d'information est un architecte. Mais il nous semble plus pertinent, même si le verbe bâtir est largement répandu dans les tropes collectés, d'élargir à la notion d'objet construit quelle qu'en soit la forme, le domaine de cette métaphore structurale.

Il n'est plus alors étrange de se représenter des "applicatifs tournant sur une architecture" !

Qui donc, a défini l'architecture et soutien, au sens large, cette architecture. ... Et les applicatifs qui tournent dessus. (Individu n° 9).

Ce modèle éclaire en fait sur l'ordre nécessaire aux modules dans une perspective à la fois, spatiale et temporelle où la présence d'une base, de fondations apparaît indispensable.

Partant du principe que l'existant de l'entreprise était un peu ... pas une base sûre, pas une base valable pour construire l'informatique. (Individu n° 6).

*Liens entre approche modulaire et approche construction*

Nous avons pu observer des liens précis, entre approche modulaire et approche construction. Lakoff et Johnson ont souligné l'existence de recouvrements ou de chevauchements entre différentes métaphores structurales qui révèlent la cohérence du système conceptuel des acteurs. Ces recouvrements proviennent en général, d'implications communes<sup>1</sup>, mais aussi de propriétés communes.

Dans l'approche construction, le **module** devient une **brique**, mais conserve ses caractéristiques de module, en ce sens que les briques demeurent différentes les unes des autres.

Un architecte heu, c'est quelqu'un qui sait, en fait qui a une idée, de toutes les briques qui sont nécessaires, à l'intérieur, pour la composition d'un système d'information. (Individu n° 8), ... tous les fournisseurs de briques, qui viennent s'intégrer au système d'information. (Individu n° 8), ... à faire cette brique de programme (Individu n° 7).

---

<sup>1</sup> L'implication commune des métaphores : "une discussion est un voyage", et, "une discussion est un contenant" tient dans la surface créée (G. LAKOFF et M. JOHNSON, *op. cit.*)

Il est intéressant de relever que le focus de la brique est fréquemment utilisé dans la presse professionnelle ce qui marque la prégnance de ce modèle au sein de la communauté.

De même, illustrant le recouvrement de ces deux métaphores structurales, le personnage du "mécano" allie à la fois la qualité de bâtisseur, et celle d'assembleurs d'objets particuliers.

...donc, ils bâtissaient des projets, ils étaient un peu les mécanos de leur système d'information, ils comprenaient ce qui se passait. (Individu n° 8).

### *L'approche chemin*

Enfin le troisième modèle explicatif de choix et d'action des acteurs au cours de l'exercice de leurs activités est celui que nous avons choisi de dénommer l'*approche chemin*.

Est-ce un modèle ou est-ce une représentation ?

On peut parler de modèle dans le sens où il existe un "chemin optimal" qu'il faut trouver et respecter (suivre, guider, avancer, ne pas se perdre) mais l'existence d'un "chemin prédéterminé" qui impose des contraintes nous ramène au monde de la contrainte identifié dans le schéma des représentations, précédemment élaboré. Nous sommes là, à la frontière entre les deux concepts. Reprenons la distinction précisée en début de partie. Quand l'individu décrit la manière dont, impliqué, il opère pour trouver son chemin, pour effectuer ses choix, il met en oeuvre un modèle propre. Quand il exprime la contrainte du chemin prédéterminé, il met en oeuvre sans doute une représentation communautaire partagée, mais basée sur les mises en oeuvre antérieures de son modèle.

Quelles sont les causes, identifiées dans les figures, de l'existence de chemins pré-définis ?

C'est d'abord la prise en compte de l'existant qui exige un cheminement pré-défini, et entraîne le fait que tous les choix ne soient pas possibles. C'est en particulier l'image des points de passages obligés qui concrétise ce déterminisme.

Parce que d'habitude en informatique, on rentre sur un chemin, on poursuit, on améliore petit à petit l'outil qui existe, on le remet pas en cause... (Individu n° 2), ... maintenant on ne part plus jamais de rien, quand on est dans une application. (Individu n° 6), Partant d'un existant, donc on a déjà des points de passage obligés où les contraintes sont un certain nombre de fichiers existants. (Individu n° 6), Tu as

simplement des points de passage qui sont des points de passages obligés. (Individu n° 8).

Mais ce sentiment des contraintes qui réduisent l'autonomie de choix, exprimé par la métaphore du chemin imposé, ne provient pas seulement de l'inévitable prise en compte d'un existant. D'autres explications sont identifiables dans les figures :

— les stratégies plus globales des groupes

Les plannings qui glissent. (Individu n° 9).

— la culture "consommatrice" soutenue par les stratégies commerciales des éditeurs/constructeurs et les effets de mode.

... enfin, forcément nous on va aller à Unix, on va aller au client-serveur, bases de données relationnelles,... mettre de l'image, les mecs ils nous demandent,... Ca j'imagine bien, mais on en est tellement pétris, que bon..., c'est une espèce de fatalité (Individu n° 4).

Par ailleurs, le chemin optimal, semble un postulat pour lequel les appréciations varient quant à la facilité de le suivre.

... et ensuite, ben il suffit d'accrocher son wagon correctement, de pas faire de bêtises et de se laisser tirer. (Individu n° 7), ...ensuite toi tu saches guider, stv, ton projet. (Individu n° 8), ...c'est très difficile d'avancer en matière informatique (Individu n° 5), ...lorsqu'on se perd pas dans des cauchemars technologiques (Individu n° 7).

On constate bien là l'intervention du modèle cognitif de l'individu dans le discours sur son activité.

### *Liens entre approche chemin et approche construction*

Comme entre l'approche modulaire et l'approche construction, il existe un recouvrement entre le chemin et la construction qui souligne l'ambiguïté du rôle du D.S.I.

Pour l'ingénieur technico-commercial, le D.S.I. est un technicien, un bâtisseur et c'est lui, en tant qu'ingénieur commercial, qui s'approprie la mission de guide.

Donc moi mon rôle c'est de guider, stv, les techniciens qui vont bâtir, stv, la solution, ... (Individu n° 8).

Mais pour le D.S.I., c'est lui-même qui a la mission de veiller puisque il doit être une interface avec l'environnement extérieur.

... et c'est surtout de pas rater la marche d'un standard... (Individu n° 7).

Il y a donc conflit au sein de la communauté professionnelle des S.I. pour l'appropriation de certaines dimensions de l'activité.

Cette étude des modèles mis en œuvre par les acteurs et perçus indirectement à travers leurs systèmes métaphoriques respectifs, nous a donc permis de déterminer, si ce n'est trois profils, du moins trois tendances fortes mais non exclusives. Certes la saturation est loin d'être atteinte, mais d'ors et déjà, ces modèles peuvent être confrontés avec des situations d'entreprise et des critères de sélection ou recrutement des D.S.I. chargés de mener la politique "informatique" de l'entreprise.

– Celui chez qui le "modulaire" l'emporte, et qui fait un puzzle ou change des briques, nous semble avoir plus de goût pour optimiser un existant que pour refondre complètement un système.

– A l'inverse, celui chez qui la "construction" est prépondérante, qui, bâtisseur, part des fondations, semble particulièrement adapté dans le cadre d'une remise à plat générale du système d'information.

– Celui qui "suit trop un chemin", et n'essaie pas d'en créer un dans l'univers quasi infini des possibles, n'est sans doute pas la personne idéale pour participer à la construction de la stratégie d'entreprise, lorsque la Direction Générale souhaite y associer la Direction des Systèmes d'Information. Car c'est alors qu'il faut proposer des projets innovants, non académiques, qui s'écartent du chemin prédéterminé.

Dans une telle perspective, l'étude du système métaphorique de chaque professionnel de la communauté nous semble donc tout aussi intéressante que les mises en évidence traditionnelles des profils psychologiques confrontées aux caractéristiques de postes prédéfinis.

## Conclusion

L'analyse des figures métaphoriques issues des récits de vie obtenus dans le cadre de cette étude, nous a éclairé de manière très précise sur les représentations et modèles agissants au sein de la communauté des Directeurs des Systèmes d'Information.

Elle a d'abord confirmé qu'il s'agit bien d'une communauté en établissant la présence d'ancrage et de références communes et l'activation de modèles similaires, mais aussi en révélant l'absence de représentations et d'isotopies métaphoriques extra-communautaires.

Ainsi pour nos D.S.I. l'organisation est un système hiérarchique et ils n'utilisent pas de métaphores alternatives telles celles que les chercheurs en sciences de l'organisation<sup>1</sup> identifient ou prescrivent.

De même leurs représentations communautaires sont différentes de celles parcourant l'espace public tout au moins lorsqu'ils sont impliqués dans le cadre d'un récit de vie professionnel et qu'on ne leur demande pas précisément leur vision des réseaux mondiaux.

Enfin les isotopies commerciales et guerrières, pourtant abondamment véhiculées par la presse professionnelle, sont quasiment absentes de leurs discours.

Par ailleurs, sans avoir une prétention d'exhaustivité, les conditions d'exercice de l'activité et en particulier des interactions avec les D.S.I. reçoivent un nouvel éclairage avec cette démarche qui mérite d'être réutilisée sur d'autres catégories d'acteurs du monde professionnel. Il s'agit là pour nous d'un intérêt majeur, car si l'on peut dresser la carte des représentations et modèles actifs dans une communauté, on peut confronter l'individu au groupe, le groupe à la communauté, deux groupes de communautés différentes etc., et proposer ainsi une nouvelle forme de diagnostic dans des situations de crise ou de dysfonctionnement.

En dernier lieu cette étude nous semble avoir établi l'intérêt de l'examen systématique des métaphores en tant que méthodologie pouvant enrichir l'analyse des récits de vie, en particulier ceux obtenus à travers des discours oraux.

---

<sup>1</sup> G. MORGAN, *Images de l'organisation*, Presses de l'Université Laval, 1989 ; R. MASON, "Information systems planning and emergent strategies", *Actes du colloque*, Tome I, Grenoble, 2/3 octobre 1991 ; Ph. CHARLIER, "La Vieille Dame, la pieuvre, la boîte et les autres ou les métaphores de l'organisation", *Recherches en communication*, n° 1, 1994, p. 113-129 ; Y. BETRAND, *Culture organisationnelle*, Presses de l'Université du Québec, 1991.