

Université de Montréal

Juste pour rire? Les limites et les retombées de l'humour sur le (dés)ordre social d'une organisation composée de membres aux appartenances identitaires diversifiées

Par
Zoé Lajeunesse

Département de communication
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de
Maîtrise en sciences de la communication, option communication organisationnelle

Avril 2023

© Zoé Lajeunesse, 2023

Ce mémoire intitulé

Juste pour rire? Les limites et les retombées de l'humour sur le (dés)ordre social d'une organisation composée de membres aux appartenances identitaires diversifiées

Présenté par

Zoé Lajeunesse

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Kirstie McAllum (directrice de recherche)
François Cooren (membre du jury)
Pascale Caidor (membre du jury)

RÉSUMÉ

Parmi les stratégies qui permettent aux équipes organisationnelles de créer un climat de travail positif se trouve l'utilisation de l'humour. La littérature présente ce phénomène à la fois comme une pratique organisationnelle qui permet la canalisation des émotions et le maintien de l'ordre social. Or, un courant de la littérature souligne la dimension obscure que peut revêtir l'humour au sein des organisations, articulant qu'il peut devenir un outil d'exclusion professionnelle qui perpétue les inégalités sociales. Bien que les études présentant l'humour de supériorité comme un outil d'exclusion soient nombreuses, peu d'études se penchent sur le risque de fragmentation sociale pouvant émerger d'une utilisation de l'humour irréfléchi en contexte de groupe diversifié.

Ce mémoire a ainsi pour but de comprendre comment les acteurs issus de multiples contextes culturels et, du même coup, avec plusieurs appartenances identitaires négocient l'utilisation de l'humour en contexte organisationnel. Basée sur une approche qualitative et, plus spécifiquement, ethnographique, cette étude a été réalisée auprès d'une institution bancaire montréalaise qui est d'ores et déjà culturellement diversifiée. Les résultats obtenus au moyen d'observation non-participante et d'entretiens semi-dirigés démontrent qu'une influence réciproque est notable entre une forte culture d'entreprise humoristique et un humour bienveillant et inclusif. Une transcendance des identités individuelles vers une identité groupale se dégage, révélant l'existence d'une transculturalité organisationnelle. L'humour – voire l'ensemble des sous-cultures humoristiques qui composent les diverses unités de travail – devient en ce sens un outil de régulation de la vie organisationnelle.

Mots clés : humour, communication organisationnelle, dynamique relationnelle, diversité professionnelle, diversité ethnoculturelle, inclusion, exclusion, ordre social

ABSTRACT

Among the strategies that enable organizational teams to create a positive work climate is the use of humor in the workplace. According to the literature, humor is an organizational practice that allows workers to both channel emotions and maintain the established social order. However, humor also has its dark side; humor can become a tool of occupational exclusion that perpetuates social inequalities especially when it is used to demonstrate superiority. Although empirical studies documenting the harmful effects of this type of humor are numerous, few studies address the risk of social fragmentation that can emerge from the unthinking use of humor in a diverse group context.

This Master's thesis therefore aims to understand how actors from multiple cultural backgrounds and with multiple occupational identities negotiate the use of humor in an organizational context. Based on an ethnographic approach, this qualitative study was conducted in a culturally diverse banking institution based in Montreal. Using non-participant observation and semi-structured interviews, the study identified a reciprocal influence between a corporate culture that valued and encouraged humor and a benevolent and inclusive use of humor by workers. Surprisingly, humor transcended individual workers' ethnocultural identities and contributed to the development of a shared workgroup-based identity that was distinct from yet imbricated in a broader organizational culture that governed how humor was used. Humor – or, more specifically, the humoristic subcultures that made up the various work units – became a tool for regulating organizational life.

Keywords: humor, organizational communication, relational dynamics, occupational diversity, ethnocultural diversity, inclusion, exclusion, social order

REMERCIEMENTS

Mes remerciements et ma reconnaissance vont aux personnes suivantes :

Ma directrice de recherche, Kirstie McAllum, pour ses précieux conseils, ses encouragements ainsi que son dynamisme revigorant, sans lesquels la réalisation de ce mémoire n'aurait été possible. Merci d'avoir été une mentore – et d'être une personne – si humaine, bienveillante et passionnée. La portée de tes enseignements va bien au-delà de la réalisation de ce mémoire : tu m'auras appris à chasser le syndrome d'imposture qui m'habitait et à reconnaître fièrement la pertinence de mes contributions.

Marc-Etienne, toi qui m'as transmis ta soif de connaissances, qui a fait germer chez moi une curiosité qui est désormais exponentielle. Merci de continuellement m'encourager dans mes projets et de me bercer de ton amour.

Ma mère, qui, par son ambition et sa force de caractère, m'a toujours inculqué qu'il ne fallait pas se limiter par peur d'échouer. Qui a toujours été celle qui croyait en mes projets avant même que je n'y crois moi-même.

Mes précieux amis, vous qui m'avez changé les idées quand j'étais intellectuellement saturée et avec qui la vie est dont bien plus belle.

Aux enseignants, chargés de cours et camarades de l'UdeM avec qui j'ai échangé et collaboré, croiser votre route aura rendu mon passage des plus enrichissants et mémorables.

À l'organisation qui a si généreusement accepté de participer à cette recherche. Merci pour votre confiance.

Au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, au Département de communication et à la Fondation Desjardins, un énorme merci pour le soutien financier.

Enfin, merci à Christelle Paré qui, sans le savoir, est la source de mon intérêt pour l'humour en contexte organisationnel.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
ABSTRACT	2
REMERCIEMENTS	3
TABLE DES MATIÈRES	4
TABLE DES FIGURES	9
1. INTRODUCTION	10
2. REVUE DE LA LITTÉRATURE	14
2.1. La dichotomie inclusion-exclusion	14
2.2. Les quatre écoles de pensée de l’humour.....	18
2.3. Les quatre styles d’humour	19
2.4. L’humour en contexte organisationnel.....	22
2.5. En quoi l’humour comme pratique communicationnelle peut aider ou nuire à la dynamique relationnelle en contexte organisationnel ?.....	22
2.5.1. <i>Première conceptualisation : la canalisation des émotions</i>	22
2.5.2. <i>Deuxième conceptualisation : le maintien de l’ordre social</i>	24
2.5.3. <i>Troisième conceptualisation : la dissolution de l’ordre social</i>	26
3. PROBLÉMATISATION	29
4. MÉTHODOLOGIE	31
4.1. Choix des méthodes de cueillette de données	31
4.1.1. <i>L’observation</i>	31
4.1.2. <i>Les entrevues</i>	33
4.2. Enjeux éthiques	34
4.3. Mon terrain.....	36
4.3.1. <i>À la recherche d’un terrain</i>	36
4.3.2. <i>Accès au terrain</i>	38
4.3.3. <i>Présentation du terrain</i>	39

4.4.	La collecte des données post-restrictions pandémiques	41
4.4.1.	<i>Les observations</i>	41
4.4.1.1.	Du présentiel au virtuel	41
4.4.1.2.	Documentation des observations.....	46
4.4.2.	<i>Les entrevues</i>	48
4.4.2.1.	Échantillonnage et recrutement.....	48
4.4.2.2.	Format et documentation des entrevues	50
4.4.2.3.	Déroulement des entrevues	50
4.5.	Portée de l'étude : l'ambition d'une transférabilité théorique.....	53
4.6.	L'analyse des données.....	54
4.6.1.	<i>Repérage des séquences humoristiques</i>	54
4.6.2.	<i>Préparation et transformation des données recueillies</i>	57
4.6.2.1.	Consolidation des séquences humoristiques observées	57
4.6.2.2.	Retranscription des entrevues semi-dirigées	58
4.6.2.3.	Anonymisation des données.....	60
4.6.2.4.	Préservation de la confidentialité	61
4.6.3.	<i>Stratégies d'analyse de données</i>	63
4.6.3.1.	L'analyse des séquences humoristiques	63
4.6.3.1.1.	<i>L'analyse thématique</i>	63
4.6.3.1.1.1.	<i>Première tentative : codage in vivo</i>	64
4.6.3.1.1.2.	<i>Seconde tentative : codage ouvert</i>	65
4.6.3.1.1.3.	<i>Troisième et ultime tentative : codage structurel</i>	66
4.6.3.1.2.	<i>Transition vers une approche étique</i>	70
4.6.3.1.2.1.	<i>Identification des théories de l'humour</i>	71
4.6.3.1.2.2.	<i>Identification des styles d'humour</i>	72
4.6.3.1.2.3.	<i>Mise sur pied d'un livre numérique de codes</i>	73
4.6.3.2.	L'analyse des transcriptions d'entrevue.....	77
4.6.3.2.1.	<i>Combinaison des méthodes de codage in vivo et basé sur les émotions</i>	77
4.6.3.2.2.	<i>Codage basé sur les valeurs</i>	78

4.6.3.2.3. <i>Choix des extraits à analyser et application des codes</i>	79
4.6.3.2.4. <i>Mise sur pied d'un livre physique de codes</i>	80
4.6.3.2.5. <i>Attribution de codes étiques</i>	82
5. RÉSULTATS	84
5.1. Qu'est-ce que l'humour pour les participants?	84
5.1.1. <i>Véhicule de joie</i>	84
5.1.1.1. Nature contagieuse de l'humour	85
5.1.2. <i>Outil de socialisation</i>	85
5.1.2.1. Développement de relations et intégration des recrues	86
5.1.2.2. Atténuation de la distance hiérarchique entre les membres de l'organisation	87
5.1.2.3. Vers une meilleure mobilisation de l'effectif et une motivation accrue	87
5.1.3. <i>Stratégie de régulation des émotions</i>	88
5.1.3.1. Diminution des tensions	88
5.1.3.2. Préservation de sa santé mentale	88
5.1.4. <i>Outil de communication</i>	89
5.1.4.1. Vers une plus grande acceptabilité de certains sujets	89
5.1.4.2. Appel à une plus grande attention et une meilleure rétention de l'information	90
5.1.5. <i>Débordements potentiels</i>	90
5.1.5.1. L'humour au travail : productif ou contre-productif?	91
5.1.5.2. Une question de timing et d'intelligence contextuelle	92
5.1.5.3. L'humour de mauvais goût : s'attaquer aux différences culturelles et identitaires	92
5.2. L'humour en action	93
5.2.1. <i>Qui utilise l'humour?</i>	93
5.2.2. <i>Dans quelle visée est utilisé l'humour?</i>	97
5.2.2.1. Classification des théories de l'humour	97
5.2.2.1.1. <i>Interventions humoristiques de supériorité limitées : pourquoi?</i>	98
5.2.2.1.2. <i>Extrait 1 : humour léger de divertissement</i>	100
5.2.2.1.3. <i>Extrait 2 : humour thérapeutique</i>	101

5.2.2.1.4. Extrait 3 : humour rabaissant.....	104
5.2.2.1.5. Extrait 4 : humour perturbateur de divertissement	106
5.2.2.2. Quelques tendances significatives.....	108
5.2.2.2.1. Variabilité des visées de l’humour selon le contexte présentiel ou distanciel.....	108
5.2.2.2.2. Variabilité des visées de l’humour d’un niveau hiérarchique à l’autre	110
5.2.3. Comment se manifeste l’humour en fonction de l’intention du locuteur?	114
5.2.3.1. Classification des styles d’humour.....	115
5.2.3.1.1. L’humour associatif comme vecteur de divertissement incongru.....	116
5.2.3.1.2. L’humour associatif utilisé à des fins thérapeutiques	117
5.2.3.1.3. L’humour rehaussant l’image de soi mobilisé à des fins thérapeutiques.....	119
5.2.3.1.4. L’humour rabaissant l’image de soi comme vecteur de divertissement incongru.....	120
5.2.3.1.5. L’humour semi-agressif utilisé dans une visée de divertissement perturbateur	122
5.2.3.1.6. L’humour semi-agressif mobilisé comme outil de rabaissement.....	124
5.3. Appréciation globale des styles et visées humoristiques	125
6. DISCUSSION.....	128
6.1. Comment les acteurs ayant plusieurs appartenances identitaires réagissent-ils à l’utilisation de l’humour dans un contexte organisationnel hybride?	128
6.1.1. Une culture organisationnelle composée de sous-cultures humoristiques.....	128
6.1.2. La force d’une identité collective.....	131
6.2. Comment ces acteurs utilisent-ils l’humour dans un contexte organisationnel?	131
6.3. Comment ces interactions humoristiques manifestent-elles des dynamiques d’inclusion et/ou d’exclusion?	133
6.3.1. Des sous-cultures humoristiques à double tranchant.....	133
6.3.2. Quelques formes d’humour qui renforcent l’inclusion	134
6.3.3. Des styles d’humour qui perpétuent l’exclusion	134

7. CONCLUSION	136
7.1. Contributions scientifiques.....	136
7.1.1. Contribution théorique.....	136
7.1.2. Contribution méthodologique et empirique	136
7.2. Limites.....	137
7.3. Futures recherches.....	138
ANNEXES	141
Annexe 1 : Grille d’observation.....	141
Annexe 2 : Grille d’entrevue.....	142
Annexe 3 : Sollicitation des participants par courriel	143
Annexe 3 : Certificat d’éthique.....	144
Liste de références.....	146

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Représentation visuelle de la théorie de la violation bénigne	19
Figure 2 : Les quatre styles d'humour adapté d'Autissier et Arnéguy (2012).....	20
Figure 3 : Tableau descriptif des employés interviewés	53
Figure 4 : Capture d'écran de mon livre numérique de codes.....	76
Figure 5 : Image du livre physique de codes	81
Figure 6 : Codes étiques basés sur les théories de l'humour	83
Figure 7 : Répartition des séquences humoristiques selon l'appartenance hiérarchique de l'initiateur.....	94
Figure 8 : Répartition des séquences humoristiques selon la théorie de l'humour dominante	98
Figure 9 : Comparaison des théories de l'humour comptabilisées en présentiel et en distanciel	109
Figure 10 : Comparaison des visées de l'humour selon le niveau hiérarchique occupé	111
Figure 11 : Répartition des séquences humoristiques par style d'humour	115

1. INTRODUCTION

Au Québec, l'humour fait partie intégrante de notre vie quotidienne. Quel que soit sa forme, sa visée ou même son genre, « l'humour est généré dans nos vies dans 72 % des cas par l'entremise de nos échanges conversationnels », et ce alors que nous en sommes inconscients (Décarie, 2019).

Selon Louise Richer, directrice et fondatrice de l'École nationale de l'humour, entité reconnue mondialement pour la qualité de ses formations, « l'humour est un compagnon de route, un accès à l'autre, une porte vers la socialisation » (Auger, 2019, p. 20). Elle n'est toutefois pas la seule à voir un réel potentiel organisationnel et relationnel en l'humour. Bien que ce moyen d'expression ne soit pas encore reconnu comme un champ de recherche au Québec malgré son rôle prépondérant au sein de nos interactions, de nombreuses études réalisées ailleurs démontrent que la communication humoristique peut être envisagée tel un outil de *management* hors pair en raison de son utilité parce qu'elle peut: « reduce stress, improve communication, increase productivity, establish group norms, and help create and maintain the culture of an organization » (Thomas, 2019, p. 526). L'ensemble de ces fonctions est sans aucun doute souhaitable au sein des organisations québécoises, spécifiquement en raison du contexte post-pandémique qui contraint de redéfinir les structures et normes organisationnelles.

Entre autres, la pandémie de Covid-19 a significativement accéléré le virage du travail en présentiel vers le télétravail, virage qui – nous l'avons rapidement compris – se veut irréversible dans sa totalité. De toute évidence, la transition vers ce nouveau mode d'opération a causé son lot de défis et d'ajustements, autant pour les gestionnaires que les subordonnés. Bien que des inconvénients techniques et managériaux soient également associés au travail à distance, les difficultés les plus couramment mentionnées relèvent de l'ordre psychosocial : éclatement des collectifs, stress exacerbé dû à une formation incomplète et/ou à l'imprévisibilité de l'horaire de

travail, isolement professionnel, qualité des communications amoindrie, charge de travail insoutenable, baisse de motivation, etc. (Ruiller, 2020; Taskin et Bridoux, 2010; Vayre, 2019).

En somme, la cohésion des unités professionnelles s'est vue affectée par les changements précipités qu'ont dû apporter les organisations afin de minimiser les risques de propagation de Covid-19. Cela s'explique notamment par le fait que l'implantation du télétravail au sein d'une organisation permet et engendre forcément des écarts géographiques entre les membres d'une même équipe, ce qui peut conséquemment contribuer à accentuer les écarts professionnels. S'ajoute également à cela les écarts culturels d'ores et déjà présents au sein des entreprises québécoises, écarts qui sont en partie attribuables à la vague d'immigration qu'a connue notre province dans les dernières années.

La dernière décennie a effectivement été marquée par une croissance accrue de l'immigration au Québec, croissance qui a inévitablement eu une incidence sur les milieux de travail québécois. D'une part, les personnes réfugiées ayant choisi notre pays comme terre d'accueil ont été significativement plus nombreuses pendant cette période en raison des initiatives d'aide humanitaire mises sur pied par le Québec lors de la crise des réfugiés syriens de 2015 alors que, d'autre part, une hausse des étudiants et travailleurs étrangers a été notée, faisant considérablement croître le pourcentage d'immigration temporaire au Québec (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2019). Cette vague d'immigration grandissante avait pour but de pallier, dans une certaine mesure, la pénurie de main-d'œuvre au Québec. Pensons notamment au Programme de l'expérience québécoise (PEQ), lequel vise à faire des immigrants temporaires des candidats de choix à l'immigration permanente (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2019).

Ce phénomène a non seulement entraîné une croissance démographique accrue et une diversification de la population, mais a également soulevé de nouveaux enjeux identitaires, ces derniers résultant des différences culturelles désormais présentes au sein de notre société québécoise. En ce sens, le rapport sur les services de francisation et d'intégration des personnes immigrantes produit par le Vérificateur général du Québec et publié en 2017 démontre que le système d'immigration et les services qui en découlent doivent être repensés de manière à accroître le sentiment d'appartenance et le désir de participation des nouveaux arrivants envers la société québécoise, le tout favorisant subséquemment leur établissement durable (Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2019).

Émerge de cette hausse d'immigration l'utilisation courante d'un terme certes complexe, mais surtout essentiel pour favoriser le vivre-ensemble de notre société : la diversité ethnoculturelle. Il apparaît important de définir ce concept en reprenant à l'appui la définition émise par l'UNESCO (2017) lors de la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles en 2005 :

'Diversité culturelle' renvoie à la multiplicité des formes par lesquelles les cultures des groupes et des sociétés trouvent leur expression. Ces expressions se transmettent au sein de groupes et des sociétés entre eux. La diversité culturelle se manifeste non seulement dans les formes variées à travers lesquelles le patrimoine culturel de l'humanité est exprimé, enrichi et transmis grâce à la variété des expressions culturelles, mais aussi à travers divers modes de création artistique, de production, de diffusion, de distribution et de jouissance des expressions culturelles, quels que soient les moyens et les technologies utilisés. (p. 7)

De manière plus générale, le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI) (s. d.) soutient que la diversité est relative à tout individu, étant donné qu'elle revêt de ses caractéristiques et compétences propres. Par ailleurs, le CCDI présente la diversité et l'inclusion comme deux concepts qui vont de pair puisqu'ils permettent de mettre en évidence le caractère unique de chaque individu et de co-construire un environnement valorisant et respectueux des caractéristiques de chacun.

En tenant compte des divers rôles qu'adopte l'humour et du contexte post-pandémique dans lequel évolue notre société de plus en plus culturellement diversifiée, il devient pertinent de s'intéresser aux retombées de cette pratique communicationnelle, plus particulièrement lorsqu'elle est mobilisée au sein d'une équipe organisationnelle avec plusieurs appartenances identitaires. En ce sens, cette étude portera sur les notions d'humour, de diversité identitaire et d'inclusion auprès d'une organisation montréalaise qui est d'ores et déjà culturellement hétérogène, notamment car cela permettra d'acquérir une compréhension plus élargie des pratiques de micro-inclusion qui se manifestent par l'humour.

Enfin, dans le cadre du présent travail, une revue de la littérature mettant en amont les conceptualisations dominantes de l'inclusion et de l'exclusion sociale ainsi que de l'humour en contexte organisationnel sera dressée, revue qui nous permettra de mieux cerner l'étendue théorique de la communication humoristique et, du même coup, d'articuler la question de recherche qui guidera mon étude. Finalement, les choix méthodologiques qui cadreront ma recherche seront explicités.

2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

2.1. La dichotomie inclusion-exclusion

En Amérique du Nord, la période de 1945 à 1960 a été marquée par une lutte contre les politiques de ségrégation raciale, engendrant par le fait même une grande sensibilisation à l'égard des droits de la personne (Ciufu, 2019). Les chercheurs ont dès lors commencé à s'intéresser au concept d'inclusion sociale dans les années 1970, notamment en vue d'expliquer le clivage économique et les inégalités sociales présentes dans les sociétés (Affaires sociales, sciences et technologie, 2013). S'étant inévitablement développée en relation avec le concept d'exclusion sociale, l'inclusion était *a priori* théorisée en référence à la dimension économique des individus (Goyer et Borri-Anadon, 2019). Or, cette conception de la dichotomie inclusion-exclusion a largement évolué, tenant désormais compte d'une plus grande quantité de dimensions. En ce sens, l'inclusion sociale est désormais définie de manière générale comme « une situation où des personnes ou des collectivités sont des participants à part entière dans la société où elles résident, interviennent, existent, notamment aux niveaux économique, social, culturel et politique de celle-ci » (Affaires sociales, sciences et technologie, 2013, p. 7). L'exclusion sociale, quant à elle, se définit globalement comme « des processus dynamiques et multidimensionnels engendrés par l'interaction de relations inégales de pouvoir », relations fondées sur la situation économique, politique, sociale et culturelle des individus (Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, 2014, p. 6).

Or, plusieurs chercheurs s'étant intéressés à ces concepts soutiennent qu'un paradoxe se dégage de la mise en relation de ces conceptualisations. Le caractère paradoxal de la dichotomie inclusion-exclusion sociale s'explique par le fait que « there can be no outside without an inside. 'Exclusion' implies 'inclusion' : and, by the same token, 'inclusion' implies 'exclusion' » (Goodin,

1996, p. 349). Partant de cette prémisse, Goodin (1996) réitère qu'en vue d'affirmer qu'un acteur est *inclus* dans un groupe, on doit être en mesure d'identifier les *exclus*, démontrant ainsi la coexistence continue de l'inclusion et de l'exclusion. À cet effet, Labonté (2004) et Tyler (2019) s'interrogent à savoir s'il est réaliste de vivre une « inclusive life in an exclusionary one », c'est-à-dire une vie dans laquelle l'inclusion de certains individus dépend de l'exclusion des autres (p. 51).

Les écrits empiriques s'intéressant à cette dialectique sont principalement divisés en deux champs théoriques, bien que ces derniers soient interreliés. D'une part, certains auteurs présentent la dichotomie inclusivité-exclusivité telle une tension située et continue dans la vie professionnelle des individus qui sont membres de l'organisation alors que, d'autre part, les théoriciens abordent cette dialectique comme le résultat de rapports de pouvoir – parfois abusifs – qui structurent notre quotidien (Ashcraft and al., 2012; Dobusch, 2021; Solebello and al., 2016; Labonté, 2004).

D'abord, Ashcraft et al. (2012) théorisent la dichotomie inclusivité-exclusivité à la fois comme un enjeu présent au sein des organisations, qui exigent un niveau précis d'expertise professionnelle et une relation composée de tensions (p. 473). Plus particulièrement, les auteurs définissent la relation inclusion-exclusion comme une « contemporary crisis of representation managed through occupational branding, or strategic collective occupational identity work aimed at the creation of habitual brand associations designed to incur multiple forms of value » (Ashcraft et al., 2012, p. 484). De fait, ils mettent en exergue la nature contradictoire qui émerge du désir d'inclure l'Autre *seulement* s'il respecte le degré d'expertise exigé : « achieving professional exclusivity means persuading cultural audiences that 'our knowledge is exclusive' while 'our community is inclusive' » (Ashcraft et al., 2012, p. 474).

Dans le même ordre d'idées, sur la base d'une analyse de l'inclusion dans les associations, Solebello et al. (2016) réitèrent qu'un paradoxe est bel et bien notable puisque les organisations souhaitent accroître l'inclusivité tout en préservant l'exclusivité des membres qui la composent. Reprenant essentiellement le même argumentaire à l'appui, Daubner-Siva et al. (2017) remettent en question les initiatives de recrutement et de gestion de talents des organisations ainsi que leurs retombées sur les principes d'inclusion et de diversité. À leur sens, un environnement de travail diversifié et inclusif n'est réaliste que si le protocole de recrutement revêt cette vision (Daubner-Siva et al., 2017). Quant à Solebello et al. (2016), ces derniers dénotent plutôt trois stratégies permettant de gérer le paradoxe dont il est question, à savoir (1) la légitimation des initiatives de diversité, (2) le changement de culture et d'identité organisationnelle et (3) l'utilisation des structures et politiques en place pour intégrer des pratiques qui favorisent la diversité (p. 439). Or, Tyler (2019) soutient cependant qu'une tentative d'inclusion trop rigide peut mener à une « exclusion aliénante et abjecte » ou encore à une « inclusion assimilatrice » des membres de l'organisation, raison pour laquelle elle propose de miser sur un environnement organisationnel relationnel plutôt qu'inclusif (p. 57).

D'ailleurs, les recherches de Miminoshvili et Černe (2021) ont révélé que l'exclusion organisationnelle qui résulte des différences identitaires, culturelles et linguistiques composant une équipe de travail amène les exclus à adopter des pratiques de dissimulation de leurs connaissances (p. 7). De telles conduites consistent à voiler leur savoir acquis. Néanmoins, les auteurs relatent que ce comportement ne se traduit pas nécessairement en une conséquence de leur exclusion ; il s'agit également d'une pratique volontaire et consciente mobilisée par les membres exclus en vue d'accroître leur inclusion au sein de l'équipe (Miminoshvili et Černe, 2021).

Bien que la dichotomie inclusion-exclusion puise, d'une part, ses fondements dans l'incohérence entre une vision organisationnelle dite inclusive et un processus de recrutement restrictif, force est de noter que les rapports de pouvoir nourrissent également cette dialectique.

Effectivement, Dobusch (2021) réitère que les pratiques, idéologies et valeurs des organisations capitalistes contemporaines ne permettent pas de faire preuve d'une « inclusion conditionnelle » (p. 380). En ce sens, une tentative d'inclusion pourrait plutôt renforcer les rapports de pouvoir déjà existants au sein de l'organisation, voire même perpétuer l'exclusion de certains membres car les conditions d'inclusions relèvent des dirigeants (Dobusch, 2021; Daubner-Siva et al., 2017; Ahmed, 2012). Or, ces tensions contribuent ainsi à nourrir les rapports sociaux inégalitaires (Goyer et Borri-Anadon, 2019). De plus, Labonté (2004) reprend les apports sociologiques de Durkheim en vue de réitérer que « social inclusion or social integration tends to adapt people to the needs of markets, rather than regulate markets to the needs of people », démontrant ainsi que ce sont les règles et structures socio-économiques et politiques qui doivent être repensées en vue de limiter l'exclusion, sans quoi une *inclusion assimilatrice* sera mise en œuvre (p. 119). D'une manière analogue, Ahmed (2012) présente l'inclusion comme un moyen de gouvernance : l'inclusion des membres en situation de minorité au sein d'une équipe permet d'amener ces derniers à consentir aux conditions de ladite *inclusion*, les contraignant du même coup à s'y conformer. En ce sens, « being included can be a lesson in “being not” as much as “being in” » (Ahmed, 2012, p. 163).

À l'instar de ces conceptualisations de l'inclusion et de l'exclusion, il paraît intéressant de réfléchir au rôle que peut jouer l'humour au sein des groupes culturellement diversifiés notamment car cette pratique communicationnelle peut y instaurer simultanément un lien de connivence et une distance relationnelle (Hurley et al., 2013; Bonicel, 2012; Cazade, 2009; Begag, 2001).

2.2. Les quatre écoles de pensée de l'humour

Tout comme les études empiriques sur l'inclusion et l'exclusion sociale, l'institutionnalisation de l'humour en tant que discipline scientifique a débuté dans les années 1970 (Dufort et Olivier, 2016). Après que Monro (1951) ait conceptualisé les principaux jalons de l'humour, trois grandes écoles de pensée sont hâtivement devenues apparentes dans la littérature, ces dernières soutenant l'existence de trois théories distinctes de l'humour : la théorie de l'incongruité, la théorie de la supériorité et la théorie de la libération (Dufort et Olivier, 2016; Meyer, 2000; Schaefer et Lynch, 2017).

La première théorie repose sur le caractère incongru de l'humour qui se manifeste par des mécanismes majoritairement linguistiques qui génèrent un effet de surprise chez le récepteur (Dufort et Olivier, 2016; Meyer, 2000). Cette théorie soutient donc que l'humour remplit une visée de divertissement et d'épanouissement puisque cette conceptualisation fait fi des intentions de l'émetteur, peu importe la nature de ces dernières. À l'inverse, la théorie de la supériorité est caractérisée par l'hostilité volontaire et ciblée dont fait preuve l'émetteur : « l'humour émerge d'un sentiment de supériorité ou d'agression envers une cible » (Dufort et Olivier, 2016, p. 7). En ce sens, les manifestations de l'humour sont porteuses d'un mépris et les rires qui en découlent représentent une victoire pour le locuteur, ne faisant qu'accentuer l'écart entre l'individu en situation de supériorité et celui en situation d'infériorité. La dernière théorie, soit celle de la libération, soutient plutôt que l'humour est mobilisé en vue de relâcher des tensions qui émergent des contraintes sociales de notre environnement (Dufort et Olivier, 2016; Meyer, 2000). Enfin, il importe de comprendre que, bien que ces théories aient des implications différentes au niveau relationnel, elles ne sont pas pour autant exclusives.

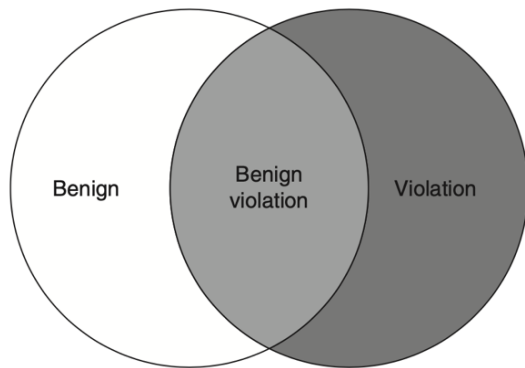


Figure 1 : Représentation visuelle de la théorie de la violation bénigne

Plus récemment, une quatrième théorie développée par Warren et McGraw (2015) a permis d'élargir les écrits scientifiques entourant le phénomène de l'humour, à savoir la théorie de la violation bénigne. Selon les deux théoriciens, l'humour émerge lorsque « (1) a circumstance is appraised as a violation, (2) the circumstance is appraised as benign, and (3) both appraisals occur simultaneously » (Warren and McGraw, 2015, p. 75).

De manière analogue aux fondements de la théorie de la libération, la violation est, en l'occurrence, perçue comme une transgression des normes sociales pouvant même se présenter telle une menace identitaire à l'égard d'autrui (Wolfgruber, 2023). Dans cette perspective, la violation doit demeurer bénigne afin que la manifestation humoristique soit jugée comme comique, caractère qui est déterminé en fonction des normes, valeurs et règles de conduite préétablies au sein d'une communauté. La théorie de la violation bénigne permet donc de poser un regard nouveau sur le procédé d'appréciation d'un propos humoristique et d'affirmer qu'aucune forme d'humour n'est par définition digne ou indigne : la qualité d'un propos humoristique s'octroie en fonction du contexte dans lequel il est énoncé et des relations qui le composent.

2.3. Les quatre styles d'humour

De même que pour les théories de l'humour présentées ci-dessus, quatre styles d'humour sont prépondérants dans la littérature scientifique : l'humour associatif, l'humour rehaussant l'image de soi, l'humour semi-agressif et agressif et l'humour rabaissant l'image de soi. Ces quatre

styles peuvent être répartis en deux catégories d'humour qui se démarquent l'une de l'autre par les effets qu'elles génèrent au sein de l'unité prenant part et/ou subissant l'humour (voir Figure 2). La première catégorie englobe les styles d'humour adaptatifs, styles qui – lorsque mobilisés – sont perçus tel un gage d'habiletés adaptatives et se veulent inoffensifs (Autissier et Arnéguy, 2012; Martin et al., 2003). La seconde catégorie regroupe les styles d'humour inadaptés, c'est-à-dire ceux qui ont portent préjudice, notamment au niveau relationnel.

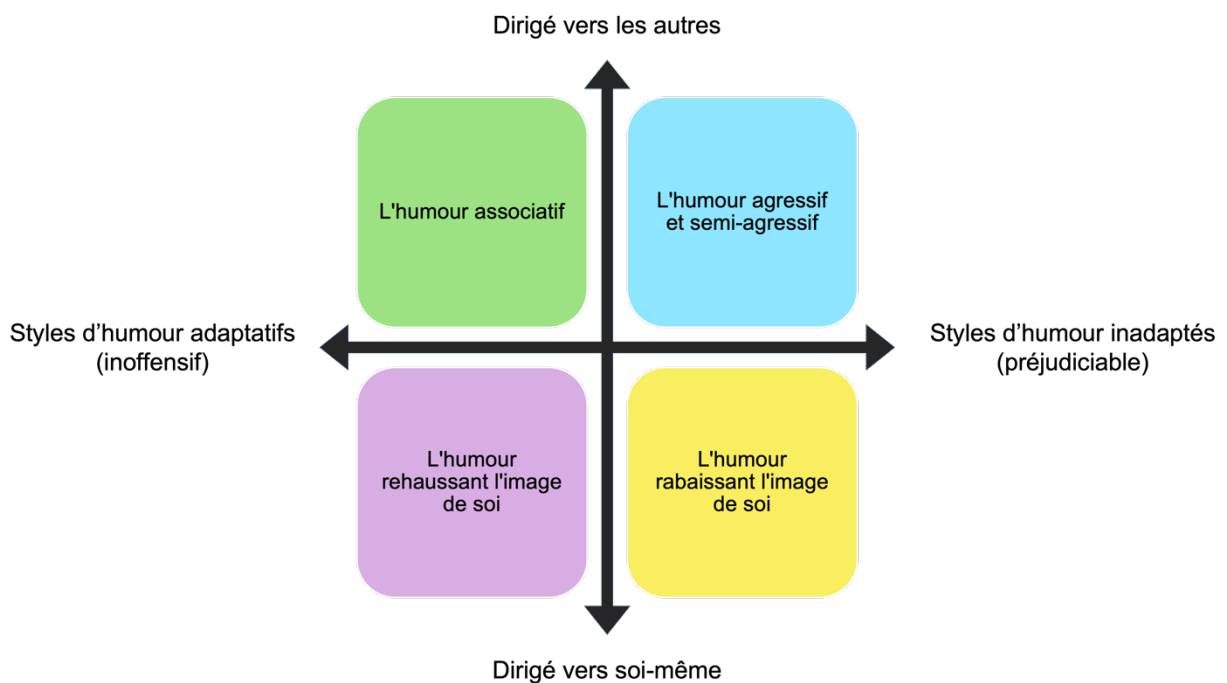


Figure 2 : Les quatre styles d'humour adapté d'Autissier et Arnéguy (2012)

Le style d'humour associatif se veut léger, rassembleur et bienveillant et se traduit principalement par la plaisanterie (Autissier et Arnéguy, 2012; Cann et al., 2014; Romero et Cruthirds, 2006). Wolfgruber (2023) soutient même que ce style d'humour « serves as a social glue that creates a pleasant work environment » (p. 40), démontrant par le fait même le potentiel inhérent d'une telle pratique communicationnelle en entreprise.

Le style d'humour rehaussant l'image de soi peut être envisagé, quant à lui, comme un mécanisme d'ajustement qui permet de mieux faire face aux épisodes stressants (Cann et al., 2014; Wolfgruber, 2023). Ce style prend majoritairement forme sous un ton ironique et absurde et témoigne d'une estime de soi développée et d'une santé mentale (Autissier et Arnéguy, 2012).

Le troisième style d'humour est empreint d'agressivité à l'égard d'autrui, en ce sens qu'il se décline par des remarques préjudiciables formulées dans le but de corriger ou encore de rabaisser l'autre. Selon Martin et al. (2003), il importe de segmenter ce style d'humour en fonction du degré d'agressivité qui est porté par le locuteur. Dans cette optique, l'humour semi-agressif est envisagé tel un procédé communicationnel qui « allows one to express disagreement and conflict without negative affect since the message is delivered in a playful manner » (Romero et Cruthirds, 2006, p. 60). Par ailleurs, si les propos humoristiques émis sont reçus congrûment par l'auditoire, le recours à ce style d'humour peut faciliter l'adhésion des membres à la culture organisationnelle et, par le fait même, la conformité aux normes et standards qui en découlent (Autissier et Arnéguy, 2012). En ce qui a trait au style d'humour agressif, ce dernier résulte d'une soif de pouvoir et se veut généralement réactionnaire. Le but de l'humour agressif n'est nul autre que d'humilier autrui en vue de se sentir supérieur (Autissier et Arnéguy, 2012; Cann et al., 2014; Wolfgruber, 2023). Dans cette perspective, les formes que peut prendre l'humour sont multiples : mépris, dérision, attaque, dénigrement, etc.

Enfin, le style d'humour rabaissant l'image de soi est mobilisé dans une visée d'acceptation par les pairs, c'est-à-dire lorsqu'un individu cherche à intégrer un groupe ou un contexte particulier (Autissier et Arnéguy, 2012; Cann et al., 2014; Wolfgruber, 2023). Pour ce faire, une tentative de divertissement est mise de l'avant, tentative qui résulte d'une ridiculisation de soi-même par le biais de blagues.

2.4. L'humour en contexte organisationnel

Nous nous intéresserons maintenant aux manifestations de l'humour en contexte de groupe afin d'acquérir une compréhension plus exhaustive des effets, bienfaits et inconvénients de cette déclinaison communicationnelle qui prend vie dans un environnement organisationnel. Pour ce faire, une revue de la littérature sera articulée au moyen de trois thématiques clés représentant les courants de pensée dominants – l'humour comme un outil pour maintenir l'ordre social, l'humour comme une menace qui risque d'apporter la dissolution de l'ordre social et l'humour comme un mécanisme qui permet la canalisation des émotions – permettant ainsi de dresser un portrait nuancé et riche de la théorisation de l'humour dans les organisations, bien que cette dernière soit plutôt limitée.

2.5. En quoi l'humour comme pratique communicationnelle peut aider ou nuire à la dynamique relationnelle en contexte organisationnel ?

2.5.1. Première conceptualisation : la canalisation des émotions

Le premier courant de pensée dominant de la littérature sur l'humour en contexte de groupe soulève la dimension thérapeutique de cette pratique communicationnelle, présentant l'humour comme une stratégie de canalisation des émotions. D'entrée de jeu, les auteurs s'insérant dans ce champ de pensée sont tous en accord quant à la nature bénéfique et positive de l'humour sur la santé physique et mentale d'un individu (Abel, 2002; Coetzee et Cilliers, 2012; Mesmer-Magus et al., 2012; Nardone et Portelli, 2007; Robert et Wilbanks, 2012). L'humour est plus précisément défini comme un outil facilitant l'adaptation et la restructuration constructive d'une situation stressante, outil qui se décline de manière verbale ou non-verbale et qui est générateur d'émotions

positives (Abel, 2002; Coetzee et Cilliers, 2012; Mesmer-Magus et al., 2012; Nardone et Portelli, 2007; Robert et Wilbanks, 2012).

À la lumière d'une étude menée auprès d'étudiants universitaires reposant sur le *Perceived Stress Scale* (PSS), Abel (2002) affirme que ceux ayant un sens de l'humour aiguisé font davantage preuve de recul affectif lorsqu'une situation de stress survient – permettant ainsi un retour plus rationnel – alors que ceux qui démontrent moins d'aisance avec les pratiques humoristiques n'ont pas ce réflexe. Or, les écrits d'Abel (2002) mettent en exergue l'impact positif qu'exerce l'humour sur l'affectivité des membres d'un groupe. Dans le même ordre d'idées, Mesmer-Magnus et al. (2012) soulèvent que l'utilisation de l'humour positif, peu importe sa nature interpersonnelle ou autodirigée, atténue nettement l'anxiété des employés en plus de maintenir un environnement de travail sain et efficace. Subséquemment, ces théoriciens recommandent l'utilisation de l'humour au travail notamment en raison de l'impact significatif qu'il exerce sur la performance et la satisfaction des membres d'une organisation (Mesmer-Magnus et al., 2012).

Dans un autre ordre d'idées, Robert et Wilbanks (2012) mettent l'accent sur l'éphémérité des effets générés par l'humour en contexte de groupe. Par le biais du *Wheel Model of humor* mettant en relation l'humour, les affects individuels et partagés, la manifestation émotionnelle ainsi que le niveau de favorabilité à l'humour d'un environnement, ces auteurs illustrent l'importance de la récurrence et la cumulation des événements humoristiques au sein d'une organisation en vue d'observer des retombées positives notables (Robert et Wilbanks, 2012). Ceci dit, la *réussite* et l'efficacité des événements humoristiques vis-à-vis un groupe dépendent largement de la nature cyclique et cumulative des manifestations – soit la culture humoristique –, sous-entendant ainsi qu'une utilisation isolée de l'humour n'aura pas d'impact à long terme sur le fonctionnement d'une organisation (Robert et Wilbanks, 2012). Un lien peut être établi avec les écrits de Coetzee et

Cilliers (2012) soulignant que – bien que l’humour s’inscrive dans une visée thérapeutique et permette de soulager les tensions lorsqu’une situation anxiogène survient – les effets générés par les pratiques humoristiques ne sont que temporaires et ne permettent pas forcément de dénouer l’événement stressant/problématique.

À l’inverse, sous une perspective de thérapie stratégique brève, Nardone et Portelli (2007) indiquent que l’humour est un puissant instrument qui aide non seulement les individus à élargir leurs perceptions, mais qui les aide surtout à braver le changement – ce qui peut se traduire en une résolution de la situation problématique. Bien que les pratiques humoristiques s’inscrivent dans une démarche créative, paradoxale et non-conventionnelle, elles contribuent positivement à repositionner les craintes obsessionnelles des patients de façon déformée et absurde. Le paradoxe humoristique contribue également à établir un climat sain et à renforcer la relation entre le patient et le thérapeute. Pour cette raison, Nardone et Portelli (2007) réitèrent l’efficacité de cette pratique auprès des individus qui sont particulièrement rigides, étant donné la distanciation que l’humour instaure entre le sujet et l’objet, distanciation occasionnant une interprétation tout autre de la situation. Or, force est de constater que les pratiques humoristiques semblent être très utiles et efficaces auprès des acteurs vivant des situations difficiles, situations auxquelles ils sont émotionnellement et étroitement liés – ce qui peut définitivement se transposer en contexte organisationnel.

2.5.2. Deuxième conceptualisation : le maintien de l’ordre social

Le deuxième courant de pensée dominant de la littérature sur l’humour présente cette pratique communicationnelle comme une stratégie facilitant la cohésion d’un groupe et le maintien de l’ordre social. Dandaneau (2007) définit l’ordre social tel « the aggregate equilibrium that is

achieved when subsystems adapt to meet a priori societal needs » (p. 1). Mondémé (2016) ajoute que les activités composant cet ordre se doivent d'être *ordonnées et intelligibles*, sans quoi elles perturberont le statu quo social. Ainsi, l'humour est présenté, dans cette conceptualisation, comme un outil personnel et collectif qui se manifeste spontanément et qui contribue à préserver l'ordre social d'une organisation (Moalla, 2015; Besson, 2010). L'ordre collectif est maintenu à travers la communication humoristique notamment puisqu'elle permet de désarmer ou encore de dissuader le ou les acteurs impliqués dans une situation tendue, facilitant grandement les échanges (Besson, 2010). En ce sens, l'humour a un pouvoir inhérent sur le fonctionnement d'un groupe social en raison des fonctions psychologiques, physiologiques et sociales que les pratiques humoristiques – qui se déclinent sous plusieurs formes – exercent sur les organisations qui y ont recours sur une base récurrente. Dans cet ordre d'idée, Lecourt (2005) réitère que le rire généré par les manifestations humoristiques est si puissant qu'il devient corporellement contagieux, permettant ainsi à l'organisation d'alterner aisément entre tension et détente ce qui favorise la cohésion sociale du groupe.

D'ailleurs, il va de soi qu'un groupe pluriel et diversifié est plus susceptible de rencontrer des difficultés lors d'une interaction humoristique notamment en raison de la distance culturelle dans laquelle s'inscrit l'échange. Or, par le biais d'une analyse de la collaboration entre des Tunisiens apprenant l'anglais et des Américains, Moalla (2015) réitère que – malgré la complexité générée par les différences culturelles d'un groupe vis-à-vis le processus de construction et de compréhension de la communication humoristique – l'humour contribue davantage à renforcer les relations interpersonnelles au sein d'un groupe qu'il nuit à son fonctionnement. Cette retombée est attribuable à la reconnaissance des divergences culturelles. Cela va de pair avec les écrits de Besson (2010) et de Lecourt (2005) stipulant que l'humour a un caractère fonctionnel, voire même *quasi-*

professionnel, caractère qui est possible si et seulement si l'émetteur fait preuve d'une intelligence situationnelle particulière et que le rire s'insère dans une complicité et une participation groupale et émotionnelle.

Fine et Soucey (2005) et Rothwell et al. (2011) mettent également en lumière la culture de l'humour qui se développe dans de nombreuses organisations, se déployant au moyen de thèmes humoristiques acceptés et employés répétitivement par ses membres. Or, pour qu'une manifestation humoristique contribue à la création ou encore au renforcement d'une culture organisationnelle de l'humour, cette dernière doit être intégrée, interactive et référentielle, et son contenu doit être familier, approprié au contexte social, conforme aux objectifs de l'organisation, respectueux de la hiérarchie organisationnelle et lié aux interactions découlant des activités organisationnelles (Fine et Soucey, 2005; Rothwell et al., 2011). Ceci dit, en fonction de ces caractéristiques, Rothwell et al. (2011) réitèrent que la culture de l'humour est particulièrement pertinente et utile sur le plan organisationnel puisqu'elle est le reflet de la réalité du groupe. Elle permet ainsi d'acquérir une meilleure compréhension du fonctionnement de l'organisation, de créer une identité collective qui facilite les interactions et la cohésion sociale, d'identifier des outils adaptés au besoin du groupe, de réguler le quotidien organisationnel et de définir et actualiser la culture de l'organisation (Rothwell et al., 2011; Fine et Soucey, 2005). À la lumière de ces écrits, force est de constater que l'humour semble bel et bien servir d'outil de maintien de l'ordre social.

2.5.3. Troisième conceptualisation : la dissolution de l'ordre social

Le troisième champ de pensée prépondérant de la littérature sur l'humour expose plutôt la dimension obscure des manifestations humoristiques en contexte de groupe, soulevant par le fait

même la fonction de démantèlement de l'ordre social qui peut découler de l'utilisation de l'humour. Ce courant de pensée est caractérisé par deux positionnements distincts de l'humour.

Premièrement, l'humour est positionné comme une stratégie défensive minimisant la gravité d'une offense formulée à l'égard d'un acteur organisationnel – offense qui occasionne inévitablement des *Face-Threatening Acts* (FTA) (Hodson et MacInnis, 2016; Zajdman, 1995). Zajdman (1995) réitère que le ton humoristique par lequel peuvent se décliner les FTA donne l'impression à l'auditeur ou encore à la cible que la menace n'est qu'un *jeu équitable*, minorant ainsi les implications des agressions morales qu'il subit. Suivant ce point de vue, Hodson et MacInnis (2016) soulèvent que l'humour s'insérant dans un contexte organisationnel occupe majoritairement un rôle de délégitimation visant à préserver le pouvoir, à contrôler autrui et à se dédouaner de toute atteinte portée. Cette stratégie se décline de trois manières soit la déshumanisation d'un individu ou un groupe, l'humour désobligeant vis-à-vis ce dernier et le maintien du statu quo, déclinaisons qui visent à légitimer le comportement immoral (Hodson et MacInnis, 2016). Ainsi, ces théoriciens stipulent que toute manifestation humoristique en situation intergroupe comporte des risques de FTA pouvant engendrer de graves conséquences, d'où l'importance de reconnaître et considérer les implications de la communication humoristique (Zajdman, 1995; Hodson et MacInnis, 2016).

Deuxièmement, l'humour est défini comme un phénomène hétérogène, polymorphe, universel et ambigu dont le style varie en fonction de l'identité de l'émetteur, renforçant d'une part l'inclusion et la coopération des acteurs organisationnels et d'autre part l'exclusion et la discorde d'autres acteurs organisationnels (Westwood et Johnston, 2013; Rogerson-Revell, 2007; Schaefer et Lynch, 2017). Dans cet ordre d'idée, la nature paradoxale et complexe de l'humour peut certes entraîner des effets positifs permettant de maintenir l'ordre social au sein d'une organisation, mais

peut également générer des effets négatifs tels que le désordre social, la perturbation et la résistance, effets qui dépendent largement du contexte dans lequel s'insère la manifestation humoristique, d'où l'importance d'analyser l'environnement situationnel et contextuel (Westwood et Johnston, 2013).

Cela dit, Rogerson-Revell (2007) ajoute que l'humour en contexte organisationnel et interculturel occupe plusieurs fonctions telles que l'amélioration de la cohésion sociale, le désamorçage des tensions, le *camouflage* du discours répressif et la contestation *légitime* des décisions. Or, selon cet auteur, les pratiques humoristiques représentent avant tout une stratégie d'inclusion et d'exclusion qui se décline par l'interaction et exerce un contrôle et une influence sur le groupe *étranger*, groupe qui est déterminé par le style humoristique dominant (Rogerson-Revell, 2007).

Malgré les définitions distinctes de l'humour que l'on retrouve parmi ce courant de pensée, les écrits axés sur la facette nuisible de l'humour en contexte de groupe abordent tous, à différents degrés, le caractère pratiquement non-sanctionnable de l'humour. Schaefer et Lynch (2017) se penchent particulièrement sur cette dimension des manifestations humoristiques et indiquent qu'il est fort complexe de gérer l'humour au niveau organisationnel puisqu'il s'agit d'une pratique perverse difficilement réprimandable. Par conséquent, tenter de contrôler ce qui peut être dit et ce qui ne peut l'être pourrait avoir comme effet de supprimer ou encore d'envenimer l'humour. Ainsi, force est de remarquer que l'utilisation de l'humour dans les organisations peut représenter une menace pour l'ordre social et le fonctionnement harmonieux et adéquat des activités organisationnelles.

3. PROBLÉMATISATION

À la lumière de la recension des écrits mettant en avant les trois écoles de pensée dominantes de l'humour, les effets de cette pratique communicationnelle au sein d'un groupe et les différentes conceptualisations de la dichotomie inclusion-exclusion sociale, on peut conclure que l'humour en contexte de travail diversifié est fréquemment présenté comme une pratique organisationnelle positive qui permet, entre autres, la canalisation des émotions et la création d'un esprit d'équipe. Or, force est d'admettre que ces approches managériales positionnent majoritairement l'humour comme une stratégie de cohésion et de bien-être. La littérature soulève les multiples vertus des pratiques humoristiques, pratiques qui, lorsque répétées, forment une culture de l'humour permettant de naviguer fluidement entre tension et détente et, du même coup, de maintenir l'ordre social d'une organisation et de canaliser les émotions de ses membres, les amenant à mieux composer avec les épisodes déconcertants. Toutefois, un courant de la littérature souligne la dimension obscure que peut revêtir l'humour au sein des organisations, démontrant ainsi que cette pratique communicationnelle peut devenir un outil d'exclusion professionnelle qui perpétue les inégalités sociales. En ce sens, une analyse des interactions humoristiques sous une perspective communicationnelle permettrait de mettre en lumière la nature dommageable d'un humour déplacé.

D'ailleurs, les écrits empiriques sur l'inclusion et l'exclusion sont présentés dans une optique de macro-système, c'est-à-dire dans une perspective englobant la société ou l'organisation tout entière. Or, les effets de l'humour en contexte organisationnel se ressentent plutôt au niveau du méso- et micro-système, à savoir l'équipe de travail. Effectivement, une blague ethnique, raciste ou encore une micro-agression découlant d'une manifestation de l'humour aura une incidence directe sur les relations et la dynamique d'un groupe.

En ce sens, comme le contexte dans lequel l'humour prend vie détermine si l'effet généré vis-à-vis du fonctionnement de l'organisation sera productif ou néfaste, je suis d'avis que les acteurs organisationnels ayant recours à l'humour doivent posséder une forte intelligence contextuelle en vue de reconnaître et tenir compte des implications de leurs interventions, sans quoi l'humour pourrait contribuer à créer un environnement de travail tendu, accentuant l'exclusion de certains membres. À cet effet, bien que les études présentant l'humour de supériorité comme un outil d'exclusion soient nombreuses, peu d'études se penchent sur le risque de fragmentation sociale pouvant émerger d'une utilisation de l'humour irréfléchi en contexte de groupe diversifié, risque d'ores et déjà accru en contexte de télétravail. « Le rire, comme la musique, se montre très sensible aux fausses notes » (Lecourt, 2005, p. 102), propos qui expriment parfaitement mon positionnement face à l'humour en contexte organisationnel, surtout lorsqu'on tient compte de son caractère pratiquement non-sanctionnable.

Dans une province comme le Québec où il y a un fort pourcentage d'employés diversifiés sur le plan identitaire et où le mode de travail hybride est de plus en plus prisé, nous ne savons pas encore comment les groupes font sens de l'humour comme moyen de cohésion et de détente.

Pour comprendre comment les acteurs ayant plusieurs appartenances identitaires négocient l'utilisation de l'humour dans un contexte organisationnel, j'ai posé les questions suivantes :

Comment les acteurs ayant plusieurs appartenances identitaires utilisent-ils l'humour dans un contexte organisationnel? Comment réagissent-ils à l'humour utilisé? Comment ces interactions humoristiques manifestent-elles des dynamiques d'inclusion et/ou d'exclusion?

4. MÉTHODOLOGIE

Cette étude se base sur une approche qualitative et itérative. La recension des écrits m'a permis d'établir qu'une grande partie de la littérature portant sur l'humour n'est pas axée autour des contextes organisationnels et de diversité. Or, le recours à une méthode combinant l'induction et la déduction et, du même coup, alternant entre les approches émique et étique me permet de faire dialoguer les théories de l'humour, de l'inclusion et de l'exclusion présentées ci-dessus avec les données qui ont émergées de mon terrain d'étude (Tracy, 2020).

Comme je souhaite à la fois comprendre comment se décline l'humour au sein d'un groupe de travail diversifié sur le plan identitaire et comment il est perçu, j'adopterai plus précisément une posture épistémologique interprétative. En ce sens, ce paradigme me permet d'orienter mon regard vers la signification que les membres de l'équipe octroient aux pratiques humoristiques qui contribuent à modeler leur propre réalité organisationnelle ainsi qu'aux règles et codes qui délimitent cette dernière (Martineau, 2016). Cette réalité n'étant pas tangible, mais plutôt plurielle en ce sens que la conception du quotidien organisationnel peut varier d'un individu à l'autre, il semble opportun de reprendre les propos de Tracy (2020d) en vue d'illustrer la pertinence de cette posture vis-à-vis mon étude : « (human activity) is viewed as a 'text' that can be read, interpreted, and analyzed » (p. 51). Cela dit, cette méthode m'amènera à centrer ma recherche sur l'expérience des sujets, sur leurs interactions et leurs relations.

4.1. Choix des méthodes de cueillette de données

4.1.1. *L'observation*

D'emblée, il m'a semblé pertinent d'opter pour l'observation en guise de méthode de cueillette des données, et ce, en raison de sa dimension immersive rendant les échanges émergents

accessibles en temps réel et permettant d'élucider certains mécanismes sociaux difficilement verbalisables – notamment lorsqu'il est question d'humour (Chevalier et Stenger, 2018; Wolfgruber, 2023). À mon sens, il est logique que l'ethnographie de terrain représente la méthodologie préconisée dans le cadre de ma recherche car seule cette méthode permet de récolter des données qui ne sont pas *a priori* altérées par les perceptions et impressions des individus formant une unité organisationnelle. Plus précisément, l'objectif des observations est d'acquérir une compréhension plus approfondie de la façon dont l'humour est, en premier lieu, mobilisé par les membres d'une équipe culturellement diversifiée et, en deuxième lieu, reçu par ces mêmes individus.

Dans l'optique de limiter les effets de ma présence sur le comportement des membres de l'organisation qui constitue mon terrain, j'ai adopté le rôle de l'observatrice non participante, m'intégrant ainsi à l'environnement organisationnel tout en préservant une distance volontaire avec les sujets (Martineau, 2016). Il était ainsi de ma responsabilité d'établir une entente morale avec les acteurs qui composent l'unité organisationnelle étudiée afin de leur expliquer les paramètres de mon étude dans un vocabulaire intelligible, le tout visant à instaurer un lien de confiance avec ces derniers pour qu'ils n'altèrent pas indéfiniment leurs comportements du fait de ma présence.

Comme l'observation en soi ne laisse aucune trace, il était de mon devoir d'assurer une prise de notes représentative et exhaustive des événements observés dans l'organisation pour être en mesure d'utiliser *a posteriori* ce que j'ai vu, entendu et remarqué dans le cadre de mon analyse (Martineau, 2016). De ce fait, les notes que j'ai prises regroupent à la fois la dimension pragmatique des échanges observés (noms des sujets; date et heure des rencontres), une dimension descriptive (déroulement de la rencontre), une dimension théorique (liens avec la théorie présentée dans la revue de la littérature) et, finalement, une dimension réflexive (journal de bord) visant à faire état

de mon ressenti lors des séances d'observation. La prise de notes descriptive a été guidée et délimitée à l'aide d'une grille d'observation englobant les éléments saillants à observer (voir annexe 1), grille qui m'a grandement aidé à focaliser mon attention et à la standardiser indépendamment des circonstances rencontrées (Martineau, 2016).

4.1.2. Les entrevues

En vue de réellement avoir accès au sens que donnent les participants de ma recherche aux interactions humoristiques qui composent leur quotidien au travail, il m'a semblé logique de recourir à une deuxième méthode de cueillette de données, soit l'entrevue. Les propos de Stake (1995) illustrent la riche nature et l'étendue des données qui peuvent être recueillies par le biais de cette méthode : « an interview is the main road to multiple realities » (p. 64). En effet, le recours à l'entretien permet une approche holistique du phénomène qu'est l'humour en contexte organisationnel dans la mesure où les répondants ne sont pas limités ou enfermés dans une réalité précise; ils sont libres de partager leur réalité/univers individuel (Masson & Haas, 2010). L'entrevue est d'autant plus une méthode complémentaire à l'observation, en ce sens qu'elle offre la possibilité d'aller au-delà des éléments observables sur le terrain, et permet d'explicitier les pensées, émotions, appréhensions liées et visions liées à l'humour des sujets (Savoie-Zajc, 2016; Wolfgruber, 2023).

Dans cet ordre d'idées, j'ai choisi de mener des entretiens semi-dirigés. Comme il n'était pas possible d'interroger les participants sur des événements précis observés pour des raisons éthiques, j'ai orienté les discussions autour de l'utilité de l'humour dans leur vie professionnelle tout en leur laissant suffisamment de flexibilité pour partager ce qu'ils jugeaient pertinent. Comme l'entend Roberts (2020), l'entrevue qualitative ne doit pas viser strictement à obtenir des réponses

aux questions préétablies, mais plutôt « to listen to their stories so that they can acquire an understanding of how their experiences unfolded, and the meanings that they associated with these experiences » (p. 3189). Dans cette optique, la grille d'entretien sert de guide évolutif pour le déroulement des entrevues dans la mesure où il s'agit d'un outil qui est sujet à plusieurs ajustements (Barbot, 2012).

La grille d'entrevue développée et ayant inspiré les discussions que j'ai eues avec les participants était composée de quatre types de questions (voir annexe 2). En premier lieu, les questions d'ouverture avaient pour but d'assurer le consentement éclairé des participants, d'établir une relation de confiance avec ceux-ci et de leur offrir l'opportunité de se présenter et de brosser un portrait de leur parcours professionnel. Deuxièmement, les questions génératrices visaient à mieux comprendre leur quotidien organisationnel pour ensuite le mettre en relation avec le phénomène d'humour. Les questions composant la troisième partie de l'entrevue étaient davantage ciblées, c'est-à-dire qu'elles portaient sur des sujets concrets et exigeaient des réponses d'ordre plus personnel. Finalement, les questions de clôture ont été développées afin de permettre aux participants d'ajouter tout élément qui leur semblait pertinent mais qui avait été omis, d'autant plus qu'elles visaient à ouvrir la discussion sur la suite de ma recherche et ma reconnaissance vis-à-vis leur participation.

4.2. Enjeux éthiques

Il demeure crucial de réfléchir aux enjeux éthiques qui peuvent émerger de mes choix méthodologiques, plus particulièrement comme je mène une recherche auprès de sujets humains. D'emblée, Crête (2016) et Tracy (2020b) réitèrent que la recherche qualitative permet de recueillir des données riches et holistiques. Or, tout chercheur doit être conscient de sa responsabilité éthique

vis-à-vis les participants étudiés. Cela dit, dans le cadre de mon étude, le respect de la vie privée, le consentement éclairé et la confidentialité sont des critères que je me suis assurée de respecter en permanence. Pour ce faire, comme mentionné précédemment, j'ai établi un contrat moral avec l'ensemble des participants, contrat visant à les informer que les données recueillies seraient anonymisées, mais qu'ils étaient tout de même en mesure de se retirer de l'étude s'ils ne s'y sentaient plus à l'aise. Les enjeux d'anonymisation et de confidentialité seront abordés plus en profondeur dans le chapitre d'analyse des données.

Tel que présenté dans la littérature, l'humour peut à la fois être vecteur de cohésion et de fragmentation organisationnelle. En ce sens, je me devais de réfléchir aux événements exceptionnels qui pouvaient survenir dans le cadre de mon observation de terrain. Par exemple, si je me retrouvais dans une situation où une séquence humoristique observée dégénère et se transforme en micro-agression, je dérogerais de mon rôle d'observatrice non participante en vue d'intervenir. Évidemment, un tel *obstacle* aurait certainement eu pour effet de me bouleverser. Tracy (2014) relate que, bien que le bouleversement soit une position inconfortable pour le chercheur, ces moments permettent de réfléchir à la façon dont nos pratiques peuvent mener à une certaine transformation.

Par ailleurs, étant donné que j'adopte une posture interprétative qui tient compte du fait que « each writer filters his or her writing through his or her own values, which depend on his or her gender, race, ethnicity, socioeconomic status, and cultural background », je me devais de réaliser des exercices réflexifs continus (Caulley, 2008, p. 444). Cela m'a permis d'identifier les biais qui sous-tendent ma lecture de l'enjeu étudié et de la revisiter au besoin. Néanmoins, il apparaît important de réitérer que mon bagage culturel, académique et socio-économique a guidé dans une certaine mesure mon analyse, ce qui pourrait constituer une limite inhérente de mon étude.

Effectivement, mon positionnement en tant que jeune femme blanche, québécoise, étudiante-chercheuse qui désire étudier la co-construction de sens autour de l'humour en contexte de travail diversifié a certainement eu une influence sur la manière dont les participants m'ont perçu et, du même coup, se sont comportés en ma présence.

4.3. Mon terrain

Initialement, je souhaitais réaliser ma collecte de données au sein d'une équipe organisationnelle composée de moins de 20 employés afin de limiter l'étendue des relations à documenter. Les centres d'appel me paraissaient particulièrement intéressants en raison du fort pourcentage d'immigrants qui y travaillent. Or, les répercussions de la pandémie de Covid-19 dans les milieux professionnels ont exigé que je revisite certains critères auxquels j'avais implicitement réfléchi.

4.3.1. À la recherche d'un terrain

Comme précisé ci-dessus, j'ai d'abord ciblé les centres d'appel afin d'évaluer la possibilité d'en faire mon terrain d'étude. J'ai rapidement été mise au courant que la majorité des organisations dirigeant un centre d'appel menait toujours leurs opérations à distance en raison de la pandémie, c'est-à-dire que les agents travaillaient à partir de leur domicile, en silo. L'option qui s'offrait à moi était donc évidente : il fallait opter pour une unité organisationnelle différente. En réfléchissant à la démarche à privilégier, il m'a semblé largement plus pertinent de tenter ma chance auprès d'organisations au sein desquelles les employés issus d'une même équipe échangent – et possiblement plaisantent – davantage entre eux. J'ai pris conscience du fait que les centres d'appel

n'étaient après tout fort probablement pas le type de terrain qui me permettrait d'observer fréquemment des conversations entre collègues.

En ce sens, j'ai dressé une liste de six entreprises de grande taille qui possèdent plusieurs succursales déployées à la grandeur du Québec en vue d'inviter ces dernières à participer à mon étude. En guise de première sollicitation, un courriel précisant l'objectif de ma recherche et en quoi consisterait leur participation à mon projet leur a été acheminé le 23 mars 2022 (voir annexe 3), en parallèle de quoi j'ai également contacté une connaissance issue du milieu bancaire et s'intéressant plus particulièrement aux enjeux de diversité et d'inclusion qui m'avait manifesté son intérêt lors d'une discussion antérieure. Dès ces premiers contacts, j'ai obtenu deux retours positifs dans un très court délai : d'une part, mon contact m'a réitéré son intérêt et m'a proposé une rencontre pour discuter de mon projet plus en détail et m'informer des diverses étapes et approbations nécessaires (sécurité et ressources humaines) pour pouvoir accéder au terrain alors que, d'autre part, la directrice d'une organisation sollicitée par courriel m'a précisé être très intéressée par mon étude et enthousiaste à l'idée d'y participer.

Alors que j'anticipais les démarches de recherche d'un terrain, étant persuadée de lancer une ligne à l'eau en vain, je me suis plutôt retrouvée avec deux organisations qui souhaitaient généreusement m'intégrer à leur environnement de travail à titre de chercheuse. Après mûre réflexion, j'ai choisi de poursuivre les démarches avec ma connaissance comme une relation de confiance et de réciprocité était d'ores et déjà établie entre nous, d'autant plus que j'avais facilement et fréquemment accès aux suivis internes concernant mon intégration au terrain comme le poste qu'elle occupe est en soutien à la direction de l'établissement.

Néanmoins, après un peu plus d'un mois de démarches d'accès au terrain et d'attente, cette dernière m'a informé qu'un enjeu interne obligeait l'organisation à se désister de tout projet de

recherche futur et ce jusqu'à nouvel ordre. À la suite de cette annonce, bien que peinée de la finalité du processus jusqu'à alors effectué, j'ai recontacté la seconde organisation m'ayant indiqué vouloir participer à ma recherche, organisation qui m'a confirmé ne pas avoir à poursuivre mes recherches : elle participerait.

4.3.2. Accès au terrain

Contre toute attente, les démarches d'accès au terrain ont été d'une simplicité inégalée. Alors que plus d'un mois venait de s'écouler depuis les premiers contacts avec l'entreprise initiale – et ce sans avoir réussi à obtenir les accès nécessaires –, il n'a suffi que d'un courriel pour que tout se mette en branle. La directrice (re)contactée le 18 mai 2022 – que nous nommerons Mélissa – m'a instantanément mis en contact avec une des conseillères en communication, soit Magalie, afin de planifier mon intégration au terrain.

Un peu moins d'une semaine plus tard, Magalie et moi nous sommes rencontrées via la plateforme de visioconférence Teams afin que je lui présente les tenants et aboutissants de ma recherche et les protocoles éthiques à respecter. Elle s'est dès lors engagée à 1) relayer l'information à la haute direction afin de confirmer leur participation, 2) présenter mon projet aux employés de l'organisation lors d'une rencontre se tenant en présentiel le 8 juin 2022 et 3) imprimer et distribuer les formulaires de consentement aux membres lors de cette même rencontre et, conséquemment, récupérer ces documents. Deux formulaires distincts devaient être distribués étant donné que ma collecte de données se réalisait selon deux modes : un premier formulaire de consentement pour l'observation et un second formulaire de consentement pour les entrevues.

Exactement une semaine plus tard (15 juin), les formulaires étaient fin prêts à être récupérés à l'accueil de l'organisation – ce que j'ai fait –, me conférant ainsi le droit d'accès au terrain. Cela

nous mène donc au 16 juin 2022, date qui a officiellement marqué le début de ma collecte de données. Au total, 62 membres de l'organisation ont consenti à ce que je les observe dans le cadre de ma recherche. En ce qui a trait aux entrevues, ce sont 39 employés qui ont accepté d'y participer par le biais de leur consentement.

4.3.3. Présentation du terrain

L'organisation au sein de laquelle j'ai réalisé ma collecte de données œuvre dans le secteur bancaire et sert une clientèle qui répond à des critères particuliers que je ne peux révéler par souci de confidentialité. La succursale qui a généreusement accepté de m'accueillir est basée à Montréal et est, par le fait même, composée d'une équipe diversifiée sur le plan culturel et identitaire. Pour alléger le texte, nous dénommerons cette organisation IBSAM (Institution bancaire située à Montréal).

Bien que je souhaitais initialement recruter une équipe composée d'au plus 20 employés, il m'a paru déraisonnable de faire fi de la générosité et de l'enthousiasme d'IBSAM face à mon projet, même si cette dernière est composée d'un nombre de participants bien au-delà de mes espérances. Mon terrain regroupe un peu plus de 80 employés, ces derniers formant huit sous-équipes distinctes, bien qu'interdépendantes.

D'abord, la direction forme une équipe de 11 employés, parmi lesquels on retrouve le directeur général, les directeurs principaux et gestionnaires ainsi que les chefs d'équipe. Leur rôle consiste à déployer les outils nécessaires au maintien d'un bilan financier institutionnel prospère, tout en ayant les intérêts de la clientèle à cœur.

Juste en dessous – en termes de rang hiérarchique – se trouve l'équipe d'administration et de soutien à la direction. Cette dernière rassemble 11 employés qui ont un ou plusieurs des statuts

suivants : conseillers stratégiques, conseillers en communication, adjoints, analystes, agents de bureau et agents techniques. Leur présence au sein d'IBSAM vise à apporter un soutien à la haute direction ainsi qu'à aiguiller leurs subordonnés dans le développement de leurs compétences.

Évidemment, un important segment de l'effectif d'IBSAM est occupé par les conseillers en tous genres. Les conseillers sont divisés en quatre équipes, toutes dirigées par un ou plusieurs directeurs et parfois chefs d'équipe, et ayant chacune une expertise distincte parmi les suivantes : finances personnelles, gestion de patrimoine, développement des affaires (particulier) et, finalement, service aux entreprises. L'équipe en charge des finances personnelles regroupe 17 conseillers, ces derniers ayant pour but d'informer et orienter la clientèle sur le plan du financement, de l'épargne et des protections d'assurance. L'équipe de gestion de patrimoine est, quant à elle, composée de 13 conseillers qui éclairent les clients dans l'élaboration de leur plan financier, dans la gestion de leurs placements, dans la préparation de leur retraite ou encore dans la gestion d'une succession. Le mandat des 5 conseillers qui font partie de l'équipe de développement des affaires (particulier) est d'implanter des stratégies qui permettent d'atteindre les objectifs de développement des affaires de la succursale, mandat qui exige de maintenir d'excellentes relations d'affaires avec les partenaires d'IBSAM. Le service aux entreprises est conduit par des membres de la direction ainsi que deux conseillers. Il consiste à fournir les outils financiers nécessaires aux entrepreneurs friands de succès qui ont choisi de faire affaire avec IBSAM.

Finalement, le service à la clientèle est assuré par 23 employés qui guident les clients dans leurs opérations financières, en plus de les informer des produits et services offerts à la succursale. Cette sous-équipe est composée de conseillers aux ventes, d'agents aux opérations, au soutien téléphonique ou encore aux services financiers, de coordonnateurs et d'agents-conseils.

Dès mon premier contact avec les divers membres de l'organisation, j'ai été à même de constater que chacune des sous-équipes est sa propre entité, en ce sens qu'elle opère différemment des autres. D'une équipe à l'autre, la dynamique relationnelle semble également varier. Par exemple, certains collègues qui sont amenés à travailler ensemble sont très familiers les uns avec les autres – à un tel point où certains employés semblent même avoir internalisé leur *rôle* au sein d'une discussion – ce qu'on ne retrouve pas dans toutes les équipes. Le directeur qui m'a chaleureusement accueilli lors de ma première visite visant à récupérer les formulaires de consentements et visiter les lieux m'a par ailleurs spécifié que le style de gestion – et notamment l'approche formelle et/ou informelle – variait considérablement d'un gestionnaire à l'autre, modelant par le fait même les dynamiques qui s'installent entre collègues et supérieur-subordonnés. Or, au sens du directeur en question, l'ensemble des employés d'IBSAM forme tout de même une excellente équipe qui se complète.

4.4. La collecte des données post-restrictions pandémiques

De la mi-juin au 1^{er} septembre 2022, j'ai réalisé 14 séances d'observation et dirigé cinq entrevues individuelles avec des employés issus d'équipes et d'échelons variables chez IBSAM.

4.4.1. Les observations

4.4.1.1. Du présentiel au virtuel

J'avais comme volonté première de réaliser autant de séances d'observation en mode présentiel qu'à distance dans le but d'avoir également accès aux subtilités composant les échanges humoristiques, de même qu'aux discussions hors réunions – spécifiquement celles qui se déroulent autour de la machine à café. Néanmoins, la possibilité de réaliser mon terrain comme je le désirais

ne dépendait pas que de moi; cela dépendait de 1) les legs de la pandémie de COVID-19 et, conséquemment, 2) la politique de télétravail d'IBSAM.

J'ai été suffisamment fortunée pour débiter ma collecte de données dans la période post-restrictions pandémiques, ce qui a grandement facilité mon entrée sur le terrain : nul besoin de respecter quelconque distanciation ou autre mesure sanitaire. Toutefois, dès ma première visite chez IBSAM, j'ai réalisé le défi auquel je m'affairais. La politique de télétravail de l'institution financière qui constitue mon terrain offre une grande flexibilité aux employés – ce qui est tout à fait génial pour ces derniers, mais rend pratiquement impossible la tenue d'observations en présentiel. Effectivement, cette flexibilité tend à motiver les employés à opérer à partir de leur domicile lorsqu'aucun rendez-vous sur place ne figure à leur agenda. Après en avoir discuté avec Magalie, conseillère stratégique en communications, celle-ci m'a proposé de débiter ma série d'observations en mode virtuel afin de déterminer si cette option était convenable pour ma recherche, d'autant plus que les rencontres communes à l'ensemble de l'effectif se déroulent strictement sur Teams et donc tout un chacun doit s'y connecter – qu'il soit à son domicile ou présent au bureau.

J'ai donc réalisé mes quatre premières séances d'observation en mode virtuel dans le but de me familiariser avec la formule et évaluer le potentiel d'une démarche à distance, l'une de ces présences étant destinée à me présenter officiellement à l'ensemble des employés et à réitérer les raisons de ma présence au sein de leur organisation. Mes premières impressions de l'observation en ligne ont été majoritairement positives : ces quatre séances d'une durée maximale de 30 minutes m'ont permis de comptabiliser 23 séquences humoristiques. Il m'apparaissait toutefois important de faire le même exercice en étant présente sur le terrain afin de comparer les deux expériences et en tirer une conclusion éclairée et déterminante pour la suite.

En ce sens, je me suis présentée chez IBSAM pendant une journée et demie consécutive afin d'observer comment l'humour se décline dans les discussions, relations et dynamiques. Mon arrivée lors de la première journée s'est très bien déroulée comme j'ai été accueillie par deux cadres de l'organisation, cadres qui sont bien au fait de ma recherche. Toutefois, le défi abordé plus haut demeurait toujours : peu d'employés étaient présents. J'ai débuté la journée en observant une rencontre entre les cadres m'ayant pris en charge à mon arrivée, soit Maxime et Jason, ainsi qu'un nouvel employé. Cette rencontre d'intégration à laquelle j'ai assisté en retrait a définitivement eu pour effet de me mettre en confiance face à cette première journée d'observation en présentiel. Or, dès la sortie du bureau de Jason une fois la réunion terminée, j'ai senti que certains employés semblaient vivre un malaise dû à ma présence – et ce malgré que j'aie obtenu leur consentement à participer à ma recherche. Bien qu'on m'eût gentiment assigné un bureau pour poser mes effets personnels et m'y recueillir au besoin, je me devais de circuler dans les corridors et suivre le son des voix afin d'arriver à observer quoi que ce soit. Or, j'étais consciente du froid qui s'était installé entre moi et certains des employés présents – et je pouvais très bien comprendre la méfiance, la confusion ou encore la gêne qui les habitaient. Plusieurs employés évitaient catégoriquement mon regard alors que d'autres semblaient dans l'impossibilité de faire fi de ma présence. Par moment, je me sentais carrément *de trop*.

De même, les échanges entre collègues étaient très limités – chacun vaquait à ses tâches respectives dans le silence – m'empêchant de récolter quelconques données. Par chance, le bureau dans lequel je me trouvais était dans la même aile que ceux de la majorité des employés présents au bureau, ce qui m'a permis d'entendre leurs conversations sans avoir à imposer ma présence et, du même coup, les gêner. Cette démarche comportait néanmoins une limite importante : je n'étais pas en mesure d'observer les comportements non-verbaux. Pour remédier à cela, j'ai fait un premier

pas vers deux employés qui échangeaient par rapport à un dossier, leur demandant si je pouvais me joindre à eux dans le but de documenter leur échange et prenant bien la peine de réitérer qu'ils pouvaient, à tout moment, me demander de cesser la documentation. Ils ont accepté, bien que méfiants.

L'heure du dîner – ou plutôt le moment que j'attendais impatientement – est finalement arrivée : je m'attendais à ce que cette pause représente une mine d'or pour ma collecte de données. Vraisemblablement, ce ne fut pas le cas. J'ai rapidement pris connaissance que la majorité des employés présents demeuraient dans leur bureau respectif, seul, pour dîner – peut-être est-ce un contrecoup de la pandémie? Certaines employées se sont réunies pour manger, m'incitant donc à me diriger vers l'endroit en question (la salle de réunion). Or, vu la réticence de certaines d'entre elles vis-à-vis ma présence, j'ai préféré ne pas m'immiscer, question de prioriser le développement d'un lien de confiance avec celles-ci. En bref, les réactions observées lors de ma première journée d'observation en présentiel m'ont révélé qu'un lien de confiance était toujours à établir avec mes participants.

En ce qui a trait à la demi-journée d'observation suivante, j'ai opté pour une *tour d'observation* différente. Alors que j'étais localisée aux côtés d'employés issus des équipes de finances personnelles, d'administration et de service aux entreprises la veille, j'ai plutôt décidé de me positionner à l'accueil de l'institution, désormais auprès des employés assurant le service à la clientèle. Les deux agentes qui y étaient postées – Amélie et Françoise – ont été des plus accueillantes et enthousiastes à l'idée que je les joigne, allant même jusqu'à m'improviser un poste de travail tout près d'elles. Je me suis instantanément sentie à l'aise et surtout satisfaite de ma décision, non seulement en raison de cet accueil chaleureux, mais également puisque l'accueil d'IBSAM s'est révélé être un lieu de rassemblement, de partage et de décompression. Les employés

y viennent pour parler de tout et de rien, de manière informelle et décontractée – ce qui laisse inévitablement place à des manifestations humoristiques.

Le principal défi rencontré lors de cette demi-journée d'observation concernait l'identité des individus se trouvant devant moi, défi qui était également présent la veille. À qui ai-je affaire? Est-ce un client ou un employé? Si c'est un employé, qui est-ce? A-t-il consenti à participer à ma recherche? En vue d'évaluer s'il s'agissait d'un client ou d'un employé, il suffisait d'observer comment Amélie et Françoise se comportaient en leur présence. Par la suite, s'il était apparent qu'il s'agissait d'un employé, j'attendais – et espérais – que le prénom de ce dernier soit prononcé pour déterminer si je pouvais éthiquement documenter ses interventions. De toute évidence, cet enjeu n'était pas à sous-estimer comme je me devais de respecter les limites et les attentes de chaque membre d'IBSAM.

De surcroît, j'ai remarqué que – contrairement à la séance d'observation de la veille où je croyais qu'il était optimal de ne pas réagir aux propos des employés en vue de limiter mon influence sur ceux-ci – l'idéal semblait plutôt être de réagir aux manifestations humoristiques tel que le font les employés. De fait, cette tactique m'a réellement permis de passer *incognito*. En restant de marbre, j'attirais les regards et renforçais mon étiquette de chercheuse, alors qu'en me joignant aux rires, je me fondais dans le décor – ce qui était définitivement préférable.

Cette journée et demie d'observation en présentiel m'a permis de brosser un portrait des avantages et inconvénients associés aux deux modes qui s'offraient à moi (observation en présentiel ou en mode virtuel). En regard des quatre séances d'observation à distance et des deux séances en présentiel, j'ai décidé de privilégier le mode virtuel pour la suite de ma collecte de données. Cela s'explique par le fait qu'une présence virtuelle présente plus d'avantages qu'une présence en personne :

- 1) Identification des participants grandement facilitée (et conséquemment, identification rapide des non-consentants);
- 2) Possibilité d'observer et de prendre des notes sans me faire remarquer (évite les malaises);
- 3) Influence sur le comportement des participants restreinte;
- 4) Possibilité d'observer de courtes rencontres ici et là, et ce de n'importe où;
- 5) Plus grande facilité à observer les expressions faciales et le non-verbal des participants en action.

4.4.1.2. Documentation des observations

Comme mentionné ci-haut, l'observation en présentiel exhibait plusieurs obstacles, notamment sur le plan de la documentation des échanges. Ma prise de note était guidée par la grille d'observation préalablement établie (voir annexe 1), cette dernière circonscrivant les notes par séquence humoristique et renfermant trois niveaux d'éléments sur lesquels focaliser mon attention. Le premier palier concerne les acteurs impliqués dans la séquence humoristique observée : qui l'initie? Qui y prend part? Qui la «subit»? Le deuxième niveau est davantage axé sur le déroulement et le contenu de l'échange humoristique, c'est-à-dire autour des éléments tels que le sujet, la durée et la langue d'usage de la séquence, de même que le lieu dans lequel cette dernière s'est déroulée. Finalement, le troisième et dernier niveau à observer concerne les réponses à l'échange, notamment les réactions verbales et non-verbales, le vocabulaire spécifique utilisée et les références culturelles mobilisées. Dans le feu de l'action, il m'était évidemment impossible de cloisonner ma prise de notes afin qu'elle reflète entièrement ma grille d'observation, effort qui a plutôt de l'analyse.

Ma première tentative de documentation visait à noter l'ensemble des discussions et réactions qui m'apparaissaient pertinentes telles quelles dans mon cahier, cahier choisi expressément pour sa petite taille en vue de ne pas incommoder davantage les employés. J'étais bien au courant que de prendre note des propos des employés devant eux pouvait les gêner et leur faire vivre un malaise. Ce fut bel et bien le cas avec certains employés rencontrés lors de ma première journée d'observation tel qu'exploré plus haut. En ce sens, lorsque j'observais activement une discussion et que j'étais visible pour les interlocuteurs, j'optais pour une prise de note différée. Dans un souci de commodité, j'attendais ainsi que l'interaction soit terminée et je me retirais dans le bureau m'ayant été assigné afin de retranscrire les éléments observés dont je me souvenais. Or, il importe de préciser que – bien que cette approche favorisât le développement d'un lien de confiance et d'aisance entre les membres d'IBSAM et moi – elle ne permettait pas une documentation exhaustive. Muswazi et Nhamo (2013) réitèrent d'ailleurs que les détails qui se perdent lorsqu'une telle stratégie de prise de notes est utilisée sont principalement ceux qui diffèrent du schème de pensée de l'observateur, et donc sont des détails au potentiel analytique riche.

Étant toujours observatrice en présentiel et ayant la volonté de remédier à ces « pertes » de données dues à la nature différée de la prise de notes, c'est à ce moment que j'ai opté pour un emplacement d'observation différent. Comme mentionné précédemment, je me suis postée à l'accueil de la succursale. J'y ai emmené avec moi mon ordinateur portable, ayant comme pensée que 1) une prise de notes digitale en temps réel serait plus rapide et permettrait une couverture plus exhaustive des données et que 2) d'occuper un poste de travail aux côtés des agentes qui opèrent par le biais de leur ordinateur respectif limiterait la perturbation occasionnée par la présence de mon ordinateur portable. Donnant l'impression que je travaillais au même titre que les agentes à

l'accueil, Françoise et Amélie, les passants – employés ou non – ont fait fi de moi, me permettant ainsi de documenter les séquences humoristiques dans un document Microsoft Word avec une grande facilité et tout autant de précision.

La transition de l'observation en présentiel vers le virtuel a, entre autres, été motivée par l'ambition de documenter l'intégralité des séquences humoristiques observées en temps réel, et ce, avec exactitude. Les réunions observées via Microsoft Teams, et par le fait même les séquences humoristiques qui en ont découlées, ont toutes été documentées par écrit dans un document Word.

4.4.2. Les entrevues

Un mois et demi s'est écoulé entre le moment où j'ai débuté les séances d'observation et la première entrevue que j'ai menée. Je souhaitais acquérir une bonne compréhension du milieu observé et des dynamiques relationnelles avant d'inviter les participants en entrevue. Cette période m'a par ailleurs permis de cibler des employés œuvrant dans différentes équipes d'IBSAM et opérant à divers échelons. J'ai également opté pour des membres de l'organisation qui – sur la base de mes observations – semblaient se démarquer les uns des autres dans leurs pratiques humoristiques et/ou leur manière de composer avec l'humour.

4.4.2.1. Échantillonnage et recrutement

Dans ma démarche de sélection de participants pour les entrevues, j'ai d'abord procédé à un échantillonnage non-probabiliste de commodité – c'est-à-dire que j'ai dressé une liste des employés m'ayant d'ores et déjà manifesté leur intérêt et leur disponibilité à participer à une entrevue individuelle dans le but éventuel de réaliser une sélection plus exclusive (Henry, 1990; Smith, 2016). Toutefois, force est de constater que cette méthode d'échantillonnage présente

certaines limites, notamment en ce qui concerne les possibilités de généralisation à un public plus large que l'échantillon lui-même (Acharya et al., 2013). Or, cela ne constitue pas un enjeu en soi étant donné que cette recherche n'a pas de visée de généralisation. À cet égard, j'ai cru pertinent de réaliser un échantillonnage de second niveau fin d'assurer une représentation plus juste et équitable des diverses équipes formant IBSAM. Subséquemment, l'échantillon préalablement formé s'est vu retranché par le biais d'un échantillonnage de variation maximale, échantillonnage permettant une représentation holistique des grandes variations qui caractérisent mon terrain (Tracy, 2020). À cet effet, chacune des équipes présentées dans la section *Présentation du terrain* – à savoir la direction, l'équipe d'administration et de soutien à la direction, les quatre équipes distinctes de conseillers ainsi que l'équipe de service à la clientèle – est considérée comme une strate. J'ai ainsi réalisé un tri *a priori* consistant à sélectionner un échantillon provenant de chaque strate en vue de garantir qu'un nombre convenable de membres issus de chaque sous-équipe soit dûment représenté (Martineau, 2016).

En ce sens, j'ai acheminé un courriel de sollicitation à neuf employés dispersés au sein de l'institution en ayant comme objectif d'interviewer au moins cinq membres de l'organisation. Parmi ces derniers se trouvaient des conseillers issus de chacune des équipes et ayant des expertises distinctes, des agents et des directeurs.

Je me suis aperçue que les retours rapides provenaient essentiellement des membres de la direction. Cela peut s'expliquer par le fait que les cadres étaient non seulement bien informés de ma recherche, mais y étaient également investis dans une certaine mesure comme ce sont eux qui ont préalablement accepté ma proposition. De plus, contrairement aux employés de plus bas échelons hiérarchiques, les gestionnaires gèrent leur propre horaire – facilitant ainsi l'organisation d'une rencontre avec moi.

4.4.2.2. Format et documentation des entrevues

Les entrevues individuelles étaient d'une durée approximative d'une heure et se sont toutes déroulées virtuellement via la plateforme de visioconférence Microsoft Teams. J'ai privilégié cette plateforme étant donné qu'il s'agit d'ores et déjà d'un outil de travail des employés d'IBSAM, de même que cette dernière permet l'enregistrement audio et vidéo ainsi que la transcription automatique des rencontres. Comme tous les participants ont consenti à ce que leur entrevue soit enregistrée en vue de faciliter la retranscription de notre échange, l'enregistrement vidéo a été activé pour chaque entretien. Toutefois, en raison d'un problème technique, un de ces cinq enregistrements n'a pas été sauvegardé, d'autant plus que la transcription automatisée était programmée en anglais, en rendant ainsi impossibles la lecture et la retranscription. Dès que j'ai eu conscience de cette fâcheuse situation, je me suis empressée de noter tous les éléments importants dont je me souvenais dans le but de remédier à ce souci technique.

4.4.2.3. Déroulement des entrevues

La première entrevue menée s'est déroulée le 27 juillet 2022. Il s'agit de Jason, directeur au service entreprises, qui a ouvert le bal des entretiens. Bien qu'il soit très occupé dans le cadre de ces fonctions, la démarche pour céder un moment opportun pour une rencontre a été simple et rapide. En l'espace de deux heures, Jason avait accepté mon invitation et l'entretien était prévu pour le surlendemain. Comme il s'agit du gestionnaire qui m'a accueilli lors de ma première visite à la succursale, nous avons d'ores et déjà développé un lien de confiance. En ce sens, l'entretien s'est très bien déroulé. Jason était tout à fait réceptif à mes questions et y répondait avec entrain et détails.

Les deuxième et troisième entrevues individuelles ont, quant à elles, eu lieu le 16 août. Les interviewés étaient Dominic, directeur principal du service aux entreprises – communément connu comme le bras droit du directeur général – ainsi que Magalie, conseillère stratégique en communications. Les messages échangés avec ces employés dans le but de planifier une rencontre ont été, encore une fois, d'une fluidité et rapidité inégalée. Bien que je n'eusse préalablement pas rencontré Dominic, l'entretien réalisé avec ce dernier a été particulièrement intéressant comme il s'agit d'un employé qui préconise ouvertement l'utilisation de l'humour en gestion, mais qui reconnaît qu'une telle approche n'est pas infaillible. Inopportunément, l'inaccessibilité à l'enregistrement de cet échange a fait en sorte que certaines réponses fournies par Dominic ont été perdues. Ce souci technique m'ayant de part et d'autre importuné, je me suis assurée de réaliser une double vérification lorsqu'est venu le temps de passer Magalie en entrevue, soit quelques heures plus tard. Cet entretien fut également très riche et limpide. Ayant été en contact avec Magalie tout au long de ma collecte de données en raison de son rôle de personne-ressource, je sentais Magalie transparente et confortable à l'idée de me partager ses opinions et anecdotes. Contrairement aux deux interviewés précédents, Magalie soulignait utiliser davantage l'humour de manière calculée que spontanée dans le contexte professionnel.

Les quatrième et cinquième entrevues ont été plus ardues à organiser. Malgré la rapidité de réponse des membres de la direction, je me devais d'interviewer des membres de l'organisation non-issus de l'équipe de direction. Je souhaitais donner un droit de parole aux employés composant les autres équipes, question d'établir s'il y a divergence d'opinions quant à l'utilité de l'humour en contexte organisationnel. Dans cette optique, j'ai (re)sollicité conseillers financiers et agents issus d'équipes variables. Deux employés m'ont réitéré vouloir participer, mais être dans l'impossibilité de le faire pour un nombre X de semaines à venir dû à leur horaire chargé. Étant tout à fait

compréhensive et à l'écoute de cet enjeu, j'ai tenté de les accommoder au mieux – leur spécifiant ainsi qu'ils n'avaient qu'à me recontacter pour m'informer de leurs disponibilités futures. Approximativement un mois plus tard, nous avons finalement été en mesure de céder les rencontres. J'ai donc mené la quatrième entrevue le 29 août avec Imran, chef d'équipe et conseiller financier au sein de l'équipe de développement des affaires (particulier). J'ai été à même de constater l'imprévisibilité de son horaire lorsqu'il s'est connecté à la rencontre via Teams quelques instants après qu'elle ait débuté afin de m'informer qu'il devait terminer un appel professionnel avant de s'y joindre. Or, dès sa connexion et jusqu'à la toute fin de l'entretien, il a été très généreux de son temps et de ses anecdotes personnelles.

La dernière employée interviewée fut Aminata, cette dernière étant nouvellement conseillère en finances au sein de l'équipe de finances personnelles. Initialement, son entrevue était planifiée pour le 31 août. Toutefois, tout comme Imran, elle m'a informé ne pas pouvoir se connecter à l'heure prévue comme une de ses réunions s'éternisait. Après m'avoir proposé son heure de dîner comme moment de rencontre, je lui ai mentionné préférer reporter l'entrevue à un moment plus opportun pour elle. Nous avons donc réalisé l'entrevue le 1^{er} septembre. En dépit de son exposition limitée au quotidien organisationnel d'IBSAM due à son embauche récente, les réponses fournies par Aminata ont été d'une grande pertinence. Étant toujours en formation et, du même coup, en phase d'intégration, cette dernière doutait de ses capacités à fournir réponses à mes questions. Néanmoins, ses impressions initiales de l'utilisation de l'humour au sein d'IBSAM m'ont paru très utiles et révélatrices.

Il importe de souligner que les entrevues menées ont toutes été complémentaires dans la mesure où chaque information reçue par les participants me plongeait dans un exercice réflexif visant à revisiter et actualiser ma grille de questions au besoin, et ce, afin de diriger les entretiens de manière intelligible et adaptée à la réalité organisationnelle d'IBSAM.

	Jason	Dominic	Magalie	Imran	Aminata
Poste occupé	Directeur	Directeur principal	Conseillère stratégique en communications	Chef d'équipe et conseiller	Conseillère
Équipe	Service aux entreprises	Direction générale et service aux entreprises	Administration et soutien à la direction	Développement des affaires	Finances personnelles
Caractéristiques personnelles fournies par le participant	<ul style="list-style-type: none"> - Amoureux de la vie - Ambitieux - Extraverti - Workaholic - A horreur de la routine (aime l'adrénaline) 	<ul style="list-style-type: none"> - Extraverti - Avenant et entreprenant - Vif d'esprit - Innovateur - Désir de se démarquer 	<ul style="list-style-type: none"> - Maman - Épicurienne - Carriériste - Curieuse - Organisée et déterminée - N'aime pas la routine 	<ul style="list-style-type: none"> - Papa - Travaillant - Fiable - Extraverti - Voyageur 	<ul style="list-style-type: none"> - Maman - Très positive - Introvertie - Indépendante - Ambassadrice du Sénégal
Origines ethniques et culturelles	Québécois et Portugais	Québécois	Québécoise et Croate	Tunisien	Sénégalaise et Peule
Type d'horaire	Irrégulier	Irrégulier	Régulier	Régulier	Régulier
Mode/lieu de travail	Au bureau	À domicile	Majoritairement à domicile	Majoritairement à domicile	À domicile (en formation)
Années en fonction au sein de la compagnie	8 ans (5 ans au sein de la succursale)	12 ans	10 ans	18 ans	6 ans (nouvelle à la succursale)

Figure 3 : Tableau descriptif des employés interviewés

4.5. Portée de l'étude : l'ambition d'une transférabilité théorique

Il convient de préciser que mon étude n'a pas la prétention ni l'objectif d'être généralisable, c'est-à-dire d'offrir la capacité d'étendre les résultats à une population beaucoup plus vaste telle que l'ensemble des unités organisationnelles au Québec, par exemple (Ayerbre et Missonier, 2007). Dissemblablement, je souhaite que ma recherche qui porte sur l'humour permette et engage une transférabilité théorique. Tracy (2020) définit ce transfert de connaissances comme « a means of determining resonance in a qualitative study, transferability permits the readers to connect the findings presented in one study with other situations » (p. 291). Il s'agit d'un processus qui se distingue de la généralisation puisqu'il se réfère à un contexte précis qui ne peut être dissocié des résultats de recherche (Coghlan et Brydon-Miller, 2014; Tracy, 2020). Autrement dit, j'aimerais que mes écrits soient envisagés, d'une part, comme une démarche d'élucidation des dynamiques organisationnelles entourant l'utilisation de l'humour dans l'équipe de travail étudiée et, d'autre part, tel un mode d'emploi pouvant être adopté par les lecteurs pour ensuite l'appliquer au contexte organisationnel de leur choix.

4.6. L'analyse des données

4.6.1. Repérage des séquences humoristiques

Un effort analytique a dû être déployé dès lors que j'ai commencé ma collecte de données étant donné qu'un repérage des séquences humoristiques devait être continuellement réalisé. Or, il ne s'agissait pas d'une tâche simple. Il ne suffisait pas de détecter les rires des locuteurs issus d'un échange afin d'y accoler l'étiquette de séquence humoristique, car une telle identification ne tiendrait pas compte des diverses valeurs qui peuvent être associées au rire : est-ce une forme de bienveillance? Une manifestation d'hostilité? L'expression d'un malaise?

Cécile Petitjean (2015) soutient que le rire ne peut être perçu comme un gage d'humour puisque ce réflexe physique peut être déclenché entre autres par le stress, l'inconfort ou encore un sentiment de mépris, d'autant plus qu'il est possible d'apprécier l'humour sans pourtant y réagir physiquement. Bouquet et Riffault (2010) et Payette (2017), quant à eux, considèrent que le rire est avant tout social, en ce sens qu'il prend vie majoritairement à partir d'une interaction entre deux ou plusieurs interlocuteurs ou encore en regard à une situation sociale antérieurement vécue. Dans cette mesure, Bouquet et Riffault (2010) perçoivent le rire comme une forme d'affirmation de soi qui peut être envisagé autant comme « agressivité que refuge, facteur d'union que d'exclusion » – et donc qui ne permet pas un repérage de l'humour sans faille (p. 13). Ainsi, il m'était inconcevable de tenir le rire comme unique critère d'identification d'une séquence humoristique, et ce en raison de la grande marge d'erreur que cette démarche aurait générée.

Afin de mener ses propres recherches, Petitjean (2015) a développé une stratégie de repérage de séquences humoristiques basée sur le fondement suivant et dont je me suis inspirée :

L'humour ne peut être appréhendé que sur la seule base de la forme de l'intervention du locuteur ni d'après la seule réaction des autres participants, mais au travers de l'ajustement et de la coordination entre ces différentes activités grâce auxquelles les participants se rendent mutuellement reconnaissable le caractère inattendu (et donc drôle) de ce qu'ils font ou disent (p. 8)

De ce fait, pour identifier adéquatement les séquences humoristiques, il importe de considérer un ensemble de critères faisant état de l'intervention elle-même, mais surtout des éléments rendant accessible le procédé cognitif du locuteur et permettant d'en évaluer la réception. Petitjean (2015) considère donc qu'une séquence humoristique se caractérise normalement par 1) un contraste volontaire à toute forme de sérieux; 2) une mise en évidence du caractère

humoristique de l'énoncé par le locuteur lui-même; et 3) une réaction quelconque des récepteurs et/ou interlocuteurs. Cela dit, en vue d'identifier une intervention humoristique, ces trois critères doivent être observés. Le contraste à la sérieux d'un propos devient visible à l'aide du deuxième critère, prouvant ainsi la complémentarité de ceux-ci. Toujours selon Petitjean (2015) et en lien au deuxième critère présenté, plusieurs ressources peuvent être mobilisées dans le but de rendre évidente la nature humoristique d'une locution telles que le rire, l'incongruité syntaxique, sémantique ou relationnelle ou encore la prosodie – c'est-à-dire l'intonation, le rythme et le débit d'une intervention ainsi que les pauses qui la composent. En définitive, les réactions permettant d'élucider une démarche humoristique peuvent se décliner sous la forme de – mais ne sont pas limitées à – répétitions de l'énoncé, de rires, de chevauchements ou encore de renchérissement humoristique.

En complément à cette méthode d'identification, les écrits de Martin (2007) précisent la forme que prennent les réactions générées par l'humour en réitérant qu'une évaluation cognitive et une réponse émotionnelle seraient décelables. Par évaluation cognitive, il entend le processus par lequel le récepteur reçoit le stimuli – ou encore perçoit une manifestation humoristique – et en évalue le caractère *drôle* (Martin, 2007). La réponse émotionnelle est donc le résultat de cette trajectoire cognitive, d'où l'importance d'en tenir compte.

Enfin, l'identification et surtout l'adéquation des éléments soulevés par Petitjean (2015) et de Martin (2007) permettent de conclure qu'il s'agit bel et bien d'une séquence humoristique.

4.6.2. Préparation et transformation des données recueillies

La préparation des données recueillies dans le cadre de l'observation de terrain et des entretiens menés a été largement facilitée en raison de la documentation réalisée en amont (prise de notes pour les observations; enregistrement vidéo et transcription automatisée pour les entretiens).

4.6.2.1. Consolidation des séquences humoristiques observées

Les notes faisant état de mes observations totalisaient 25 pages et étaient divisées en 87 séquences humoristiques identifiées en temps réel. Pour chaque séance d'observation, le type de rencontre dont il s'agissait, la date et l'heure de l'échange étaient indiqués. Or, plusieurs variations étaient notables dans le document Word contenant l'ensemble des séquences humoristiques (polices différentes; mise en contexte présentée comme faisant partie de la séquence; noms des participants incomplets; etc.). D'abord, un formatage du document a été exécuté, formatage ayant pour objectif de délimiter proprement et conformément chacune des séquences en vue de faciliter l'identification et la recherche d'un élément précis.

En parallèle à la démarche de formatage, je procédais nécessairement à une lecture des séquences observées. J'ai été à même de constater que – sur la base des éléments relevés – certaines séquences n'étaient pas adéquatement circonscrites. En effet, il arrivait qu'une séquence humoristique renfermait plutôt deux interactions distinctes, autant sur le plan du contenu que des participants impliqués. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en pleine séance d'observation, il m'importait davantage de noter un plus grand nombre de propos émis par les membres d'IBSAM que de déplacer mon attention vers la délimitation des observations. J'ai donc révisé l'ensemble des échanges humoristiques repérés en vue de les réorganiser le plus fidèlement possible. Dans ce

processus, de nouvelles séquences se sont ajoutées (division d'une séquence en deux, voire en trois) et quelques séquences se sont vues coupées du lot dû à une vaine révision du caractère humoristique. Au final, ce sont tout de même 87 séquences humoristiques qui ont émergé de mes séances d'observation au sein d'IBSAM, nombre tenant compte des coupures et des ajouts de nouvelles séquences.

4.6.2.2. *Retranscription des entretiens semi-dirigés*

La préparation des données recueillies par le biais des entretiens semi-dirigés a été plus prenante, notamment puisque l'entièreté de la tâche s'est réalisée en aval des échanges. Comme mentionné plus haut, une fois chaque entretien terminé, j'avais en ma possession l'enregistrement de la rencontre ainsi que la transcription automatisée générée par Microsoft Teams – pour les fois où la technologie n'a pas failli. Il était donc de mon ressort de réécouter chaque entretien et de retranscrire en entier l'échange ou d'apporter les modifications nécessaires aux transcriptions automatisées.

Étant donné que l'entretien avec Jason fut la première que j'ai menée, c'est à l'aide de cet échange que j'ai réfléchi la manière par laquelle je présenterais les données qui en étaient issues.

D'abord, la transcription enregistrée par l'application de visioconférence de la discussion en question était programmée en anglais bien que l'entretien se soit déroulée en français, rendant les écrits inintelligibles. Or, j'ai été suffisamment fortunée d'avoir accès à l'enregistrement vidéo de l'entretien. Après avoir écouté et surtout observé l'entretien, j'ai constaté que les expressions faciales de Jason étaient tout aussi pertinentes que les réponses verbales qu'il avait formulées, et ce puisqu'elles se complètent ou s'informent. Cela dit, en vue d'accroître le potentiel analytique de mes données, j'ai cru important d'aller au-delà des énoncés verbaux des interviewés en notant

également les comportements non-verbaux, les hésitations, les émotions visibles et les pauses. Cet exercice qui, certes, exigeait un effort supplémentaire et nécessitait d'allouer davantage de temps à la retranscription m'apparaissait trop pertinent pour être écarté faute de temps.

En ce sens, la journée suivant la rencontre entre Jason et moi, j'ai (re)visionné l'entrevue en réduisant considérablement la vitesse de l'enregistrement pour noter fidèlement chaque propos mentionné, chaque émotion observable ainsi que toute gestuelle. Cela m'a permis d'ores et déjà de me familiariser avec les données. Afin de ne pas perdre le sens attribué aux mots utilisés par le participant, j'ai privilégié une retranscription phonétique plutôt qu'orthographique, m'appuyant sur le modèle de Thibault et Vincent (1988) qui réitère que « standardiser dans le contexte de la transcription de l'oral, ne signifie donc en aucun cas, corriger la langue des locuteurs pour la rendre conforme à une norme » (p. 24).

En somme, l'entrevue de Jason d'une durée totale de 55 minutes s'est vue transformée en une retranscription de 37 pages de données. La même démarche a été réalisée pour l'ensemble des membres d'IBSAM interviewés, comptabilisant 152 pages de retranscription – et de notes dans le cas de Dominic – divisées comme suit :

- Entrevue de Dominic d'une durée de 58 minutes > 4 pages de notes
- Entrevue de Magalie d'une durée de 53 minutes > 38 pages de données
- Entrevue d'Imran d'une durée de 1 heure 9 minutes > 43 pages de données
- Entrevue d'Aminata d'une durée de 47 minutes > 30 pages de données

À noter qu'il fut impossible de retranscrire l'entretien de Dominic en totalité en raison d'une perte de l'enregistrement vidéo et d'une transcription automatisée inintelligible comme mentionné précédemment.

4.6.2.3. *Anonymisation des données*

Une fois l'ensemble des données formaté, j'ai procédé à l'anonymisation de ces dernières. Selon Kaiser (2009), cette étape qui a pour but d'assurer la confidentialité doit être envisagée comme un data cleaning puisque l'objectif du chercheur est de purifier ses données – autrement dit, de retirer toute information permettant l'identification des participants.

En premier lieu, je me suis tâchée de remplacer les noms des membres d'IBSAM par des pseudonymes. À mon avis, tout prénom est un élément inhérent à l'identité d'un individu, en ce sens qu'il se veut révélateur de facteurs socioculturels. Il me tenait donc à cœur de mener mes propres recherches afin de choisir, pour chaque personne observée et/ou interviewée, un pseudonyme qui tiendrait compte de l'unicité du membre et éviterait de le dénaturer tout en préservant son anonymat.

Une fois les recherches terminées et les pseudonymes sélectionnés, j'ai eu recours à la fonction « rechercher et remplacer » de l'application Microsoft Word pour substituer les noms qui s'y retrouvaient. Bien que cette fonctionnalité soit très aidante en termes de rapidité, elle ne détecte pas l'ensemble des appellations des employés, requérant donc une révision manuelle des données (Kaiser, 2009). J'ai ainsi relu l'ensemble des échanges, à savoir les séquences humoristiques et transcriptions d'entrevues, dans l'optique de retirer tout surnom utilisé par les employés pour désigner un de leurs collègues. Ces surnoms ont été modifiés par les pseudonymes préalablement sélectionnés, mais sous une forme abrégée.

Toujours dans un souci d'anonymisation, j'ai modifié le nom de l'institution bancaire qui forme mon terrain, sans quoi l'identification des participants serait demeurée possible. Le nom IBSAM a été attribué à l'organisation.

4.6.2.4. *Préservation de la confidentialité*

Dans une visée de préservation de la confidentialité des données, plusieurs mesures ont été mises en place depuis le tout début de ma collecte de données. D'abord, j'ai stocké les formulaires de consentement contenant les informations personnelles des participants de ma recherche dans un lieu sécurisé et verrouillé sous clé dont seule ma directrice de recherche est détentrice. Quant aux enregistrements vidéo, aux transcriptions d'entrevue ainsi qu'aux fichiers de compilation de données, ils ont tous été stockés dans un dossier localisé dans mon ordinateur personnel qui est exclusivement accessible par mot de passe. Or, les enregistrements vidéo demeuraient disponibles via l'espace de stockage en ligne Sharepoint Online. Une fois les entretiens dûment retranscrits à l'aide des enregistrements vidéo, il m'a semblé opportun de supprimer ces fichiers de mon stockage personnel ainsi que de Sharepoint Online tel que le recommande Tracy (2020), et ce dans le but d'empêcher toute violation de données.

La confidentialité étant un enjeu d'une grande importance en recherche, j'ai longuement réfléchi aux implications entourant l'utilisation des expériences et anecdotes partagées par les participants, le tout en étant soucieuse de préserver l'authenticité et la richesse des données recueillies sans pour autant nuire aux membres d'IBSAM. Deux options s'offraient à moi – et devaient être considérées en connaissance du niveau de sensibilité de mes données – soit une confidentialité externe ou une confidentialité interne.

La confidentialité externe – approche perçue comme étant la plus conventionnelle en recherche qualitative au sens de Tolich (2004) – garantit l'anonymat des participants à l'externe dans la mesure où « no one in the outside world would know who said what or who these people were » (p. 102). Nonobstant, ce mode de confidentialité ne prévient pas l'identification des participants par leurs pairs, identification pouvant constituer un enjeu de taille en présence de

données sensibles et/ou qui les concernent. Pour y pallier, la confidentialité interne consiste à camoufler toute information susceptible de reconnaissance, question de protéger les intérêts des individus prenant part à la recherche, de même qu'à réduire les risques de conséquences professionnelles et de conflits relationnels (Floyd & Arthur, 2012; Guenther, 2009; Kaiser, 2009). Or, il n'en demeure pas moins que ce niveau de confidentialité exige la transmutation des propos trop évocateurs de l'identité des participants ce qui peut fâcheusement miner la rigueur et la fidélité de ce qui est rapporté et, subséquemment, contrarier les participants.

À la lumière des implications soulevées, la confidentialité externe s'est avérée être l'approche la plus adéquate pour les données recueillies par observation vu la convocation de l'ensemble des employés d'IBSAM aux rencontres observées et, par le fait même, leur exposition aux propos tenus. De manière analogue, le peu de séquences humoristiques comptabilisées en dehors des rencontres communes se déroulaient dans des emplacements ouverts et étaient ainsi sujets à être entendus par ceux à distance d'écoute, à l'exception d'une rencontre d'intégration observée dans un bureau fermé.

En ce qui a trait aux données provenant des entretiens, il est évident que certains commentaires émis par les membres interviewés n'étaient pas destinés à être entendus par l'ensemble des employés d'IBSAM, notamment en ce qui concerne les anecdotes partagées. En ce sens, afin de ne pas porter préjudice aux participants de ma recherche, j'ai enlevé les détails qui leur étaient personnels et/ou qui rendaient possible l'identification d'une tierce personne dans un contexte défavorable. Mon processus de réflexion s'est inspiré de celui de Guenther (2009) qui illustre bien comment le potentiel analytique se voit parfois réduit au profit de la confidentialité :

I am especially conscientious of obscuring identities when they are attached to statements that could cause harm, as when a respondent criticizes a funding organization or a colleague. This necessarily means that, at times, my analysis

suffers in the interest of confidentiality, but this is a trade-off I am willing to accept to prevent damaging my respondents or the organizations in which they participate (p. 417)

4.6.3. Stratégies d'analyse de données

Après avoir formaté et dûment protégé mes données portant sur la construction de sens autour de l'humour au sein d'un groupe composé de membres issus de différentes cultures et avec plusieurs appartenances identitaires – en l'occurrence IBSAM –, j'ai lu et relu la documentation recueillie pour en faire sens. Ce processus avait pour but de m'imprégner de mes données, d'autant plus que de réfléchir aux stratégies analytiques à ma portée et à leur pertinence vis-à-vis l'objectif de mon étude. Mon analyse de données s'est déroulée en deux étapes : j'ai initialement procédé au codage des séquences humoristiques pour ensuite réaliser le codage des transcriptions d'entretiens.

4.6.3.1. L'analyse des séquences humoristiques

4.6.3.1.1. L'analyse thématique

Dans une perspective émique, j'ai d'abord cru que l'analyse thématique était l'approche la plus optimale pour analyser mes données. À ce moment précis de ma démarche, je m'expliquais la pertinence de cette approche par le fait qu'elle permette, d'une part, de repérer les différents thèmes qui émergent d'un terrain et d'en faire le tri et, d'une autre part, d'en dégager les récurrences (Paillé et Mucchielli, 2005).

4.6.3.1.1.1. Première tentative : codage *in vivo*

Comme mon projet porte sur la manière dont les acteurs qui composent une équipe organisationnelle diversifiée négocient le recours à l’humour et que mon approche se veut itérative, il me semblait tout à fait judicieux d’amorcer mon analyse à l’aide de codes *in vivo*, – codes reprenant la formulation même des propos des participants – en identifiant les termes clés prononcés pendant les séances d’observation et les entrevues (McAllum et al., 2019). Cette étape s’est matérialisée par une mise en relief des propos qui m’apparaissaient intéressants. J’ai d’abord cru pertinent de surligner les références culturelles, les métaphores prononcées par les membres d’IBSAM ainsi que les passages qui mettaient en lumière un contraste entre deux ou plusieurs groupes d’individus, ce qui peut constituer une tentative de versus coding tel que l’entend Saldaña (2009). S’est également ajouté à cela le soulignement des rires observés. Dans le but de me situer rapidement lorsque je consultais le document renfermant les séquences observées, j’ai établi une légende basée sur un code de couleur. Les références culturelles étaient surlignées en jaune, les métaphores en vert et les éléments contrastants en rose, pour le résultat suivant :

Séquence humoristique 20

- 1 Richard : (Montre le portail en ligne et l’icône sur lequel il faut appuyer pour avoir accès aux
- 2 options du fond d’urgence)
- 3 Amin : Le petit cochon
- 4 Richard : Eh voilà! C’est important de nourrir le petit cochon. Je suis désolé pour
- 5 l’appropriation Amin. Je sais que c’est peut-être pas **cashier**, mais **nous ici on le**
- 6 **nourrit le cochon** (rires des collègues, d’Amin et de Richard)

Une fois l’identification de ces éléments terminée pour les 87 séquences humoristiques, j’ai entamé un exercice réflexif visant à évaluer la teneur analytique des codes *in vivo* jusqu’à présent

soulevés, exercice réflexif qui était guidé par le critère de codage de base de Saldaña (2009) qui s'illustre comme suit :

As you're applying the coding method(s) to the data, are you making new discoveries, insights, and connections about your participants, their processes, or the phenomenon under investigation? (p. 51)

J'en suis venue à l'évidence que ce n'était pas le cas car j'étais exposée à un éclatement d'idées qui ne permettait pas le discernement de thèmes centraux. Or, m'étant d'ores et déjà conditionnée à ce que l'étape qui suit consiste à réaliser un codage ouvert de mes données, j'ai décidé d'en faire la tentative malgré tout. Cette étape visait subséquemment à confirmer ou encore à infirmer la pertinence du recours à une analyse thématique.

4.6.3.1.1.2. *Seconde tentative : codage ouvert*

De prime abord, le codage ouvert m'apparaissait être une avenue intéressante puisqu'il permet de « remain open to all possible theoretical directions indicated by your readings of the data » (Charmaz, 2006, cité dans Saldaña, 2009, p. 81). Mon objectif était ainsi de préciser les codes *in vivo* préalablement établis en leur attribuant des codes ouverts. Mon espoir était d'arriver à identifier des convergences et/ou divergences au regard de ces seconds codes – s'ils s'avéraient congruents. Nonobstant, j'ai étonnamment pris conscience qu'en pleine tentative de codage ouvert, mon intuition m'avait plutôt guidé vers une autre stratégie de codage de données – une fois de plus.

L'attribution de codes ouverts ne m'apportant ostensiblement pas un point de vue nouveau, j'ai – sans même le réaliser – entamé un codage structurel. Cela peut s'expliquer par le fait que les codes *in vivo* et les codes ouverts sont axés autour du contenu de l'échange, en l'occurrence du contenu de la séquence humoristique, alors que l'intérêt principal de cette recherche réside dans

les mécanismes de manifestation et de réception de l'humour. Autrement dit, il n'était pas question d'analyser les blagues de manière littérale, mais plutôt leur impact sur les dynamiques interpersonnelle et organisationnelle. Cette réflexion a donc infirmé l'utilité de telles stratégies de codage pour l'atteinte de mes objectifs de recherche.

4.6.3.1.1.3. *Troisième et ultime tentative : codage structurel*

Le codage structurel étant déjà amorcé et me semblant davantage révélateur que toute autre méthode d'analyse de données antérieurement mobilisée, j'ai décidé de poursuivre sur cette voie. Ce type de codage « acts as a labeling and indexing device, allowing researchers to quickly access data likely to be relevant to a particular analysis from a larger data set » (Namey, Guest, Thairu, & Johnson, 2008, cité dans Saldaña, 2009, p. 67). En ce sens, l'objectif étant de catégoriser les segments de données, les codes structurels sont articulés autour d'une ou plusieurs questions de recherche spécifique(s), voire même autour du guide ayant servi à encadrer la collecte de données (Hedlund-de Witt, 2013; Wolff et al., 2018).

N'ayant pour ainsi dire pas mobilisé la grille d'observation présentée précédemment (voir Annexe 1) pour analyser les séquences humoristiques, je me suis fixé comme objectif d'identifier tous les éléments qui la composent dans chacune des séquences, lorsqu'applicable. J'ai ainsi procédé intentionnellement au codage structurel des échanges humoristiques en apposant, en marge de chaque séquence, un feuillet autocollant sur lequel j'inscrivais le numéro du segment ainsi que les éléments qui – une fois l'échange filtré à l'aide de la grille d'observation – demeuraient d'intérêt. Ces éléments gravitaient autour du déroulement de la séquence humoristique, des participants de cette dernière ainsi que des réactions des membres d'IBSAM, éléments que je

pouvais désormais qualifier de codes. Cette étape m'a enfin permis de faire ressortir les éléments saillants observés.

En guise d'exemple, voici les codes élaborés pour la séquence humoristique #20 présentée ci-dessus :

**Séquence #20 :
Codes structurels**

- Richard initie
- Participant : Amin
- Amin subit également (il ouvre le terrain à ce genre de blague)
- Référence culturelle : Catholique québécois versus Juif québécois
- Richard s'excuse sous un ton humoristique mais partage tout de même sa blague

Voici un second exemple de codage structurel d'une séquence humoristique :

Séquence humoristique 74

Audrey prend la parole pour parler de la fête qui aura lieu et préciser qu'elle enverra un lien après la rencontre pour que les membres confirment leur présence

- 7 Alain : En plus, vous pourrez observer les talents de cuisinier de Maxime qui sera au
8 barbecue (rires de la part des collègues)
9 Maxime : Toute la viande que je fais c'est tout le temps très bien cuit (sourit de manière à
10 faire rire ses collègues)
11 Françoise : Ahhh (face dégoûtée mais taquine)

**Séquence #74 :
Codes structurels**

- Audrey initie
- Participant : Alain, Maxime, Françoise
- Maxime subit (par Alain et lui-même)
- Sujet : fête organisée par l'organisation
- But : susciter enthousiasme
- Réactions : rires, taquinerie
- Ironie

Ces codes m'ont d'abord permis d'observer que le contexte dans lequel les cadres mobilisaient l'humour variait considérablement de celui dans lequel les employés de plus bas échelons en faisaient usage. En effet, la majorité des discussions pré-rencontre était engagée, alimentée et rendue humoristique par des membres d'IBSAM n'ayant aucune responsabilité de gestion. Les membres de la direction, quant à eux, utilisaient davantage l'humour en contexte formel – qui donnait l'apparence d'être informel –, notamment pendant les présentations portant sur les objectifs d'affaires. Voici deux exemples issus de la même séance d'observation, exemples qui permettent de mettre en lumière la convergence discutée plus haut :

Séquence humoristique 68

Pré-rencontre : informel

- 12 Christiane : Avez-vous vu la tête de moufette en arrière?
13 Sylvie : T'es dû pour ta couleur, Christiane
14 Christiane : Ouais, mais j'pue pas au moins (rires)

Séquence #68 : Codes structurels

- Christiane initie
- Participant : Sylvie
- Christiane subit (par Sylvie et elle-même)
- Sujet : teinture à Christiane
- But : adresser le fait qu'elle a une repousse
- Réactions : rires
- Autodérision

Séquence humoristique 72

Présentation en cours : Alain change de diapositive et demande à Magalie de poursuivre. Elle ne prend pas la parole. Maxime dit qu'il peut s'occuper de présenter cette slide

- 15 Magalie : Ah je suis là! Mais c'est un sujet surprise pour moi (rire)
16 Alain : Oh, un sujet surprise? (rire) Y'a eu un manque de communication entre nos
17 communicatrices (ton taquin)
18 Maxime : Ah c'est peut-être moi qui a mis de l'eau sur l'huile ou de l'huile sur l'eau, on l'sait
19 pu

Séquence #72 : Codes structurels

- Alain initie
- Participant : Magalie et Maxime
- Magalie subit
- Sujet : sujet surprise à présenter
- But : prendre la responsabilité du manque de communication
- Réactions : taquinerie, rires, surprise
- Humour managérial

Or, bien que cette tendance observée grâce au codage structurel soit intéressante, elle m'a surtout fait prendre conscience du fait que le type d'humour utilisé ainsi que les effets visés par les employés d'IBSAM différaient en fonction du grade occupé. Je me devais ainsi d'explorer cette avenue potentielle. Pour ce faire, il m'a semblé logique de faire la transition de l'approche émique jusqu'à présent adoptée vers une perspective étique visant à faire sens des données émergentes en les mettant en relation avec la théorie présentée dans la revue de la littérature. Une telle approche axée autour des théories permet une considération des données sous un œil plus neutre et donne l'occasion d'explorer des avenues analytiques qui vont au-delà du descriptif.

Dans cet ordre d'idées, le codage structurel doit être envisagé tel un codage de premier niveau qui m'a permis de tenir un livre de codes mettant en évidence les différentes catégories élucidées et me menant à l'analyse de deuxième niveau qui tend davantage vers une analyse conceptuelle et hiérarchique des codes (Tracy, 2020). Tel que Charmaz (2006) le souligne : « theoretical integration will assemble these bones into a working skeleton » (p. 45).

4.6.3.1.2. *Transition vers une approche étique*

En vue d'adopter une perspective étique à l'égard de mes données, je me suis réimprégnée les quatre théories de l'humour – la théorie de l'incongruité, la théorie de la libération, la théorie de la supériorité ainsi que la théorie de la violation bénigne –, d'autant plus que les quatre styles d'humour prépondérants dans la littérature – l'humour associatif, l'humour rehaussant l'image de soi, l'humour agressif et semi-agressif et l'humour rabaissant l'image de soi. Il demeure important de rappeler que les théories et les styles d'humour ne sont pas mutuellement exclusifs, dans la mesure où il est possible que plus d'une théorie ou d'un style puissent être attribuables à un seul et même passage. Il n'en demeure pas moins que j'ai tenté, au meilleur de mes connaissances de la théorie et des dynamiques interpersonnelles composant l'équipe d'IBSAM, de sélectionner la théorie et le style les plus notoires. Il importe également de réitérer que tout ensemble de données possède une vaste potentialité de significations. Dans cette optique, l'interprétation des séquences humoristiques suivante est *la mienne*.

Enfin, une fois la révision des théories terminée et ma maîtrise de ces dernières consolidées, j'ai – en deux étapes délimitées dans le temps, mais consécutives – procédé à l'identification de la théorie de l'humour dominante et du style d'humour prépondérant pour chaque séquence humoristique.

4.6.3.1.2.1. *Identification des théories de l'humour*

Dans l'optique d'être la plus rigoureuse et cohérente possible lors de l'identification des théories de l'humour, j'ai dressé un aide-mémoire mettant en exergue les critères qui devaient être remplis pour pouvoir, hors de tout doute, soutenir l'appartenance d'une séquence à une théorie particulière. Pour la théorie de l'incongruité, je cherchais à observer 1) un procédé linguistique incongru, 2) un effet de surprise et 3) une visée de divertissement émise par le locuteur. Afin d'attribuer la théorie de la libération à une séquence, il fallait que je sois en mesure de 1) identifier une tentative de relâchement des tensions et 2) observer un contraste entre les propos formulés et les normes sociales. Quant à la théorie de la supériorité, les critères à remplir étaient les suivants : 1) hostilité apparente et dirigée vers une cible, 2) mise en évidence d'une relation dominant-dominé et 3) caractère méprisant des propos. La dernière théorie, mais non la moindre – à savoir la théorie de la violation bénigne – doit comprendre 1) une transgression des normes sociales, 2) une menace identitaire formulée par le locuteur et 3) être de nature bénigne.

Évidemment, ces critères m'ont profusément aidé à départager les séquences humoristiques en fonction de la théorie de l'humour qui s'y prêtait le plus. Dans le but d'exemplifier la démarche réalisée, voici une séquence qui illustre la théorie de l'incongruité :

Séquence humoristique 3 – Théorie de l'incongruité

Clôture de la rencontre

- 20 Maxime : C'est la dernière avant un bout en?
21 Mélissa : Oui, la prochaine est en septembre
22 Maxime : C'est comme notre Noël du campeur! (rires des employés et salutations;
23 « Bye bonne journée », « À en septembre! »...)

Cet échange peut être caractérisé d'incongru en raison de l'analogie établie entre la rencontre – qui est en l'occurrence la dernière avant une certaine période – et le Noël du campeur – qui fait référence à la tradition québécoise consistant à célébrer Noël pendant le mois de juillet sur les sites de camping de la province. L'association de ces deux événements résulte d'un procédé linguistique incongru et génère, du même coup, un effet de surprise qui se traduit par les rires des employés. Il est par ailleurs évident que, par ses propos, Maxime cherche à rendre l'interaction davantage divertissante.

4.6.3.1.2.2. *Identification des styles d'humour*

La même manœuvre a été exécutée afin d'identifier le style d'humour le plus manifeste au sein de chaque séquence humoristique. Les critères d'identification de chaque style d'humour ont également été ajoutés à l'aide-mémoire présenté ci-haut. D'abord, l'humour associatif était identifiable si j'étais en mesure d'établir que 1) les propos étaient légers, autant que 2) inoffensifs et que 3) le procédé se voulait rassembleur. L'humour rehaussant l'image de soi était dénoté lorsqu'il était apparent que 1) le locuteur restructurait les paramètres d'un événement par le biais de l'humour, 2) en empruntant un ton absurde et 3) le tout marqué par une confiance en soi notable. En ce qui concerne l'identification de l'humour semi-agressif, je cherchais à observer une manifestation humoristique qui 1) concernait un malentendu, un désaccord ou encore un conflit au sein de l'organisation, 2) sous un ton amusé et 3) qui guidait vers l'adoption de pratiques correspondant aux normes organisationnelles. Afin d'attribuer le style d'humour agressif à une séquence humoristique, je devais identifier 1) un désir de pouvoir chez le locuteur qui l'entraîne à 2) se considérer comme supérieur et le pousse à 3) humilier celui qu'il considère inférieur, 4) le tout réalisé de manière réactionnaire. Enfin, l'humour rabaisant l'image de soi était notable

lorsque que 1) le locuteur faisait preuve d'autodérision, 2) pour divertir ses collègues et 3) cela avait pour but de se faire accepter au sein du groupe.

Les séquences humoristiques ne m'ont pas laissé croire que l'humour agressif avait été mobilisé par quelconque membre d'IBSAM. Dans cette mesure, ce style d'humour ne figure pas au palmarès des styles observés. Toujours dans l'objectif d'illustrer la manière par laquelle les différents styles d'humour se déclinent au sein de l'unité organisationnelle d'intérêt, nous nous référerons à la séquence humoristique mise de l'avant à la section précédente. La manifestation humoristique qui compose la séquence #3 – soit celle qui illustre la théorie de l'incongruité – correspond au style d'humour associatif. D'abord, l'échange se veut léger dans la mesure où il n'est pas de nature sensible ou complexe : Maxime tente de divertir, tel que souligné plus tôt. De plus, aucun membre d'IBSAM n'est ciblé dans cette séquence, ce qui permet d'illustrer le caractère inoffensif de cette dernière. La blague peut également être considérée comme rassembleuse puisque Maxime y inclut l'ensemble des participants à la rencontre en énonçant « *notre* Noël du campeur » (ligne 22). Cette courte analyse permet donc d'admettre qu'en plus de faire écho à la théorie de l'incongruité, la séquence humoristique #3 renvoie au style d'humour associatif.

4.6.3.1.2.3. *Mise sur pied d'un livre numérique de codes*

Me trouvant d'une part en possession d'un ensemble de codes ayant été érigé dans une démarche inductive et d'autre part d'un second ensemble ayant été réfléchi de manière déductive, il m'a paru pertinent de procéder à un regroupement des codes. À ce stade, tous les codes étaient encore exclusivement inscrits sur la copie des séquences humoristiques observée que j'avais imprimée et analysée. Je croyais nettement plus judicieux de construire un livre numérique de codes dans lequel je recopierais les codes jusqu'à présent établis. En ce sens, la transposition des

codes avait plusieurs visées soit 1) éviter la perte de codes due à l'endommagement du document papier, 2) faciliter l'accessibilité aux codes, 3) avoir une vue d'ensemble des codes établis et 4) pouvoir recourir aux fonctionnalités des bases de données existantes pour filtrer et analyser les données.

Étant d'ores et déjà familière avec la suite Microsoft, j'ai opté pour le logiciel de base de données Excel pour la recopie des codes. Une fois cette tâche exécutée, le portrait dressé des codes m'a permis d'entrevoir un vide analytique, en ce sens que certains éléments à potentiel évocateur n'avaient pas été pris en compte – à l'instar de la possibilité que l'identité de l'initiateur de l'interaction puisse différer de celle de l'initiateur de l'humour – et pouvaient apporter une perspective nouvelle.

J'ai ainsi entamé un deuxième tour de codage structurel visant, en premier lieu, à distinguer l'initiateur de l'interaction et l'initiateur de l'humour au sein d'une même séquence, lorsqu'applicable. Cet exercice m'a ainsi permis de poser un regard plus précis sur la contribution humoristique des membres d'IBSAM. Dès lors, j'ai pu observer la récurrence à laquelle revenait le prénom de certains employés sous la bannière d'initiateur de l'humour – notamment celui de Maxime. Il m'a alors paru pertinent d'identifier le niveau hiérarchique occupé par chaque initiateur, identification ayant pour but de mettre en lumière les disparités observables entre les différents niveaux hiérarchiques. Finalement, une dernière colonne de codes structurels a été ajoutée au fichier Excel, colonne visant à illustrer si, à la suite de la manifestation humoristique, il y avait eu relance. Cet ajout tend à évaluer la manière dont est reçue et jugée l'humour : si la cible d'une blague relance son interlocuteur en poussant la blague plus loin, force est de constater qu'elle a au minimum apprécié l'intervention humoristique. À l'inverse, dans l'éventualité où une blague n'est pas relancée par les membres d'IBSAM et n'obtient nul rire en réaction, cela mettrait en évidence

le fait que le locuteur a mésestimé son public, d'autant plus que l'auditoire désapprouve les propos humoristiques énoncés.

Après avoir ajouté ces codes à la base de données, le livre numérique de codes était fin prêt à être filtré, question de visualiser les tendances qui s'y dégagent. En guise de représentation visuelle de ma démarche, vous trouverez une capture d'écran dudit fichier à la page suivante. Chaque colonne représente un ensemble de codes préalablement présenté. Par ailleurs, la couleur de remplissage des titres renvoie au type de codage employé. Les codes étiques – c'est-à-dire ceux identifiant la théorie de l'humour et le style d'humour notoire pour chaque séquence humoristique – sont illustrés en mauve. Les codes émiques qui ont été établis grâce à un codage structurel basé sur la grille d'observation (voir Annexe 1) – initiateur de l'humour, cible, participants, sujet de l'humour, but de l'humour, réactions, lieu, références culturelles – sont repérables par le remplissage des titres en vert. Les colonnes présentant des titres en orange recensent, pour leur part, les codes structurels affectés en aval – à savoir l'initiateur de l'interaction, les niveaux hiérarchiques de chaque membre initiateur et la relance.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
	Théorie de Thumour	Initiateur de l'interaction	Niveau hiérarchique	Initiateur de Thumour	Niveau hiérarchique	Cible(s)	Participants	Sujet	But de Thumour	Style d'humour	Réactions	Relax	En signapréntiel	Lieu(s) physique(s)	Référence culturelle	
1	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	-	-	-	-	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	Stephane Rhoar	
2	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	-	-	Remplacement employé	Travaux de chantier	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
3	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	-	Mélissa	Informes que c'est la dernière rencontre	Informes que c'est la dernière rencontre	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	Nail et campear	
4	Libération	Alan	Direction	Alan	Direction	Alan	Alan	Financement de Noël	Mettre en évidence la rapidité de la tâche	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	-	
5	Visiteur brévis	Maëlle	Conseiller (gestion de patrimoine)	Arin	Direction	Conseiller (gestion de patrimoine)	Daniël	Colonne de Daniël	Suicider corvo	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
6	Libération	Daniël	Service à la clientèle	Daniël	Direction	Service à la clientèle	Daniël, Willem, Christine	Visiteurs en vacances	Accrocher un croissant	Humour semi-associatif	exceptionnel / exaltation	rien	En ligne	-	-	
7	Visiteur brévis	Daniël	Service à la clientèle	Martine	Direction	Service à la clientèle	Daniël	Rétour vacances Daniël	Illustrer l'importance de Daniël en entreprise	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
8	Visiteur brévis	Daniël	Conseiller (gestion de patrimoine)	Martine	Direction	Conseiller (gestion de patrimoine)	Arin	Détresse géographique	Soulever la détresse qu'il les visiteurs	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
9	Ingroupé	Aubry	Soutien direction	Maëlle	Direction	France	Aubry, François	Jeu	Accrocher un croissant	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	-	
10	Libération	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Accout prononcé anglais	Déloger la tâche	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	-	
11	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Le client (par Jason et Maëlle) et Willem Juan (par Oualid)	Maëlle, Oualid	Commentaire client	Soulever son travail	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
12	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Plus associatif	Indiquer collègues à voter pour lui	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	élections provinciales	
13	Ingroupé	Maëlle	Direction	Aubry	Direction	Maëlle	Maëlle	Nouveaux formations	Indiquer la suite	Humour associatif	-	rien	En ligne	-	-	
14	Visiteur brévis	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Maëlle (par Jason)	Maëlle	Absence Alan	Plus gestion Maëlle	Humour semi-associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
15	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Roger (par Sophie et Nicole (par Roger))	Roger, Nicole, Daniël	Air levant Roger	Soulever caractère épique Roger	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	-	
16	Ingroupé	Daniël	Service à la clientèle	Roger	Administration	Administration	Roger, Sophie, Nicole	Faites à St-Jean	Soulever occasion	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	St-Jean	
17	Ingroupé	Daniël	Service à la clientèle	Roger	Administration	Administration	Roger, Sophie, Nicole	Faites à St-Jean	Soulever occasion	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	St-Jean	
18	Libération	Daniël	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Front d'écrit de Richard	Suicider corvo	Humour associatif	amusant	rien	En ligne	-	-	
19	Libération	Daniël	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Cartier Maëlle	Soulever apparence délicate Maëlle	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En ligne	-	-	
20	Libération	Maëlle	Direction	Richard	Conseiller (gestion de patrimoine)	Richard	Richard	Faire l'humour pré-orientation	Détresse atmosphérique pré-orientation	Humour associatif	rigolades / rien	rien	En ligne	-	Québecois vs Julia	
21	Ingroupé	Richard	Conseiller (gestion de patrimoine)	Arin	Direction	Conseiller (gestion de patrimoine)	Arin	Trouve l'humour partiel	Comprendre sans culture	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	-	
22	Supplément	Maëlle	Direction	Daniël	Direction	Maëlle	Maëlle	Question technique	Laisser croire que Maëlle est intéressé	Humour semi-associatif	rien	rien	En ligne (dans le chat)	-	-	
23	Ingroupé	Oualid	Conseiller (services aux entreprises)	Oualid	Conseiller (services aux entreprises)	Oualid	Richard	Vie Richard	Détresse atmosphérique	Humour associatif	enthousiasme / participation	rien	En ligne (dans le chat)	-	Angela Lerman / Émission La voix	
24	Libération	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Philippe Daniël (troussier)	St-Jean	Soulever bonne St-Jean	Humour associatif	rien	rien	En ligne	-	Hockey / Philippe Daniël	
25	Libération	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Manque d'être stylé	Soulever absurdist situation	Humour semi-associatif	rien	rien	En présentiel	Bureau Jason porte fermé	-	
26	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Stipendement employé	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	rien	En présentiel	Bureau Jason porte fermé	-	
27	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Personne reconnaissable	Comprendre erreur	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Bureau Jason porte fermé	-	
28	Libération	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Conférence côté bleus	Illustrer que c'est amusant	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Bureau Jason porte fermé	-	
29	Ingroupé	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Lieu de résidence Bryce	Soulever absurdist situation	Humour semi-associatif	rien	rien	En présentiel	Bureau Jason porte fermé	-	
30	Libération	Maëlle	Direction	Maëlle	Direction	Maëlle	Maëlle	Maëlle	Soulever absurdist situation	Humour rebasant frage de soi	surprise / rien	rien	En présentiel	Bureau Sylvie porte ouverte	-	
31	Libération	Catherine	Soutien direction	Catherine	Conseiller (services personnels)	Catherine	Sylvia (par Catherine), Catherine (par Kevin)	Dossier délogé	Soulever tâche lourde / faire pression	Humour semi-associatif	rien	rien	En présentiel	Bureau Sylvie porte ouverte	-	
32	Visiteur brévis	Catherine	Soutien direction	Catherine	Conseiller (services personnels)	Catherine	Kevin	Maëlle	Soulever absurdist situation / débrancher	Humour associatif	rien	rien	En présentiel	Bureau Sylvie porte ouverte	-	
33	Libération	Catherine	Soutien direction	Catherine	Conseiller (services personnels)	Catherine	Sylvia (par Catherine), Catherine (par Kevin)	Maëlle	Soulever absurdist situation / débrancher	Humour rebasant frage de soi	exceptionnel / au rire	rien	En présentiel	Bureau Sylvie porte ouverte	-	
34	Libération	Kevin	Conseiller (services personnels)	Catherine	Soutien direction	Catherine	Sylvia	Appel clients de Ken	Démontre attitude de Ken envers Sylvia	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Bureau Sylvie porte ouverte / corrigé	-	
35	Visiteur brévis	Nicolas	Conseiller (services personnels)	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Nicolas	Demanda prêt de	Soulever micro-argument	Humour semi-associatif	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
36	Visiteur brévis	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Complémentaire raison absence	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
37	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Équilibre raison attend / transférer expertise	Humour rebasant frage de soi	surprise / rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
38	Supplément	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Tout courir	Provoquer surprise / transférer connaissance	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
39	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Recherche raison absence	Humour rebasant frage de soi	surprise / rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
40	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Décide membres famille	Allege atmosphérique	Humour rebasant frage de soi	surprise / exaspération	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-
41	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Cible non pour Catherine	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
42	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
43	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Soulever qu'elle n'aime pas le tâche	Humour associatif	déconcomence / rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
44	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
45	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
46	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
47	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
48	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
49	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
50	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
51	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
52	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
53	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
54	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
55	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
56	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
57	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
58	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
59	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
60	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
61	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
62	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
63	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
64	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
65	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
66	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
67	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
68	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
69	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
70	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
71	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
72	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
73	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
74	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
75	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
76	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
77	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
78	Ingroupé	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien	rien	En présentiel	Accueil de la succursale	-	
79	Libération	Maëlle	Service à la clientèle	Maëlle	Direction	Service à la clientèle	Maëlle	Maëlle	Illustrer dévotion / soulager enfant difficile	Humour rebasant frage de soi	rien					

4.6.3.2. *L'analyse des transcriptions d'entrevue*

L'analyse des transcriptions d'entrevue a, telle que l'analyse des séquences humoristiques, été entamée dans une démarche essai-erreur ayant pour but d'évaluer la pertinence des méthodes d'analyse vis-à-vis mes données. Après avoir relu à plusieurs reprises les réponses fournies par les employés interviewés, j'ai intuitivement été guidé vers des stratégies de codage basées sur l'affectif, stratégies permettant de « investigate subjective qualities of human experience (e.g., emotions, values, conflicts, judgments) by directly acknowledging and naming those experiences » (Saldaña, 2009, p. 86). Il me semblait tout à fait juste d'emprunter cette avenue pour illustrer la manière par laquelle l'humour est reçu et perçu au sein d'IBSAM.

4.6.3.2.1. *Combinaison des méthodes de codage in vivo et basé sur les émotions*

Plutôt que de me limiter à une seule stratégie de codage pour débiter l'analyse, j'ai tenté de combiner d'emblée deux méthodes, soit le codage *in vivo* présenté préalablement ainsi que le codage basé sur les émotions. Saldaña (2009) soutient que ce dernier a pour objectif de mettre en évidence les émotions évoquées par l'interviewé et/ou celles discernables par l'interviewer, permettant subséquemment d'acquérir une compréhension plus exhaustive du ressenti des participants vis-à-vis un phénomène – en l'occurrence l'utilisation de l'humour en contexte organisationnel.

Après avoir complété l'attribution de codes à la transcription de Jason au moyen de cette combinaison de stratégies, j'ai remarqué que le codage basé sur les émotions s'avérait très peu utile, contrairement au codage *in vivo*. Les émotions repérées renvoyaient plus souvent qu'autrement à un contexte trop particulier, voire même d'ordre personnel n'étant, par le fait même, pas lié à l'humour ni à l'environnement de travail à l'étude. Les codes *in vivo* étaient évidemment

assignés en référence aux mêmes propos et donc étaient, eux aussi, plus ou moins pertinents à l'occasion. Or, il n'en demeure pas moins qu'ils étaient, dans l'ensemble, considérablement plus révélateurs puisqu'ils mettaient la voix de Jason en valeur, en plus d'illustrer – eux aussi – les émotions abordées par le participant. Par exemple, dans l'extrait suivant, le passage surligné en gris est un code *in vivo*. Le code basé sur les émotions attribué aux mêmes propos est « joie ».

24 Jason : Pis t'es certain qu'à un moment donné ça va bien cliquer un style d'humour avec
25 quelqu'un pis tu vas pouvoir rouler dessus. Fait que ça fait un point commun (joint
26 ses deux mains ensemble) pis ça crée de la joie par défaut (Ça cogne à sa porte;
27 regarde vers la porte de son bureau et dit salut à Alain qui passait)

Force est de constater que l'utilisation simultanée des deux méthodes de codage n'est, en l'occurrence, pas nécessaire. Après avoir pris conscience du fait que les codes *in vivo* englobaient les codes basés sur les émotions, je me suis résignée à utiliser seulement le codage *in vivo* pour les analyses à venir. Néanmoins, cette décision me positionnait, encore une fois, face à un éclatement d'idées, idées qui se devaient d'être classées d'une quelconque manière pour en découvrir le sens. Cela m'a amené à réfléchir à de plus amples possibilités de codage.

4.6.3.2.2. Codage basé sur les valeurs

À la lumière des méthodes d'analyse existantes, j'ai ressenti le besoin de recourir à la stratégie de codage basée sur les valeurs tel que l'entend Saldaña (2009). Cette méthode permet une mise en exergue des valeurs qu'attribuent les participants à une chose ou encore une idée précise, rendant ainsi accessible et tangible leur vision du monde (Saldaña, 2009). L'application de cette méthode aux données issues de l'entretien de Jason s'est avérée fructueuse instantanément comme les codes qui en ont découlé démontrent explicitement comment Jason conçoit l'humour,

en plus d'éclaircir le rôle qu'occupe ce phénomène dans ses relations interpersonnelles et au sein de sa réalité organisationnelle. L'extrait qui suit illustre le degré de précision qu'ajoutent les codes basés sur les valeurs à l'analyse. Les passages surlignés en gris demeurent les codes *in vivo*.

Lignes 29, 30, 31 et 32
Humour = générateur de joie

Lignes 32 et 33
Humour = générateur de coopération et d'esprit d'équipe

28 Jason : L'humour serait- comme j'te dis pour moi c'est juste un senti- t'sais c'est qu'est-ce
29 qui apporte de la joie par-dessus tout fait que ça va vraiment être de l'avant-plan
30 que ce soit t'sais au travail ou dans la vie personnelle, ça va juste apporter de la
31 joie. Pis, t'sais d'un côté ou de l'autre, j'pense que ça apporte les mêmes
32 caractéristiques de coopération, de joie, de confiance. Eh j'pense que ce soit avec
33 une équipe au travail de faire des blagues ça l'encourage un peu l'esprit d'équipe
34 ou que ce soit dans la vie personnelle avec un conjoint, ça met plus en confiance,
35 ça crée t'sais des moments importants. Fait que j'pense que- ouais j'pense que
36 c'est un peu ça.

Lignes 32 et 34
Humour = générateur de confiance en soi

Ligne 35
Humour = créateur de moments importants

4.6.3.2.3. Choix des extraits à analyser et application des codes

Étant désormais en possession d'un cadre analytique dont l'utilité a été testée et approuvée, la prochaine étape consistait à appliquer les codes *in vivo* et les codes basés sur les valeurs aux transcriptions des entretiens. Nonobstant, les démarches réalisées en amont m'ont fait réaliser qu'il n'était pas nécessaire de coder l'ensemble des échanges dû au fait que certains passages ne présentaient pas de potentiel analytique. En ce sens, avant d'aller plus loin, j'ai fait une sélection des extraits qui me semblaient les plus évocateurs. D'entrée de jeu, je me suis attardée à chacune des questions composant la grille d'entrevue (voir Annexe 2) afin d'extraire les réponses des participants. En vue d'alléger la présentation des extraits, j'ai – lorsque nécessaire – réuni les

énoncés d'un participant dans un seul et même paragraphe, le tout dans un souci de ne pas modifier le sens octroyé aux mots. En guise d'exemple, vous trouverez ci-bas un des extraits sélectionnés, extrait composé de trois passages tirés de la réponse de Jason à la question *qu'est-ce que l'humour pour vous?* La recomposition des extraits est discernable par les points de suspension insérés dans le texte.

37 Jason : Eh pour moi l'humour eh j'pense que ça fait- j'pense que c'est juste une partie
38 intégrante juste d'une bonne semaine. Mmh j'pense que l'humour se traduit
39 simplement par la joie. [...] De rajouter de l'humour à la journée ça fait juste mettre un
40 sourire sur les lèvres du monde pis, comme je te l'ai dit, moi je suis quelqu'un de très
41 très positif pis qui est toujours content donc eh voir comme d'autres personnes tristes
42 ça va être normalement mon mécanisme à moi ça va être d'essayer de les faire rire
43 [...] Non seulement ça rend les gens heureux mais j'pense que ça crée une belle
44 synergie et ça crée de la confiance. T'sais ça crée de la coopération

La sélection étant finalisée, j'avais désormais à ma disposition 14 pages d'extraits à riche potentiel à analyser. Simultanément, j'ai surligné les codes *in vivo* et attribué les codes basés sur les valeurs. J'ai lu et relu les différents extraits tirés des transcriptions pour m'assurer que les codes appliqués étaient les plus compatibles.

4.6.3.2.4. Mise sur pied d'un livre physique de codes

De même que pour l'analyse des séquences humoristiques, je considérais qu'il était temps de regrouper les codes jusqu'à alors obtenus afin d'en dégager les principales tendances et/ou différences. Or, à l'inverse du processus d'analyse de données des séances d'observation, l'attribution de codes aux transcriptions d'entretien avait été réalisée de manière strictement numérique, plus précisément dans un document Word. Dans cette optique, je ressentais le besoin de transposer les codes sous une forme davantage matérielle qui me permettrait d'annoter, de

déplacer, de découper ou encore de lier mes données aisément. Pour cette raison, j'ai dressé un livre physique de codes, livre qui offre une vue d'ensemble des réponses fournies par les participants. Pour ce faire, j'ai recopié les codes qui ont émergé de chaque extrait sur un carton en fonction de la question à laquelle faisait référence la réponse du participant. Chaque carton renvoie aux codes résultant d'une question en particulier. Afin d'imager mon processus, voici une image qui présente les codes des réponses à la question *qu'est-ce que l'humour pour vous?* :

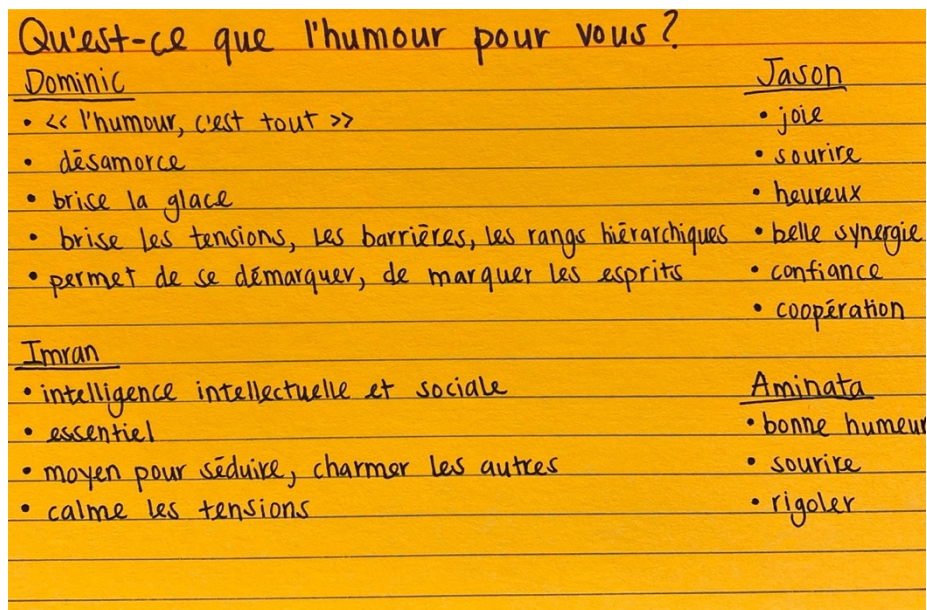


Figure 5 : Image du livre physique de codes

À noter que cette image ne présente que le recto du carton, bien que les codes attribués à la réponse de Magalie se trouvent au verso. Par ailleurs, il m'apparaissait inutile de départager les codes *in vivo* des codes basés sur les valeurs étant donné la complémentarité de ces derniers. Cette nouvelle disposition des codes m'a permis de cerner, en un seul coup d'œil, le sens attribué par les participants aux interactions humoristiques qui composent leur quotidien organisationnel.

4.6.3.2.5. *Attribution de codes étiqués*

Face au livre de codes, j'ai remarqué que des liens entre les conceptualisations de l'humour en contexte organisationnel – c'est-à-dire l'humour comme outil de canalisation des émotions, l'humour comme outil de maintien de l'ordre social et l'humour comme outil de dissolution de l'ordre social – et les codes étaient visiblement discernables, constat appelant à l'attribution de codes étiqués. L'émergence de ces champs théoriques peut être attribuable au fait que les employés interviewés partageaient fréquemment des anecdotes et exemples pour appuyer leurs propos, illustrant par le fait même le rôle de l'humour dans leurs relations professionnelles.

Dans cette optique, j'ai procédé à un regroupement de deuxième niveau des codes par le biais d'un surlignement basé sur un code de couleurs. La procédure était simple : les énoncés en mauve renvoyaient à la canalisation des émotions, ceux en vert au maintien de l'ordre social et ceux en orange à la dissolution de l'ordre social.

Pour ranger un code sous une de ces trois conceptualisations, je m'appuyais sur les éléments distinctifs de chaque courant. Un code relevait de l'humour comme outil de canalisation des émotions seulement s'il traitait d'une ou plusieurs émotions positives suscitées par l'humour alors que les codes rangés sous la conceptualisation de l'humour comme stratégie de maintien social devaient exposer le caractère désarmant et unificateur des manifestations humoristiques. Enfin, les codes s'inscrivant dans le champ de pensée de l'humour tel un outil de dissolution de l'ordre social étaient assignables si quelque dynamique de perturbation intentionnelle et offensive était identifiable.

À titre d'exemple, voici les codes étiques obtenus pour les réponses à la question *qu'est-ce que l'humour pour vous?* :

Qu'est-ce que l'humour pour vous?	
<p><u>Dominic</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • « l'humour, c'est tout » • désamorçage • brise la glace • brise les tensions, les barrières, les rangs hiérarchiques • permet de se démarquer, de marquer les esprits 	<p><u>Jason</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • joie • sourire • heureux • belle synergie • confiance • coopération
<p><u>Imran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • intelligence intellectuelle et sociale • essentiel • moyen pour séduire, charmer les autres • calme les tensions 	<p><u>Aminata</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • bonne humeur • sourire • rigoler

Figure 6 : Codes étiques basés sur les théories de l'humour

Les questions d'entretien étant orientées autour de la conception de l'humour des participants au sein de leur environnement de travail, les données recueillies ne permettaient pas de poser un regard suffisamment éclairé sur les styles humoristiques mobilisés, appréciés et/ou réprouvés ni sur les théories de l'humour. De fait, j'ai écarté l'idée d'une analyse des données basée sur ces approches théoriques.

Finalement, les stratégies d'analyse explicitées ci-haut et appliquées à l'ensemble de mes données sont, à mon sens, suffisantes pour obtenir réponses à mes questions de recherche puisqu'elles permettent à la fois d'élucider les effets de l'humour sur la dynamique organisationnelle ainsi que la manière par laquelle l'humour est mobilisé et reçu au sein de l'équipe d'IBSAM. Dans cette mesure, les résultats de mon analyse de données seront présentés au chapitre suivant.

5. RÉSULTATS

Les résultats seront présentés et illustrés à l'aide de séquences humoristiques et d'extraits d'entretiens. Il importe de rappeler que l'interprétation suivante des données est *la mienne*.

5.1. Qu'est-ce que l'humour pour les participants?

Lors des cinq entretiens réalisés, il est rapidement devenu patent que les participants étaient en faveur d'une utilisation de l'humour dans leur milieu de travail. Ils ont tous, à un moment ou à un autre, réitéré que cette pratique communicationnelle était indispensable dans leur vie quotidienne. Imran, chef d'équipe et conseiller en développement des affaires, a même établi l'analogie suivante : « (l'humour) c'est comme l'eau potable, c'est nécessaire pour la survie ». Les diverses conceptions de l'humour articulées par les participants seront présentées subséquemment.

5.1.1. Véhicule de joie

En premier lieu, les participants ont unanimement parlé de l'humour comme d'un mécanisme qui permet de s'amuser au travail et, conséquemment, qui parsème le quotidien organisationnel de joie. Jason qui occupe le poste de directeur dans l'équipe de service aux entreprises abonde en ce sens en dissipant toute équivoque quant à sa vision de l'humour : « l'humour se traduit simplement par la joie ».

Aminata, nouvellement conseillère en finances personnelles au sein d'IBSAM, a quant à elle réitéré le rôle que joue l'humour dans sa vie au moyen des propos suivants : « Dans ma vie, (l'humour) c'est- ça booste! Ça me booste dans la vie! [...] C'est d'être de bonne humeur, tu vois. [...] Je prends l'humour comme quelque chose qui te fait sourire ».

L'association établie entre l'humour et le fait de sourire est également évoquée par Jason et Magalie. Cette dernière qui assume le rôle de conseillère stratégique en communications approfondit davantage son assertion en précisant que l'humour – qui l'amène entre autres à sourire – mène à l'égaïement de ses journées de travail : « (l'humour) c'est quelque chose qui va me rendre-qui va me donner le p'tit sourire, un rire ou un petit sourire en coin que je vais trouver cocasse. Des petites choses, des petites attentions qui vont égayer ma journée ».

5.1.1.1. Nature contagieuse de l'humour

De surcroît, Aminata a soulevé la nature contagieuse des rires découlant de l'humour. Selon elle, cela permet de se complaire face à une interaction humoristique construite autour de référents culturels qui ne sont pas partagés. Celle-ci tient ses propos en référence à son expérience personnelle : « il y a des blagues québécoises que je ne comprends pas, mais quand je vois quelqu'un sourire, tu vois, rigoler, ça me fait sourire moi-même! Même si j'ai pas compris le sens de la blague! ».

5.1.2. Outil de socialisation

Deuxièmement, l'humour est défini comme un outil de socialisation par l'ensemble des interviewés. La conception de ce phénomène étant variable d'un participant à l'autre, trois conceptualisations de l'humour en rapport à la socialisation ont été mises de l'avant.

5.1.2.1. *Développement de relations et intégration des recrues*

De prime abord, tous les interviewés ont présenté l'humour comme un levier facilitant l'établissement et le développement de relations interpersonnelles. La réponse fournie par Aminata illustre particulièrement bien ce point : « c'est (l'humour) un vrai véhicule là vers [...] l'ouverture, tu vois. [...] Tu peux faire de l'humour et que ça ne touche pas l'autre, mais au moins c'est une porte que tu as eue pour aller vers l'autre, tu vois? ».

À cette définition, Imran a ajouté qu'il envisageait l'humour comme un procédé qui se base sur une réciprocité relationnelle en soutenant les propos suivants : « ça (l'humour) permet de démontrer que t'es ouverte eh envers l'autre personne. Tu ouvres la porte aussi à l'autre personne de faire de même là parce que, t'sais, je communique avec toi, je glisse une blague. [...] C'est une invitation indirectement parce que [...] je te permets de faire la même chose ».

Magalie et Jason ont également relevé que l'humour agissait comme outil de mise en commun, en ce sens qu'il permet de dégager et de mettre en évidence les atomes crochus entre les membres d'un groupe. À cet effet, voici les propos émis par Jason : « j'pense que ça (l'humour) donne aussi comme des- des pointeurs sur des points communs », ce qui peut être explicité par les paroles de Magalie qui abondent dans le même sens : « y'a toujours des références générationnelles eh- des références culturelles, n'importe quoi dans l'humour que [...] quand tu trouves une personne qui a les mêmes références, ça permet de développer une relation ».

Les effets de l'humour sur l'intégration d'une nouvelle recrue ont également été discutés et vivement acclamés. Jason réitère que le recours à des interventions humoristiques lors d'une période d'insertion professionnelle permet « d'accélérer le (développement d'un) sentiment de confiance et (d'un) sentiment d'appartenance » chez un nouvel employé. Dans une perspective plus pragmatique, Aminata – qui est une recrue au sein d'IBSAM – valide cette impression en

confirmant que son intégration sociale a été grandement facilitée par l'humour : « ça m'a permis de m'intégrer. Ça m'a ouvert aussi les portes pour pouvoir discuter avec d'autres ».

5.1.2.2. *Atténuation de la distance hiérarchique entre les membres de l'organisation*

Dominic – directeur principal au sein de l'équipe de service aux entreprises –, Sabrina, Imran et Jason ont respectivement avancé que l'humour contribuait à atténuer la distance hiérarchique entre les membres d'IBSAM. À leur sens, l'adoption d'une approche humoristique au travail permet l'unification de l'effectif en dépit des rangs hiérarchiques composant l'organisation et ce, dû à sa nature humanisante. La citation subséquente tirée de l'entrevue avec Jason résume pertinemment les points qu'il et ses collègues ont soutenus : « peu importe c'est qui la personne, peu importe son statut, peu importe son niveau d'emploi, ça (l'humour) crée exactement la même connexion. [...] L'humour réussit aussi à briser un peu des- des préconçus par rapport à certaines personnes ».

5.1.2.3. *Vers une meilleure mobilisation de l'effectif et une motivation accrue*

Toujours de manière majoritaire, l'humour a été discuté comme un phénomène accentuant la motivation et, par le fait même, favorisant la mobilisation. De par la vie sociale qu'il génère et les liens qu'il solidifie, Jason entrevoit l'humour tel « *l'outil* qui va permettre de mobiliser les équipes ». Imran soutient d'ailleurs qu'il serait impossible pour lui de préserver le même niveau d'engagement et d'efficacité au sein d'IBSAM si son quotidien organisationnel était dépourvu de toute forme d'humour. Ses propos sont catégoriques et évocateurs : « non, je pourrais pas. [...] Ça va se refléter sur ma prestation de services, sur mon attitude, la qualité de mon travail. Moi je

préfère faire quelque chose en étant de bonne humeur, motivé. [...] Ça va se faire plus rapidement, plus efficacement que dans un contexte sérieux ».

De manière analogue, Magalie réitère l'utilité de l'humour en contexte organisationnel en établissant un lien entre le bien-être et la productivité : « je pense que c'est (l'humour) quelque chose de nécessaire parce que les gens bien qui sont heureux vont être productifs ».

5.1.3. Stratégie de régulation des émotions

En troisième lieu, l'humour a été présenté en tant que stratégie de régulation des émotions qui, entre autres, permet la canalisation des tensions émergentes avec lesquelles doivent composer les membres d'IBSAM.

5.1.3.1. Diminution des tensions

L'ensemble des participants ont mentionné concevoir l'humour comme un outil de diminution des tensions dans la mesure où « (l'humour) enlève le degré de stress et ça a un impact énorme sur le bien-être au travail » tel que réitéré par Aminata. Une analogie est par ailleurs établie par Dominic en vue d'illustrer cette accalmie que peut procurer l'humour : « la pile qui grossit sur le coin de ton bureau et que tu vois comme un gros point noir aura l'air moins grosse ». Imran considère également que les interactions humoristiques en contexte professionnel permettent de s'accorder et/ou d'accorder à autrui des pauses intellectuelles, ce qu'il juge nécessaire.

5.1.3.2. Préservation de sa santé mentale

À long terme, cette diminution des tensions qui résulte de l'utilisation de pratiques humoristiques permet, selon les employés interviewés, d'éviter une surcharge mentale et, *a*

contrario, de maintenir une bonne santé mentale. À cet égard, Jason et Magalie mettent tous deux l'accent sur l'environnement hautement productif dans lequel ils – et leurs pairs – se trouvent sur le plan professionnel, illustrant du même coup qu'ils sont « tout le temps sous pression, tout le temps à la loupe, tout le temps observés donc de prendre ces moments (humoristiques) là pis rire pis recharger ses batteries, j'pense que ça vaut vraiment- c'est bon pour la santé mentale » (extrait tiré de l'entretien avec Jason).

5.1.4. Outil de communication

Quatrièmement et ultimement, tous ont précisé que l'humour était un outil fondamental de communication, à l'exception d'Aminata qui n'a pas abordé cette facette de la pratique à l'étude. Les raisons mentionnées par les participants pour appuyer cette conception de l'humour seront explicitées ci-bas.

5.1.4.1. Vers une plus grande acceptabilité de certains sujets

D'abord, Magalie réitère que l'humour permet de décomplexifier certains sujets et, ainsi, laisse place à une plus grande acceptabilité de ces derniers. Selon elle, « l'humour est vraiment une façon d'adresser certaines choses, de débloquer un sujet ». Étant elle-même conseillère en communications au sein d'IBSAM, elle soutient cette vision de l'humour à l'aide d'exemples concrets vécus dans le cadre de ses fonctions tels que le suivant : « souvent j'ai entendu des- des entretiens, par exemple, un conseiller avec un membre. [...] Le conseiller va utiliser l'humour pour taquiner même le membre par rapport à quelque chose qui a pas fait ». Cet exemple renforce l'idée qu'elle soulève selon laquelle « y'a même une façon de dire que quelqu'un a tort dans l'humour qui passe bien ».

5.1.4.2. Appel à une plus grande attention et une meilleure rétention de l'information

En outre, Magalie, Jason, Dominic et Imran ont, à leur manière, spécifié que l'humour était un outil hors pair pour capter l'attention de leurs collègues lors des communications intergroupales. Selon Dominic, l'humour permet « de se démarquer, de faire en sorte que les gens se rappellent de toi ». Imran, lui, traite de cette fonction de l'humour tel un exercice de séduction : « (l'humour) c'est une façon de séduire, une façon d'aller chercher le cœur des autres dans un contexte professionnel ». Enfin, Magalie aborde l'importance de communiquer avec humour pour dynamiser les allocutions institutionnelles : « dans tous nos projets, ceux qui sont capables, vraiment, d'utiliser l'humour, c'est vraiment agréable de les écouter tandis qu'il y a des gens qui sont un petit peu plus euh [...] conventionnels. Des fois c'est- ça devient plus dull ou ça crée des malaises, t'sais. Ça peut devenir froid rapidement (rire) ».

Cette dernière, de même que Dominic, ont par ailleurs insisté sur le fait que les communications dites humoristiques offrent une rétention de l'information significativement accrue.

5.1.5. Débordements potentiels

Bien que les conceptualisations de l'humour soulevées ci-dessus vantent les qualités d'un usage d'interventions humoristiques en contexte organisationnel, les membres d'IBSAM ont également apporté des nuances à leurs propos en mentionnant les débordements potentiels d'une telle pratique communicationnelle. Celles-ci seront présentées dans la section ci-bas.

5.1.5.1. *L'humour au travail : productif ou contre-productif?*

L'association humour-productivité a été soulevée par chacun des participants et a permis de recenser des opinions divergentes. D'une part, Jason et Dominic – qui sont tous deux issus de la même unité organisationnelle – considèrent l'humour tel un phénomène qui permet l'atteinte d'un niveau de productivité supérieur au travail alors que, d'autre part, Imran, Aminata et Sabrina expriment des doutes quant au temps consacré à faire de l'humour.

L'extrait suivant qui est tiré de l'entretien réalisé avec Sabrina exprime bien ces réserves : « j pense pas que c'est quelque chose de productif. J pense que c'est quelque chose de nécessaire parce que les gens qui sont heureux vont être productifs, mais j peux perdre beaucoup de temps dans une journée à faire des blagues avec quelqu'un. Donc est-ce que ça va entacher un peu ma productivité? Oui ». L'explication fournie par Aminata est sensiblement la même, au détail près qu'elle exprime avoir fréquemment dû ramener ses anciens collègues à l'ordre après une période de plaisanterie qu'elle jugeait interminable.

Jason a également révélé que deux employés d'IBSAM n'étaient pas friands de l'humour lors des échanges formels, non pas parce qu'ils n'apprécient les interventions humoristiques, mais bien parce qu'ils « accordent beaucoup d'importance à la structure pis, conséquemment, ils veulent qu'on soit efficaces dans notre discussion » tel que l'a réitéré Jason. L'identité d'un de ses deux membres ayant été révélée, il est fort intéressant de noter qu'il s'agit d'un employé qui a limité son consentement à participer à ma recherche en acceptant d'être observé exclusivement pendant les rencontres en ligne. Par ailleurs, les observations ont démontré une utilisation abondante de l'humour de sa part, bien qu'elle se limite aux périodes pré-rencontre se voulant informelles.

5.1.5.2. *Une question de timing et d'intelligence contextuelle*

Certains participants ont de plus réitéré l'importance d'évaluer les circonstances entourant une opportunité humoristique, sans quoi un faux pas peut rapidement être commis. Dans cette mesure, Imran soutient qu'une blague doit être « limitée au contexte, selon les interlocuteurs et la situation ». Il considère, par ailleurs, qu'une utilisation congruente de l'humour résulte d'une intelligence sociale fortement développée.

De manière analogue, Dominic spécifie que la réussite d'une intervention humoristique dépend notamment du timing de la blague. Pour appuyer ses propos, il soulève l'utilisation de l'humour parfois inopportune de ses collègues. Il caractérise ce type d'intervention de dérangeante et redondante.

5.1.5.3. *L'humour de mauvais goût : s'attaquer aux différences culturelles et identitaires*

De surcroît, Imran, Magalie et Aminata ont circonscrit l'humour dit de mauvais goût. Au moyen des exemples qu'ils ont présentés, il est devenu apparent qu'ils attribuaient l'étiquette *contrariant* aux blagues s'attaquant aux caractéristiques culturelles et identitaires d'un individu. Par exemple, Imran a soutenu les propos suivants : « les jokes déplacés c'est souvent lorsque t'es, admettons, en groupe là hommes-femmes généralement, puis tu commences à faire des jokes eh sexistes, machos. Ça là c'est assez délicat. Faut faire attention ».

De manière plus générale, Magalie précise être consciente de l'impact que peuvent avoir les mots sur les dynamiques relationnelles en soutenant les paroles suivantes : « on est beaucoup dans- dans tout qu'est-ce qui est inclusion pis faut faire vraiment attention au choix des mots qu'on

emploie », ce qui fait également écho à l'intelligence contextuelle dont doit faire preuve un blagueur.

Or, il demeure important de spécifier que malgré ces débordements potentiels mis de l'avant par les participants, ils ont *tous* affirmé que l'humour avait une place fondamentale en milieu de travail.

5.2. L'humour en action

5.2.1. *Qui utilise l'humour?*

D'entrée de jeu, les équipes qui composent IBSAM présentent des disparités au niveau de leur utilisation de l'humour. La comptabilisation des séquences humoristiques – et plus particulièrement du membre initiateur de l'humour pour chacune d'entre elles – révèle que la direction et l'équipe de service à la clientèle mobilisent l'humour de manière considérablement plus fréquente que les autres unités organisationnelles (voir Figure 6 ci-dessous). Les membres formant l'équipe de direction ont, à eux seuls, initié 43 % des séquences humoristiques. Or, force est d'admettre que ce sont majoritairement ces mêmes employés qui initient les rencontres et interventions, ce qui leur confère davantage de temps de parole et, par le fait même, plus d'opportunités pour énoncer un propos humoristique. Par ailleurs, comme mentionné précédemment, la majorité des séquences humoristiques a été observée en mode virtuel et, le cas échéant, pendant les rencontres communes. À l'exception des moments pré-rencontre pendant lesquels interagissaient librement et de manière informelle les membres d'IBSAM, ces derniers disposaient de peu d'occasions pour formuler des blagues s'ils n'étaient pas responsables de la présentation et/ou invités à y prendre part.

Il est toutefois intéressant de noter que le pourcentage de séquences humoristiques initiées par l'équipe d'administration et de soutien à la direction (19 %) – qui est réparti en deux unités distinctes dans la figure qui suit – est en deçà de celui de l'équipe du service à la clientèle. Ayant initié 21 % des manifestations humoristiques, les employés assurant le service à la clientèle se positionnent au deuxième rang, bien qu'ils se situent au dernier échelon en termes de niveaux hiérarchiques. En l'occurrence, cela permet d'établir qu'il n'y a pas de lien de dépendance entre la position hiérarchique occupée par un employé et la fréquence à laquelle il initiera une séquence humoristique.

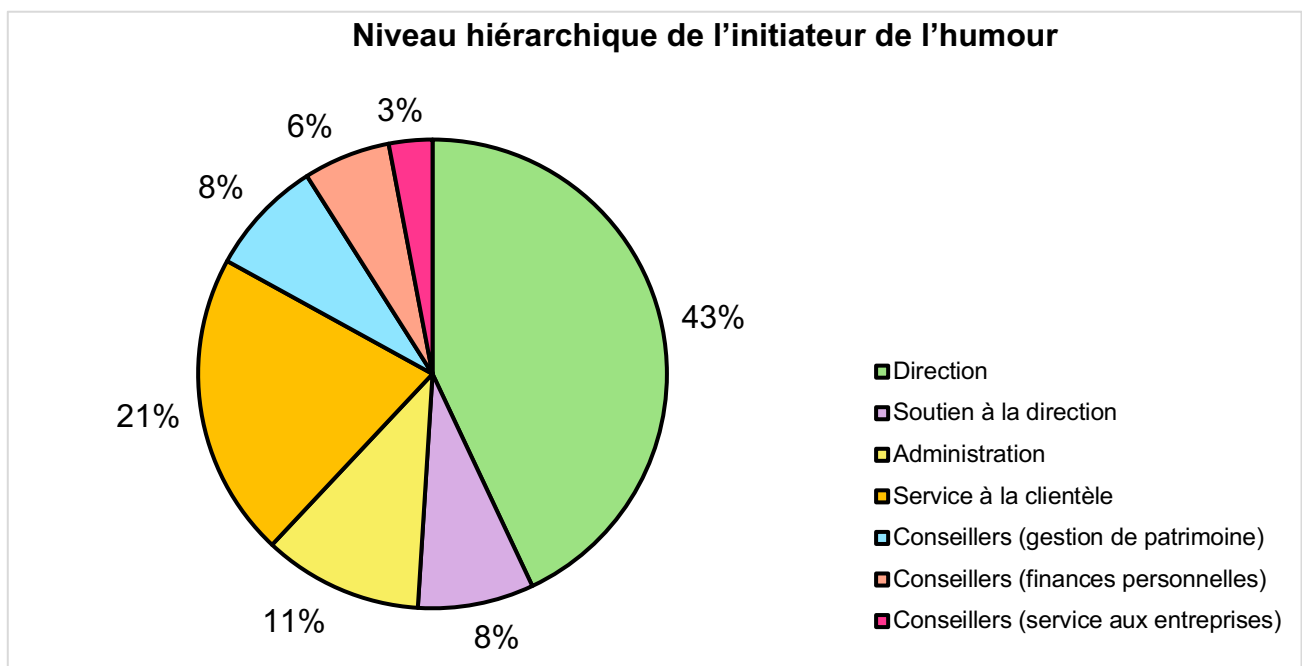


Figure 7 : Répartition des séquences humoristiques selon l'appartenance hiérarchique de l'initiateur

Les prises de parole semblent plutôt dépendre du niveau de confiance en soi du locuteur et de son degré de proximité avec l'initiateur de l'interaction, et ce peu importe le niveau hiérarchique qu'il occupe. Il va ainsi de soi qu'une discussion lancée par un employé issu de l'équipe d'administration, par exemple, suscite davantage l'intérêt et la participation d'un collègue immédiat et/ou d'un employé d'une autre équipe avec qui il est amené à travailler. Les données illustrent cette tendance.

Par exemple, sur un total de 15 échanges générés par Maxime – membre de la direction – dans lesquels il n'a pas été l'initiateur de l'humour, huit séquences humoristiques ont été engagées par des membres de la direction. À cet effet, voici un échange amorcé par Maxime en vue de susciter la conversation, échange qui a été perçu et saisi comme une occasion d'avoir recours à l'humour par Dominic – lui aussi membre de la direction :

Séquence humoristique 62 – Théorie de l'incongruité / Humour associatif

- 45 Maxime : Bonjour tout le monde! Vous allez bien?
46 Dominic : Oui, dangereusement (rires des collègues)

À l'instar de la direction, deux séquences sur un total de 15 ont été rendues humoristiques par l'équipe de soutien à la direction, quatre séquences par des conseillers issus de l'équipe de gestion de patrimoine et, finalement, une seule séquence par une conseillère en finances personnelles. La collaboration étroite qui caractérise les relations entre l'équipe de direction et celles de soutien à la direction et de conseil en gestion de patrimoine permet d'expliquer l'aisance des employés qui en font partie à prendre la parole et intervenir sous un ton humoristique lorsqu'un membre de la direction conduit une réunion.

En vue d'illustrer cette spontanéité avec laquelle dialoguent les employés des équipes nommées ci-haut, voici une séquence humoristique qui présente une interaction entre Maxime, directeur, et Amin, conseiller en gestion de patrimoine :

Séquence humoristique 12 – Théorie de l'incongruité / Humour associatif

Maxime fait un rappel aux employés : ils doivent nommer un membre de leur équipe dans le cadre du prix coup de cœur

- 47 Amin : N'oubliez pas de voter pour moi! On va faire des **campagnes électorales** pour ça
48 bientôt (rire)
49 Maxime : Amin va commencer à distribuer des 500 \$ **comme Legault!** (rires des collègues)

Comme il s'agit de Maxime qui sollicite les employés à nommer un de leurs collègues pour ledit concours, force est d'admettre qu'il est l'initiateur de l'interaction. Or, c'est grâce à Amin que l'échange prend une tangente humoristique : par le biais de l'humour, il incite les membres d'IBSAM à le nommer. En ce sens, Amin est l'initiateur de l'humour dans cette séquence. Il est par ailleurs évident que l'intervention de ce dernier est spontanée, dans la mesure où Maxime ne le sollicite pas personnellement à émettre un commentaire. Conséquemment, cela révèle que la relation entre les deux acteurs est suffisamment étroite pour permettre à Amin de s'ingérer dans la conversation de manière improvisée. Un autre indice de cette proximité relève du renchérissement humoristique formulé par Maxime à la ligne 49. En énonçant la phrase « Amin va commencer à distribuer des 500 \$ comme Legault! » à la blague, il prend part à la séquence humoristique et, du même coup, traduit son appréciation de l'intervention d'Amin.

5.2.2. *Dans quelle visée est utilisé l'humour?*

Comme explicité dans la revue de la littérature, chacune des quatre théories de l'humour renvoie à une visée spécifique. Dans cette mesure, les codes étiques basés sur les théories de l'humour qui ont émergé des séquences humoristiques permettent de brosser un portrait des intentions des acteurs d'IBSAM qui utilisent l'humour. En guise de rappel, les théories de l'incongruité et de la violation bénigne ont toutes deux une visée de divertissement, à la différence près que l'humour découlant de la première théorie se veut léger tandis que celui résultant de la deuxième est davantage perturbateur. La mobilisation de l'humour selon la théorie de la libération a plutôt des visées thérapeutiques qui prennent entre autres la forme d'un relâchement des tensions. *A contrario* des théories de l'incongruité, de la violation bénigne et de la libération, la théorie de la supériorité expose la dimension préjudiciable de l'humour et a pour objectif de rabaisser autrui.

5.2.2.1. *Classification des théories de l'humour*

Sur un total de 87 séquences humoristiques, ce sont 47 séquences humoristiques qui ont été associées à la théorie de l'incongruité. La théorie de la libération a été attribuée à 27 séquences alors que celle de la violation bénigne a été observée dans 10 passages. Enfin, au regard des séquences humoristiques, la théorie de la supériorité a été la moins apparente regroupant seulement trois interventions. Le graphique à la page suivante présente visuellement la distribution des séquences humoristiques selon chaque théorie de l'humour.

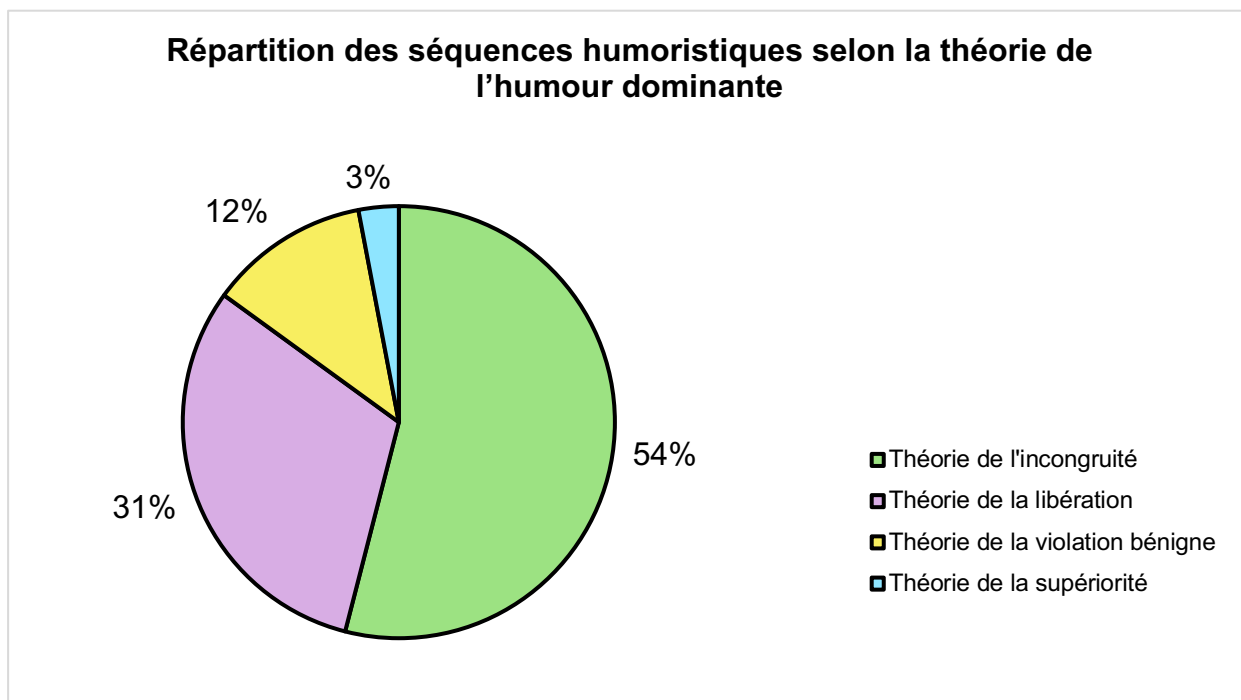


Figure 8 : Répartition des séquences humoristiques selon la théorie de l'humour dominante

5.2.2.1.1. *Interventions humoristiques de supériorité limitées : pourquoi?*

Quelques facteurs peuvent expliquer la faible quantité d'interventions humoristiques de supériorité recensée. D'entrée de jeu, ceux qui mobilisent ce type d'humour le font de façon intentionnelle. Étant ainsi conscients du caractère répréhensible de leur humour et de l'impact potentiel qu'il aura sur la dynamique relationnelle en jeu, il est logique que ces derniers limitent leurs interventions lors des dispositions publiques en vue de ne pas se compromettre à la vue de tous. Ceci dit, cela nous mène à croire que les séquences humoristiques de supériorité sont davantage susceptibles de s'accomplir dans des contextes fermés dans lesquels l'accès est limité.

À cet égard, Aminata a relaté avoir été elle-même l'objet d'une déclinaison humoristique de supériorité lors d'une précédente expérience professionnelle. Les circonstances entourant cette séquence humoristique qu'elle m'a partagée – qui prend par ailleurs la forme d'une micro-agression – illustrent le facteur explicatif présenté ci-haut.

En vue de bien saisir le degré d'hostilité avec lequel est énoncée l'intervention humoristique, il importe de rappeler qu'Aminata, peule et plus spécifiquement sénégalaise, est issue de la diversité culturelle. L'émettrice de l'humour de supériorité est, quant à elle, québécoise. La séquence humoristique a par ailleurs lieu en matinée, plus particulièrement pendant la période où les employés arrivent au bureau, et se déroule en plein hiver. Il convient également de spécifier qu'Aminata n'a pas considéré les propos formulés par sa collègue tels étant drôles; il s'agit plutôt de l'émettrice elle-même qui a confirmé qu'elle plaisantait. Dans un souci d'intégrité, voici la blague de supériorité dont Aminata a été la cible telle qu'elle l'a présentée :

Je suis frileuse (rire) et quand j'arrive, la fille à l'accueil elle me dit « Aminata, t'es rouge. » Je suis noire là. Si je rougis, ça se voit pas. Et je dis « j'en ai marre de l'hiver » et une fille réplique. Elle dit « bah si t'aimes pas ça là, qu'est-ce que tu fais ici? »

De toute évidence, Aminata n'a pas apprécié l'humour de sa collègue qualifiant celui-ci « d'humour qui passe pas (et) qui n'est pas drôle ». Cette expérience malencontreusement vécue par cette dernière met en lumière le caractère expéditif d'un propos de supériorité, mais permet également de cerner comment se configure une telle manifestation. En l'occurrence, force est d'admettre que l'humour de supériorité s'opère dans un contexte informel et transitoire dans un environnement qui – bien que non-cloisonné – est occupé par seulement que trois employés (Aminata et les deux employées à l'accueil). En ce sens, on peut dès lors affirmer qu'il s'agit d'un contexte *fermé* qui contribue vraisemblablement à légitimiser ce type d'intervention.

La section qui suit a pour but de présenter et analyser quatre séquences humoristiques observées qui illustrent respectivement chaque théorie de l'humour.

5.2.2.1.2. *Extrait 1 : humour léger de divertissement*

De prime abord, l'interaction ci-dessous a lieu via la plateforme Microsoft Teams et s'inscrit dans un contexte informel, décontracté et plus intime que celui de la rencontre officielle pour laquelle sont connectés les employés. Cela s'explique par le fait que l'échange se déroule dans les 15 minutes précédant la réunion fixée à 8h45, moment qui permet au peu d'employés virtuellement présents d'échanger entre eux au sujet de leur choix. Me joignant à la plupart des rencontres convoquées en ligne auxquelles j'ai assisté avant l'heure cédulée, j'ai remarqué une constance au niveau des membres qui lancent la discussion – nommément les initiateurs des interactions – et ceux qui y participent avec humour – soit les initiateurs de l'humour. La séquence humoristique #16 permet d'illustrer cette observation : les employés les plus actifs pendant les moments pré-rencontre étaient issus des équipes d'administration et de service à la clientèle.

Séquence humoristique 16 – Théorie de l'incongruité

- 50 Donald : Fêtez-vous la Saint-Jean demain?
51 Roger : J'ai commencé hier! (rires de Sophie et Nicole)

En l'occurrence, la ligne 50 permet de conclure que Donald est l'initiateur de l'interaction, ce dernier faisant partie de l'équipe de service à la clientèle. En guise de réponse à la question de Donald, Roger – membre de l'équipe d'administration – insinue à la blague qu'il a entamé les festivités de la Saint-Jean la veille (ligne 51), prenant ainsi le rôle de l'initiateur de l'humour dans cette séquence. Cette manifestation humoristique génère des rires chez Sophie – homologue de Donald – et Nicole – collègue immédiate de Roger –, qui sont elles aussi activement investies dans cette conversation bien qu'elles n'y aient pas verbalement participé.

L'énoncé de Donald, autant que celui de Roger, évoque des références culturelles. En premier lieu, l'appellation « Saint-Jean » à la ligne 50 renvoie à la fête nationale du Québec officiellement appelée Saint-Jean-Baptiste. Or, la désignation utilisée par Donald est couramment employée par l'ensemble des Québécois, représentant le nom officieux que l'on attribue à cette fête. En deuxième lieu, les propos de Roger renvoient aux types de festivités entourant cette fête. L'énoncé « j'ai commencé hier! » (ligne 51) prend son sens lorsque l'on tient compte du fait que les événements organisés dans le cadre de la Saint-Jean-Baptiste au Québec sont réputés pour être patriotiques et plutôt arrosés. On peut dès lors comprendre que, par le biais de l'humour, Roger prétend qu'il boit depuis la veille.

Il s'agit de ce même procédé qui nous mène à la théorie de l'incongruité, plus précisément puisque Roger fournit une réponse non-adaptée à la question de Donald en vue de divertir. En effet, une réponse ad hoc aurait été « oui, je fêterai la Saint-Jean » ou « non, je ne fêterai pas la Saint-Jean ». Or, comme il s'agit d'une question informelle qui vise avant tout à susciter la conversation, Roger opte pour une réponse surprenante, comique et culturellement évocatrice pour divertir ses pairs.

5.2.2.1.3. *Extrait 2 : humour thérapeutique*

Contrairement à l'extrait précédent, la séquence humoristique qui suit a été observée en présentiel à l'accueil de la succursale d'IBSAM. Derrière le comptoir qui s'y trouve, deux employées faisant partie de l'équipe de service à la clientèle, Françoise et Amélie, y sont postées. Deux certitudes émergent de l'observation de ces collègues en interaction : 1) elles sont très à l'aise l'une avec l'autre et 2) Françoise est une pince-sans-rire. Malgré la différence d'âge qui les sépare, leurs efforts sont conjugués de manière harmonieuse et proactive, le tout dans une approche allègre,

bien que marquée par l'ironie. Victoria accepte par ailleurs l'autorité que se confère Françoise par son statut de doyenne et, plus spécifiquement, en raison de ses compétences accrues et son expérience au sein de l'organisation.

L'extrait à l'étude s'est déroulé en fin d'avant-midi, peu de temps avant la pause du dîner. Après avoir réalisé des tâches qui ne nécessitaient pas de contacts directs avec les clients, Amélie doit passer des appels téléphoniques en vue de confirmer les rendez-vous à l'horaire des jours suivants. Préalablement à la séquence humoristique ci-bas, elle évoque d'ores et déjà son découragement à l'idée de réaliser cette tâche à sa collègue. L'extrait débute tout juste après qu'Amélie ait complété un appel avec un client d'IBSAM.

Séquence humoristique 43 – Théorie de la libération

- 52 Françoise : Tu parlais fort (rire)
53 Amélie : Ouin. C'parce qu'une chose qui m'énerve c'est quand les gens me font répéter
54 (rire). Mais toi aussi tu parles fort en! Tantôt quand tu parlais au téléphone-
55 Françoise : Ah je l'sais (rire) on dirait qu'j'suis sourde
56 Amélie : (Appel avec une 2^e cliente; la cliente la fait répéter. Amélie hausse le ton)
57 Françoise : (Rire étouffé)
58 Amélie : (Parle toujours à la cliente) Oui. Votre conseillère attirée est Sylvie (se couvre la
59 bouche pour ne pas rire dans le téléphone)

D'abord, Françoise réagit à l'appel d'Amélie sous un ton humoristique, initiant à la fois l'interaction et l'humour tel qu'on peut le voir à la ligne 52. Par le rire qui suit l'énoncé, Françoise teinte sa remarque faite à l'égard d'Amélie – qui est en l'occurrence sa cible – d'humour. Elle s'adresse d'autant plus directement à sa collègue, l'appelant à s'impliquer dans l'échange. Ce faisant, Amélie saisit l'opportunité pour évoquer sa frustration associée aux clients qui lui demandent de répéter l'information donnée et prend à son tour Françoise comme cible en lui répondant « toi aussi tu parles fort en! » (ligne 54). Cette dernière fait preuve d'autodérision, non

seulement en reconnaissant le fait qu'elle parle également fort, mais aussi en soulignant à l'exagération qu'elle se sent parfois sourde (ligne 55).

S'en suit un second appel d'Amélie dans lequel la cliente à laquelle elle s'adresse la place dans la position qui l'énerve prétendument, c'est-à-dire qu'elle lui demande de répéter le nom de sa conseillère assignée à deux reprises. Amélie répète ainsi le message pour une première fois à la cliente en haussant légèrement le ton pour s'assurer que cette dernière saisisse l'information (ligne 56). Françoise capte dès lors l'agacement d'Amélie, ce qui lui tire un fou rire qu'elle n'est pas en mesure de dissimuler (ligne 57). Pendant ce temps, la cliente au bout du fil n'est toujours pas certaine d'avoir bien compris l'information, exigeant une fois de plus qu'Amélie répète – ce qu'elle fait en haussant davantage le ton (ligne 58). Or, le rire de Françoise ayant eu pour effet de plonger Amélie dans le même état et prenant, par le fait même, une forme contagieuse, cette dernière répond à la cliente en tentant du mieux qu'elle le peut de ne pas glousser à même le téléphone.

Dans cet extrait, la dimension thérapeutique de l'humour réside dans le fait qu'Amélie spécifie avec humour qu'une de ses tâches quotidiennes lui déplaît, plus particulièrement lorsque les appels ne sont pas aussi fluides qu'elle l'aurait souhaité. En énonçant cela à sa collègue, elle se libère des tensions accumulées lors de son premier appel en riant du déroulement de celui-ci et de la manière dont elle a mené l'échange. Il est également intéressant de souligner que, bien que le deuxième appel lui ait également exigé de répéter – ce dont elle n'est pas friande –, Amélie semble davantage apte à recadrer l'interaction avec la cliente pour s'y complaire à la suite de sa discussion avec Françoise.

5.2.2.1.4. Extrait 3 : humour rabaissant

À l'inverse de la séquence humoristique #43 qui illustre une libération des tensions, l'humour rabaissant tend à engendrer des tensions qui étaient préalablement inexistantes au sein de l'organisation ou encore peu significantes. L'extrait qui suit a été observé lors d'une rencontre commune via Microsoft Teams et mettra en lumière cette dynamique.

D'abord, la séquence humoristique émerge dans le cadre d'une présentation menée par Magalie, conseillère stratégique en communications – celle-ci faisant partie de l'équipe de soutien à la direction – et a pour but d'informer les membres d'IBSAM de la relocalisation des services offerts à un segment clé de la clientèle et, conséquemment, de la transformation de certains locaux. De manière plus tangible, la présentation vise à guider les employés dans leurs communications avec les clients au sujet de cette relocalisation, et ce afin d'assurer une transmission intelligible et adéquate de l'information qui minimisera la résistance chez ces derniers. Pour ce faire, des exemples d'énoncés concrets sont fournis aux membres, de même qu'un aperçu des enseignes qui seront partagées pour informer la clientèle d'IBSAM de ce changement.

Séquence humoristique 75 – Théorie de la supériorité

- 60 Sylvie : Là j'ai une question. Tu dis, Magalie, qu'il faut pas leur dire que les bureaux
61 ferment et qu'il faut dire qu'on relocalise, mais l'affiche dit « nos bureaux ont
62 fermé ». Je comprends pas.
- 63 Magalie : Ouais, ça c'est l'enseigne qu'on s'est fait envoyer, mais c'est pas celle qu'on va
64 utiliser. Sylvie, t'as des bons yeux (rires d'elle, Sylvie, Alain et quelques autres
65 collègues). Je pensais pas que vous alliez lire l'affiche comme c'est petit. C'était
66 juste pour donner un exemple.
- 67 Alain : Si on veut pas le dire, on l'écrira pas (rire)

Dans cet extrait, Magalie occupe le rôle de l'initiatrice de l'interaction, d'autant plus que celui de l'initiatrice de l'humour. Étant celle qui dirige et anime la présentation, force est d'admettre que c'est elle qui met le sujet de la relocalisation des bureaux sur la table et, du même coup, qui introduit l'interaction ci-dessus. Comme l'illustrent les lignes 60 à 62, Sylvie – conseillère en finances personnelles – observe une incohérence entre le contenu des énoncés soit dit en passant à privilégier lors des communications avec les clients et l'enseigne utilisée comme support visuel dans la présentation. Sous un ton sérieux, elle fait part de sa confusion et de sa préoccupation à Magalie, en espérant une réponse qui l'éclairera.

C'est à ce moment précis que l'échange prend des airs humoristiques : l'animatrice de la présentation précise d'abord que l'affiche ne doit pas être entrevue comme une référence comme elle sera modifiée et tente ensuite une blague (ligne 63-66). Par le biais de l'humour, Magalie laisse comprendre qu'elle ne s'attendait pas à ce que le contenu de l'enseigne soit lu par quiconque – intervention humoristique qui se veut inoffensive. Or, toujours sous le couvert de l'humour, Alain, membre de la direction, décide d'intervenir à son tour et énonce « si on veut pas le dire, on l'écrira pas » (ligne 67). Bien qu'il ne précise pas à qui il s'adresse, le contexte dans lequel s'inscrit son intervention permet d'attribuer cette remarque à la confusion de Sylvie, qui devient en l'occurrence la cible d'Alain.

Il s'agit évidemment de ce même procédé linguistique qui évoque l'humour rabaissant, et ce dans la mesure où les propos formulés par Alain à l'endroit de Sylvie laissent présager le rapport de pouvoir qui caractérise leur relation professionnelle – lui, membre de la direction et elle, conseillère en finances personnelles. Cette dynamique dominant-dominée donne le ton et permet de lire au-delà de l'énoncé littéral prononcé : Alain exprime implicitement que le questionnement

de Sylvie est impertinent. Dans cet ordre d'idées, l'intervention peut être qualifiée d'humour de supériorité, en cela qu'elle ridiculise subtilement, mais pas moins nuisiblement, l'employée.

Deux facteurs peuvent expliquer – mais pas excuser – la mobilisation de l'humour de supériorité dans la séquence humoristique #75. En premier lieu, les rencontres communes ont lieu à fréquence d'une à deux fois par semaine et sont d'une durée respective de 15 minutes. Cela laisse évidemment peu de temps pour les interventions spontanées des employés, à l'exception des moments de *team-bonding* pendant lesquels des jeux sont lancés. En ce sens, il est possible que la remarque d'Alain ait été motivée par la limite de temps à laquelle fait hebdomadairement face l'équipe de direction lorsque vient le temps de présenter les faits saillants de la semaine.

Deuxièmement, étant donné qu'Alain occupe un poste de haut niveau au sein de l'organisation, plusieurs employés semblent intimidés à l'idée d'ouvrir le dialogue avec lui. En vue de démanteler cette conception erronée selon laquelle il est inaccessible vu son rôle, il émet occasionnellement des blagues tel que conseillé par la sous-équipe de communication stratégique. Il n'en demeure pas moins que la tentative humoristique d'Alain alimente, à mon sens, la réputation dont il souhaite se défaire en raison de la malhabilité avec laquelle a été énoncée ladite blague.

5.2.2.1.5. *Extrait 4 : humour perturbateur de divertissement*

De manière analogue à l'extrait précédent, la séquence humoristique ci-bas a été observée pendant une réunion qui s'est déroulée sur la plateforme Microsoft Teams, d'autant plus qu'on peut également y déceler une menace formulée à l'égard d'autrui. Nonobstant, l'humour est employé dans une visée considérablement plus indulgente.

D'entrée de jeu, la séquence humoristique à l'étude prend place dans des circonstances inhabituelles, en ce sens que la réunion est conduite par un animateur temporaire. En temps normal,

Alain est celui qui dirige et anime les rencontres communes hebdomadaires. Or, s'étant absenté pour prendre des vacances, la tâche de veiller au bon déroulement des réunions a été confiée à Maxime qui fait lui aussi partie de l'équipe de direction. Son approche se veut davantage informelle et participative, quoique cette décontraction pourrait être attribuable dans une certaine mesure à la période estivale et au fait qu'un grand nombre d'employés soient absents du travail.

L'échange se déroule à la toute fin de la rencontre, à la suite d'interactions informelles entre les employés. En guise de clôture de la réunion, Maxime offre l'opportunité à ses collègues et subordonnés de prendre la parole, si bon leur semble.

Séquence humoristique 14 – Théorie de la violation bénigne

- 68 Maxime : Est-ce que quelqu'un a un commentaire, question, blague pour la minute qui
69 reste?
70 Jason : En tout cas, ça paraît qu'Alain est pas là parce qu'on est en retard. On a étiré la
71 rencontre! (Regarde sa montre en riant)
72 Maxime : Ah bin ça c'est sûr! C'est moi qui gère la rencontre (rire)

Logiquement, cette interaction est initiée par Maxime, ce dernier étant responsable de mener à terme la rencontre. En invitant ses pairs à prendre le relais sous la forme de leur choix – commentaire, question, blague – tel qu'énoncé à la ligne 68, il tente à la fois de susciter la discussion et l'intérêt de ces derniers. Puisqu'aucun membre d'IBSAM ne prend la parole, Jason – membre de la direction et fidèle acolyte de Maxime – se lance en critiquant la gestion du temps de son collègue avec humour et subtilité (lignes 70-71). Il prend ainsi le rôle de l'initiateur de l'humour dans la séquence humoristique présentée, en choisissant l'animateur de la séance comme cible. Bien qu'il s'en prenne implicitement aux compétences de Maxime à la blague, force est d'admettre qu'il le fait pour combler le vide conversationnel causé par l'intervention de son homologue, lui rendant ainsi service. De surcroît, la réaction de Maxime aux propos humoristiques

de Jason permet d'établir qu'il n'est pas vexé par la remarque. Au contraire, il fait preuve d'autodérision en admettant lui-même qu'il est la raison derrière le retard occasionné, poussant ainsi la blague plus loin (ligne 71).

Enfin, à la lumière de cette analyse, la théorie de la violation bénigne se traduit par la réception de l'énoncé humoristique émis par Jason (ligne 70-71) telle une intervention anodine et amusante, bien qu'elle aurait pu être envisagée comme malvenue, irrespectueuse ou encore comme une attaque à l'endroit de Maxime. Le renchérissement humoristique auquel a recours ce dernier, de même que son rire, démontre explicitement qu'il considère son interlocuteur comme étant drôle, ce qui s'explique par la proximité relationnelle qui compose leur relation. Grâce à cela, ils peuvent, lorsqu'entre eux, franchir des horizons humoristiques qui vont au-delà des limites socialement ou institutionnellement acceptables.

5.2.2.2. Quelques tendances significatives

5.2.2.2.1. Variabilité des visées de l'humour selon le contexte présentiel ou distanciel

Bien que le nombre de séquences humoristiques recensé en présentiel versus en virtuel ne soit pas le même – 24 séquences observées en présentiel contre 63 en distanciel – un constat fort intéressant s'exhibe des données. La figure 8 présentée à la page suivante représente visuellement la répartition des théories de l'humour, selon qu'elles aient émergé d'un contexte où les employés étaient en présence physique l'un de l'autre ou en mode virtuel.

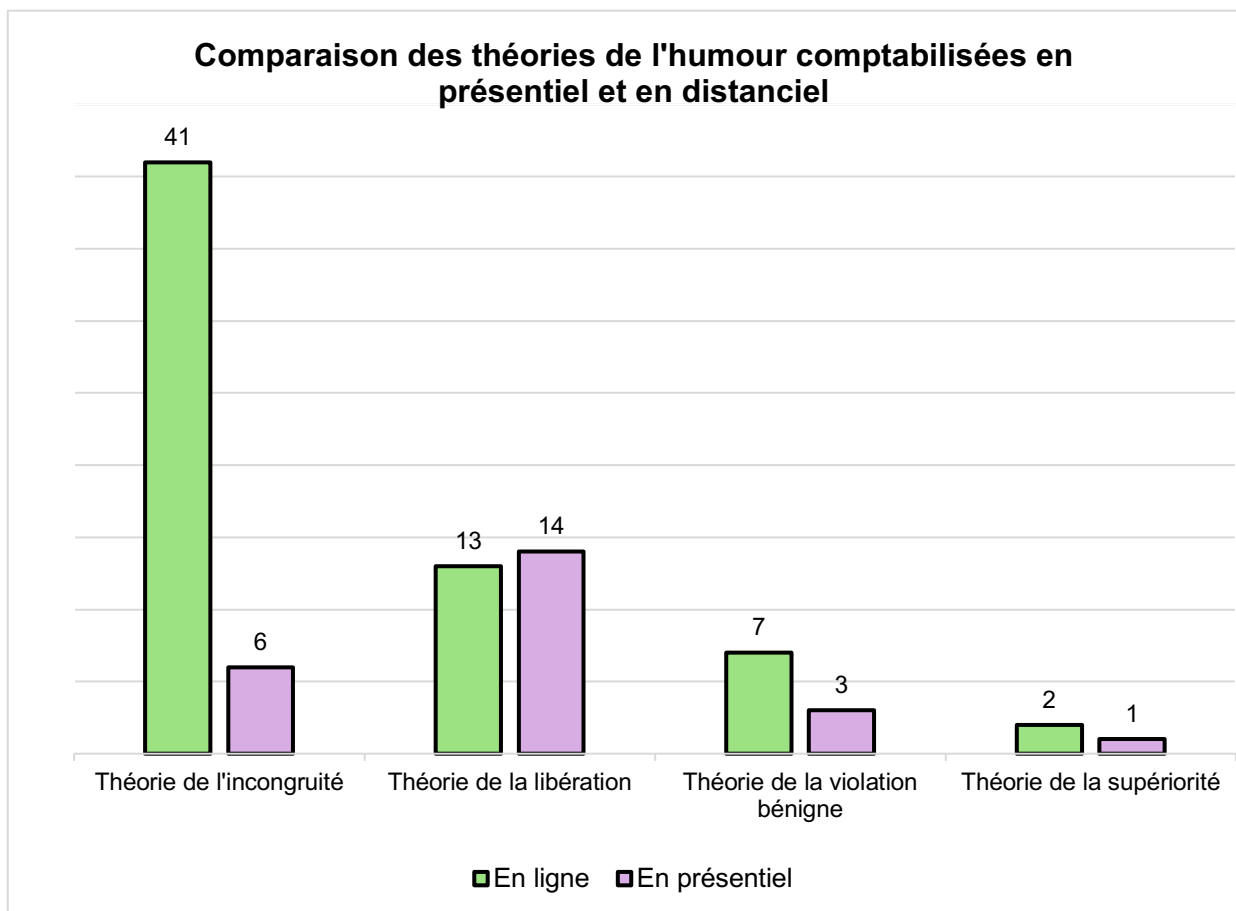


Figure 9 : Comparaison des théories de l'humour comptabilisées en présentiel et en distanciel

Sachant d'ores et déjà que l'humour d'incongruité, procédé linguistique qui se veut divertissant, est la formule la plus employée au sein de l'organisation étudiée, il est logique que cette théorie se retrouve en première position pour les échanges issus des réunions virtuelles. Or, il est pour le moins étonnant de noter que c'est la théorie de la libération qui prédomine dans le cadre des séquences humoristiques qui se sont déroulées en présentiel. Cette observation devient d'autant plus évocatrice lorsqu'on considère l'écart entre la quantité d'interventions notées directement à la succursale de l'organisation et celles repérées via Microsoft Teams.

Étant désormais familière avec la forme par laquelle se manifestent les visées thérapeutiques par l'humour – à l'instar de l'extrait #2 présenté –, il m'apparaît évident que les

employés d'IBSAM ponctuent de manière informelle et éphémère leurs tâches en recourant à l'humour de libération. Autrement dit, ils s'octroient de brefs moments de répit lors desquels ils délaissent temporairement leur façade professionnelle en vue de faire baisser la pression liée à leurs responsabilités organisationnelles. L'ensemble des interventions auxquelles a été attribuée la théorie en question illustre cette démarche de relâchement des tensions.

En outre, l'approche davantage formelle et structurée adoptée pendant les réunions en ligne ne laisse pas – ou du moins très peu – place à ce type d'échange. De fait, ces interventions dites thérapeutiques sont amplement plus susceptibles de s'opérer dès lors que la rencontre se termine, en sous-groupe. Comme mentionné précédemment, cela est dû au fait que peu de temps est alloué pour qu'interviennent les membres d'IBSAM ne faisant pas partie des équipes de direction ou encore de soutien à la direction pendant les rencontres. La dimension commune des réunions virtuelles peut par ailleurs devenir, à certains égards, angoissante et intimidante pour les participants, pouvant même les mener à s'auto-censurer ou encore se taire temporairement.

Dans cette optique, les rassemblements organisationnels qui se déroulent en ligne peuvent même devenir la source, voire le moteur de l'humour de libération, dans la mesure où les membres se limitent à écouter malgré leurs envies occasionnelles d'intervenir.

5.2.2.2.2. *Variabilité des visées de l'humour d'un niveau hiérarchique à l'autre*

La classification des théories de l'humour et, par le fait même, la mise en relief des intentions sous-jacentes des procédés humoristiques des membres d'IBSAM laisse entrevoir des variations importantes, d'une strate hiérarchique à l'autre. La figure 9 exposée ci-dessous illustre ces disparités.

Comparaison des visées de l'humour selon le niveau hiérarchique

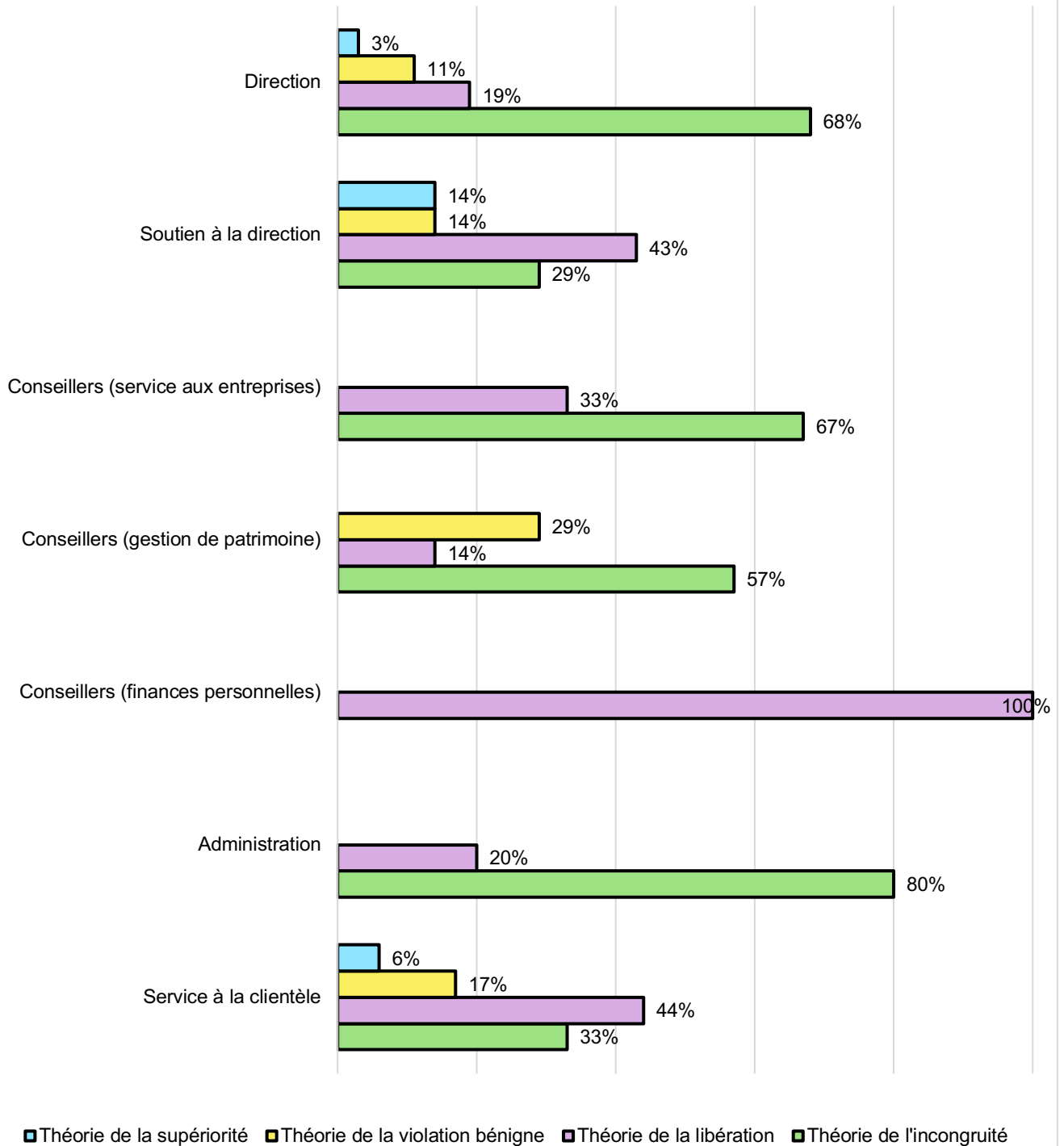


Figure 10 : Comparaison des visées de l'humour selon le niveau hiérarchique occupé

D'abord, seules les équipes de direction, de soutien à la direction et de service à la clientèle ont manifesté, à travers leurs interventions humoristiques, des visées affectées aux quatre théories de l'humour. Sachant d'ores et déjà que les membres de la direction et ceux assurant le service à la clientèle ont créé et/ou saisi davantage d'opportunités pour formuler des blagues que les autres groupes formant l'organisation, les données ci-haut ne sont pas tellement surprenantes. Effectivement, un plus grand nombre d'interventions donne lieu à un plus grand éventail de possibilités – ton, contexte, sujet et forme d'humour confondus. Il importe également de souligner que l'équipe de soutien à la direction s'est vu offrir autant de temps de parole, sinon plus que celle de direction lors des rencontres, l'exposant aussi à une variabilité de contextes.

Ces trois segments d'IBSAM sont par ailleurs les seuls à avoir fait preuve d'humour de supériorité dans leurs interactions. Au niveau de la direction et de l'équipe de soutien à la direction, l'utilisation de cette forme d'humour est explicable, à mon sens, par l'autorité dont disposent les membres et le désir de mener à bien les rencontres. Plus spécifiquement, toutes les séquences humoristiques où il est possible de déceler une forme de supériorité résultent d'une interaction formelle, où le cadre structurel et sérieux est mis en évidence. À cet égard, les employés semblent mobiliser l'humour de supériorité en vue d'exprimer un désaccord, un agacement ou encore pour accélérer le déroulement d'une opération en adoptant une approche qui s'apparente au micromanagement. Les propos humoristiques de supériorité énoncés par les membres de l'équipe de service à la clientèle semblent également découler d'intentions de productivité, à la différence près que les contextes observés sont davantage informels.

Bien que l'humour incongru et l'humour thérapeutique soient les plus mobilisés dans l'ensemble, des différences notables sont observables entre les niveaux hiérarchiques et permettent

de faire sens des dynamiques interpersonnelles d'une unité de travail, de même que de potentiellement avoir un aperçu de sa sous-culture humoristique.

Sur la base des données, l'humour incongru est priorisé au sein des équipes de direction, de conseil en gestion de patrimoine, de conseil aux entreprises ainsi que d'administration. Cela laisse ainsi croire que ces unités organisationnelles cherchent à adopter et encourager une atmosphère de légèreté et de divertissement au travail.

Les équipes restantes – à savoir celles de soutien à la direction, de conseil en finances personnelles et de service à la clientèle – ont utilisé en majorité l'humour thérapeutique. Il s'agit par ailleurs de l'unique théorie de l'humour qui est représentée dans la totalité des strates hiérarchiques d'IBSAM. Il est particulièrement intéressant d'observer que le taux de mobilisation de ce type d'humour est de 100 % pour l'équipe des conseillers en finances personnelles (voir figure 9). Dans le cadre de leurs fonctions professionnelles, ceux-ci sont amenés à conjuguer avec des clients qui ne détiennent pas forcément de connaissances financières, ce qui leur exige de déployer un effort supplémentaire lors des rendez-vous. Ce défi auquel ils sont fréquemment confrontés démontre l'utilité de l'humour de libération, d'autant plus qu'il explique pourquoi cette théorie est si prépondérante pour ce segment de l'organisation. De manière analogue, l'unité de service à la clientèle doit, elle aussi, composer avec des clients difficiles, voire même hostiles puisque c'est elle qui accueille, oriente et sollicite la clientèle. Cela permet d'expliquer que 44 % des manifestations humoristiques des employés issus de cette équipe renvoient à l'humour thérapeutique.

Non loin derrière le taux de mobilisation de l'équipe de service à la clientèle se trouve l'équipe de soutien à la direction ayant utilisé l'humour de libération à proportion de 43 % de leurs interventions humoristiques totales. Or, il est plus ardu d'identifier hors de tout doute quels sont

les facteurs qui causent un besoin de relâchement des tensions auprès de cette unité organisationnelle. Il peut certes être exigeant autant sur le plan intellectuel que mental d'organiser et présenter des projets d'entreprise et/ou des orientations futures qui sont mandatés et réfléchis non pas par soi-même, mais par la haute direction à l'ensemble de l'organisation. Il va de soi que ces mandats qui leur sont assignés sont déterminants non pas seulement pour ce segment d'IBSAM, mais bien pour l'organisation tout entière. Cela peut définitivement être générateur de pression, ce qui peut notamment expliquer pourquoi les membres de cette équipe – pourtant hiérarchiquement avantagés – mobilisent si fréquemment l'humour libérateur.

La recension de l'humour perturbateur de divertissement révèle que quatre unités de travail y ont recours dans des proportions allant de 11 % jusqu'à 29 % (voir figure 9). Ces pourcentages attestent l'existence d'une culture de plaisanterie, de même que de fortes relations interpersonnelles entre collègues.

Il convient toutefois de rappeler que les séquences humoristiques observées ont émergé de contextes organisationnels spécifiques et ne sont pas inconditionnellement représentatives des dynamiques relationnelles de l'organisation.

5.2.3. Comment se manifeste l'humour en fonction de l'intention du locuteur?

En vue de réellement cerner comment se décline l'humour chez IBSAM, les visées sous-jacentes de chaque niveau hiérarchique sont utiles, mais ne sont pas exhaustives : il faut également porter une attention particulière aux styles humoristiques mobilisés afin de remplir ces objectifs. Ceci dit, une classification générale des styles d'humour sera dressée et ensuite exemplifiée au moyen d'une analyse d'extraits.

5.2.3.1. Classification des styles d'humour

Le classement global des séquences d'humour par style utilisé est illustré dans le graphique ci-bas. En définitive, l'humour associatif est le style le plus fréquemment mobilisé. Le décompte s'élevant à 44 séquences y ayant été associées, il surpasse significativement tout autre style d'humour. L'humour rehaussant l'image de soi se situe loin derrière, avec un total de 18 séquences humoristiques jugées comme s'apparentant à ce style. Tout juste derrière, le style d'humour semi-agressif comptabilise 15 séquences. L'ultime style humoristique qui a été dénoté dans les données est celui rabaissant l'image de soi, ce dernier ayant été associé à 10 séquences d'humour. Tel que souligné précédemment, l'humour agressif n'a pas été recensé dans les données recueillies.

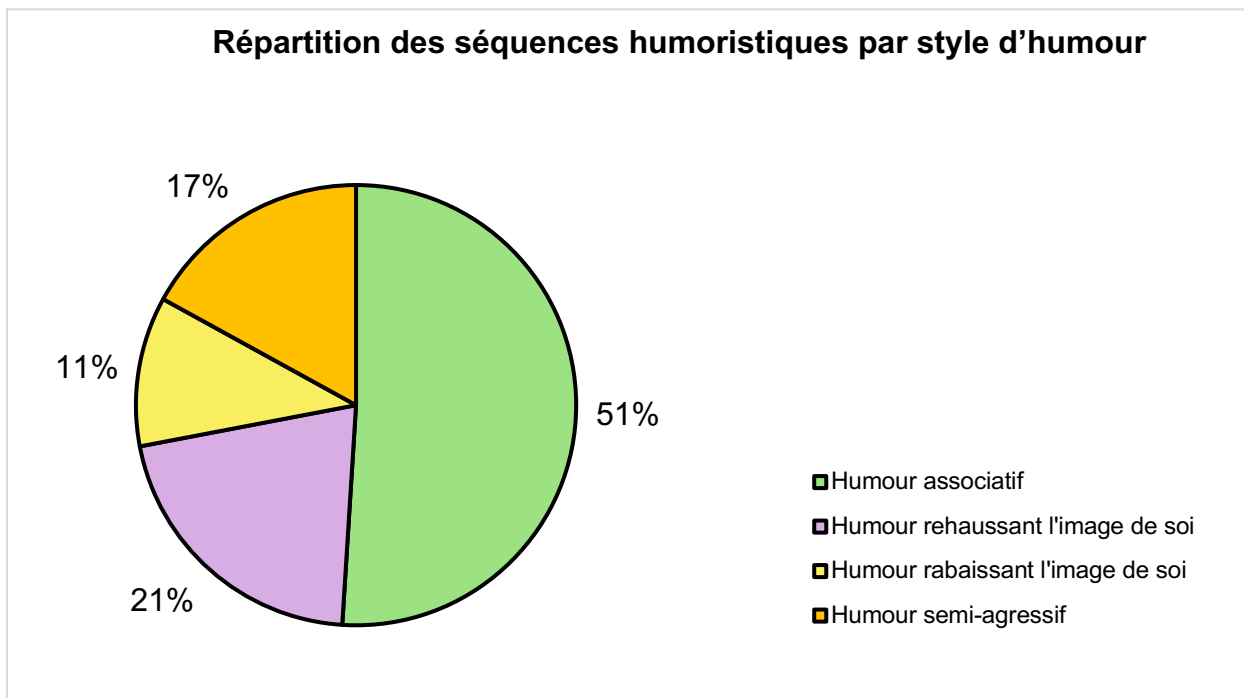


Figure 11 : Répartition des séquences humoristiques par style d'humour

Le croisement des codes étiques axés autour des théories de l'humour et ceux liés aux styles humoristiques a mis en lumière les tendances subséquentes :

5.2.3.1.1. L'humour associatif comme vecteur de divertissement incongru

Comme abordé en amont, l'humour reposant sur l'incongruité prédomine au sein de l'organisation IBSAM. Il est ainsi normal que l'on soit en mesure d'observer une diversité de styles d'humour ayant été adoptés par les employés dans l'atteinte de leur objectif qui est, en ce cas, le divertissement. Le croisement des codes étiques a permis d'établir que tous les styles humoristiques avaient été mobilisés pour incorporer, à un moment ou à un autre, une touche d'incongruité à un échange. Or, seuls les deux styles d'humour prévalents en relation à la théorie de l'incongruité seront explicités. Nous nous attarderons au second style humoristique significatif ultérieurement.

L'humour léger de divertissement s'est en grande partie accompli au moyen du style associatif. Sur un total de 47 séquences humoristiques associées à la théorie de l'incongruité, 33 sont de l'ordre de l'humour associatif. Force est de constater qu'en théorie, il y a concordance entre l'humour qualifié d'incongru et le style associatif de par leur caractère allègre, inoffensif et récréatif commun. Voici une séquence humoristique où l'humour associatif a été mobilisé dans le but de divertir :

Séquence humoristique 1 – Théorie de l'incongruité / Humour associatif

73 Maxime : Comme disait Stéphane Richer, faut s'amuser dans la vie. Ça c'est une référence
74 pour les vieux (rires)

Cette séquence courte, mais évocatrice illustre l'intention de Maxime de divertir ses pairs à la suite d'une présentation formelle. Pour ce faire, il fait appel aux connaissances culturelles des participants à la réunion en reprenant les propos du joueur professionnel de hockey, Stéphane Richer, qui s'est fait connaître il y a de cela presque 40 ans (ligne 73). La simple transition du registre formel de la présentation antérieure au ton léger et égayé de Maxime permet de déduire qu'il souhaite (re)donner vigueur à la rencontre et interpeller ses collègues.

En ce sens, la référence culturelle mobilisée vise à divertir les employés d'IBSAM ayant l'âge de savoir qui est Stéphane Richer alors que l'énoncé « ça c'est une référence pour les vieux » (lignes 73-74) s'adresse à ceux n'ayant pas saisi la blague, les invitant eux-aussi à se joindre aux rires. Bien que l'intervention oppose à la blague les *jeunes* aux *vieux*, on peut la qualifier de rassembleuse – et on peut du même coup qualifier l'humour d'associatif – étant donné la tentative du directeur de capter l'attention de l'*ensemble* des membres de l'organisation et de les amener à rire de concert.

5.2.3.1.2. *L'humour associatif utilisé à des fins thérapeutiques*

Bien que le style associatif soit le plus fréquemment associé à des fins de divertissement, un dénombrement suffisamment notoire a été comptabilisé lors du croisement des séquences d'humour associatif et de la théorie de la libération. Sur un total de 27 manifestations humoristiques renvoyant à la théorie en question, ce sont 9 séquences qui prennent la forme d'humour associatif. Il est important de spécifier qu'il ne s'agit pas du style d'humour le plus employé dans l'optique d'un relâchement des tensions tel que nous le verrons sous peu. Néanmoins, les interventions d'humour associatif représentent tout de même le tiers des séquences humoristiques associées à la théorie de la libération, ce qui permet d'entrevoir une certaine constance. Afin d'illustrer comment

l'humour associatif peut également être utile en vue de libérer les tensions accumulées au travail, un extrait relevant du contexte préalablement explicité où Amélie devait appeler des clients sera brièvement analysé.

Séquence humoristique 42 – Théorie de la libération / Humour associatif

- 75 Amélie : J'ai plein d'appels à faire (ton qui évoque son découragement)
76 Françoise : T'as plein d'appels à faire. C'est l'fun ça, c'est plaisant!
77 Amélie : Non (rire)
78 Françoise : (rire)

L'initiatrice de la séquence est évidemment Amélie qui relate son manque de motivation face à la tâche qui l'attend (ligne 75), ce à quoi sa collègue – en l'occurrence Françoise, l'initiatrice de l'humour – répond avec ironie (ligne 76). Ayant saisi l'exaspération d'Amélie, Françoise exprime implicitement sa compassion à l'endroit de sa collègue en énonçant « c'est l'fun ça, c'est plaisant! » (ligne 76). En effet, ces propos empreints d'ironie lancés de façon très spontanée et anodine soulignent à la fois que Françoise comprend le sentiment éprouvé par Amélie et conçoit, elle aussi, que les appels téléphoniques avec les clients ne représentent pas la tâche la plus plaisante qui soit. Dans cette mesure, Françoise tend à s'identifier à la position dans laquelle se trouve sa collègue, procédé humoristique dans lequel nous pouvons déceler une fonction de rapprochement. L'adéquation de ces éléments permet ainsi d'affirmer que le style d'humour utilisé est associatif, d'autant plus qu'il peut pertinemment être mobilisé dans une visée de libération du stress causé par le quotidien organisationnel.

5.2.3.1.3. *L'humour rehaussant l'image de soi mobilisé à des fins thérapeutiques*

Comme réitéré en amont, un style humoristique s'est vu attribué à la théorie de la libération de façon plus prépondérante que l'a été le style associatif, à savoir l'humour rehaussant l'image de soi. Parmi les 27 séquences humoristiques dans lesquelles on décèle des manifestations d'humour thérapeutique, 12 interactions sont du ressort du style rehaussant l'image de soi. Par le biais de ce style d'humour, la séquence humoristique subséquente qui se déroule dans les minutes précédant une réunion virtuelle exhibe l'objectif de libération des tensions. Les propos humoristiques sont formulés alors qu'une interaction informelle est engagée entre Nicole, Donald – tous deux faisant partie de l'équipe d'administration –, Roger et Sophie – membres de l'équipe de service à la clientèle –, interaction qui est marquée par une grande variation des sujets abordés. Il est également d'intérêt de souligner que la rencontre a lieu un jeudi matin précédant une journée fériée, engageant ainsi un certain degré de fébrilité chez les employés à l'idée de jouir d'un long weekend de congé.

Séquence humoristique 50 – Théorie de la libération / Humour rehaussant l'image de soi

79 Sophie : Bon qui qui s'ennuie aujourd'hui là, j'ai bin de la job. Moi qui espérait pas recevoir
80 le dépôt de X aujourd'hui (rires d'elle et ses collègues)

L'intervention de Sophie l'assoit d'abord dans un rôle d'initiatrice de l'interaction et de l'humour puisqu'elle modifie le sujet de discussion en informant ses collègues, avec humour, de sa grande charge de travail. En réitérant « moi qui espérais pas recevoir le dépôt de X aujourd'hui » (lignes 79-80), la locutrice rend évident sa tentative de se libérer de ses appréhensions liées à l'accomplissement de sa tâche. Le style humoristique rehaussant l'image de soi est également distinguable par le fait que Sophie induit, par l'énoncé « bon qui qui s'ennuie aujourd'hui là, j'ai

bin de la job » (ligne 79), un déséquilibre dans le partage des tâches organisationnelles qui a comme effet d'amplifier l'importance de l'opération dont elle est responsable. De ce fait, elle restructure avec humour et absurdité son quotidien professionnel. Dans ce même ordre d'idées, il devient évident que son intervention humoristique est marquée par une confiance en soi considérable.

5.2.3.1.4. L'humour rabaissant l'image de soi comme vecteur de divertissement incongru

En guise de vecteur de divertissement basé sur l'incongruité, l'humour rabaissant l'image de soi représente le second style humoristique le plus prisé chez les membres d'IBSAM. Sur un total de 47 séquences humoristiques classées telles relevant de la théorie de l'incongruité, on décèle un humour rabaissant l'image de soi dans sept d'entre elles. Malgré que ce chiffre ne semble pas élevé aux premiers abords, il convient de considérer que, sur l'ensemble des 10 séquences humoristiques qui sont de style rabaissant l'image de soi, sept ont des visées de divertissement incongru. Ce croisement inversé des données permet dès lors de percevoir la tendance qui s'établit et qui lie conséquemment la théorie et le style en question.

En vue d'imager la combinaison d'un style d'humour rabaissant l'image de soi utilisé à des fins de divertissement, une séquence humoristique qui s'insère dans cette catégorie sera analysée. L'interaction présentée à la page suivante est, une fois de plus, issue d'un contexte informel et prend vie dans les premières minutes rassemblant les employés sur Microsoft Teams, à savoir bien avant la rencontre officielle. À cet égard, peu d'employés sont présents virtuellement lors de la séquence.

Séquence humoristique 68 – Théorie de l'incongruité / Humour rabaissant l'image de soi

- 81 Christiane : Avez-vous vu la tête de moufette en arrière?
82 Sylvie : T'es dû pour ta couleur, Christiane
83 Christiane : Ouais, mais j'pue pas au moins (rires)

Christiane, membre de l'équipe d'administration, initie à la fois l'échange et l'humour en faisant preuve d'autodérision. Effectivement, en formulant la question « avez-vous vu la tête de moufette en arrière? » (ligne 81) au peu de collègues qui sont connectés à la rencontre, elle se prend elle-même pour cible en ridiculisant sa teinture. En plus d'adresser le fait qu'elle est consciente de la visibilité de sa repousse capillaire à l'écran, s'ajoute une invitation qu'elle lance à ses collègues à commenter son apparence tel le laisse supposer le procédé interrogatif intenté. Sylvie – conseillère en finances personnelles – est la seule à accepter l'invitation de Christiane, et réitère que sa collègue nécessiterait effectivement une retouche capillaire (ligne 82). Toujours sous une perspective humoristique, Christiane rétorque « ouais, mais j'pue pas au moins » (ligne 83) faisant allusion à son analogie entre sa tête et celle d'une moufette.

L'autodérision de Christiane concorde assurément avec le style d'humour rabaissant l'image de soi. Dans cette séquence humoristique, elle invite tacitement ses collègues à lui faire un bien-cuit spontané, ce qui démontre indubitablement sa volonté de divertir. Or, son intervention autodérisoire sert également une autre visée que le divertissement : l'acceptation par les pairs. En effet, bien que son apparence physique ne soit en rien déterminant de ses compétences professionnelles, Christiane spécifie explicitement être au courant qu'elle nécessite une retouche capillaire imminemment en vue de limiter les jugements émis à son endroit. Finalement, Christiane rend flagrant le caractère incongru de son intervention au moyen de la comparaison établie entre ses propres cheveux et la tête d'une moufette.

5.2.3.1.5. *L'humour semi-agressif utilisé dans une visée de divertissement perturbateur*

Le style d'humour semi-agressif a été mobilisé dans 17 % des interventions humoristiques tel que la figure 10 l'indique. À l'instar de l'humour associatif, il a été possible d'identifier des séquences d'humour de l'ordre du semi-agressif dans chacune des quatre catégories de visées – divertissement incongru, divertissement perturbateur, libération des tensions et rabaissement. Cependant, en raison de la faible quantité de manifestations humoristiques semi-agressives recensées en relation avec la théorie de la libération et la théorie de l'incongruité, nous n'orienterons pas notre réflexion vis-à-vis ces procédés d'humour. Seules des séquences associées respectivement à la théorie de la violation bénigne et à la théorie de la supériorité qui illustrent comment se manifeste l'humour semi-agressif seront présentées et décortiquées.

De prime abord, 10 interactions humoristiques peignent la théorie de la violation bénigne. Parmi celles-ci, cinq sont présentées sous forme d'humour semi-agressif à l'exemple de la séquence humoristique qui suit. En vue de situer l'échange, il importe de préciser qu'elle a été observée en présentiel à l'accueil de la succursale d'IBSAM, là où les postes de travail de Françoise et Amélie sont situés. Il est approximativement 9h30 du matin et Nicolas, conseiller en finances personnelles, arrive sur les lieux pour entamer sa journée de travail. Pour se rendre à son bureau, il doit inévitablement passer devant l'accueil.

Séquence humoristique 34 – Théorie de la violation bénigne / Humour semi-agressif

- 84 Nicolas : Eille est-ce que je peux vous prendre la clé?
85 Françoise : Ahhh toé là (ton humoristique)! Qu'est-ce que je t'ai dit?! Prends-là de dans ton
86 auto!

Nicolas occupe le rôle de l'initiateur de l'interaction vu son interrogation dirigée à l'endroit de ses collègues, Amélie et Françoise. En aucun cas sa demande est humoristique : il demande sérieusement s'il peut emprunter une clé à la disposition des employées derrière le comptoir, sans laisser percevoir quelconque arrière-pensée (ligne 84). La tangente humoristique émerge plutôt de la réponse exprimée par Françoise, cette dernière répliquant spontanément et abruptement à son pair sous un ton amusé. L'énoncé « ahhh toé là! » (ligne 85) de Françoise permet de cerner la frustration et le découragement qui l'habite, laissant par le fait même croire qu'il ne s'agit pas de la première fois que Nicolas formule cette demande. Or, Nicolas préserve une attitude enjouée tout au long de l'échange. Le passage subséquent dans lequel Françoise énonce avec clarté et vigueur qu'elle a d'ores et déjà stipulé à son collègue d'apporter sa propre clé (lignes 85-86) – vient confirmer cette interprétation. À la suite de cela, elle prête malgré elle ladite clé à Nicolas et tous deux s'engagent dans une discussion décontractée prenant des allures fraternelles.

L'humour compris dans la séquence présentée fait définitivement office de violation bénigne sous une forme semi-agressive puisqu'il s'attaque aux oublis répétitifs de Nicolas, ce qui menace sa face dans une certaine mesure. Or, le ton amusé de Françoise permet d'exiger un progrès de la part de son collègue et ce dans l'espoir d'un meilleur quotidien organisationnel sans le vexer. Par le biais de l'attitude positive de Nicolas en réaction aux propos de Françoise et la discussion cordiale qui s'en suit, l'existence d'une proximité relationnelle entre les deux employés est par ailleurs apparente, rendant ce type d'intervention possible et surtout inoffensive.

5.2.3.1.6. *L'humour semi-agressif mobilisé comme outil de rabaissement*

Les séquences humoristiques observées au sein de l'équipe d'IBSAM pour lesquelles la théorie de la supériorité est manifeste se dénombrent à trois. Il est fort intéressant de noter que 100 % de ces interactions se sont matérialisées à travers un style d'humour semi-agressif. Il est d'une part rassurant de remarquer cette tendance puisque l'humour semi-agressif – bien qu'il permette de verbaliser une certaine hostilité à l'égard d'autrui – tend à avoir un impact nettement plus positif et fédérateur sur un groupe donné que l'humour agressif, par exemple. Pour l'illustrer, une analyse de la séquence humoristique présentée ci-bas sera réalisée. Cette dernière se déroule en ligne, à nouveau via la plateforme Microsoft Teams, tout juste après une présentation en lien aux fonds d'urgence. Contrairement à l'habitude où Maxime – directeur – se connecte aux rencontres virtuelles à partir de la succursale d'IBSAM, il est cette fois-ci à domicile et aux prises avec une mauvaise connexion Internet.

Séquence humoristique 21 – Théorie de la supériorité / Humour semi-agressif

- 87 Maxime : (Pose une question technique par rapport aux programmes explicites)
- 88 Dominic : (Message dans le chat) Il faut écouter Maxime! lol
- 89 Maxime : (Réponse dans le chat) Hahaha c'est de la faute au réseau

Comme présenté à la ligne 87, Maxime énonce verbalement une question liée à une information abordée plus tôt, le positionnant par le fait même comme l'initiateur de l'échange. Or, il s'agit de Dominic – directeur, lui aussi – qui initie l'humour dans cette séquence en s'adressant à Maxime dans la boîte de conversation, sans toutefois lui répondre. Par son message « il faut écouter Maxime! lol » (ligne 88) envoyé dans le chat et visible par tous, il prend son collègue pour cible en l'attaquant avec humour par rapport à l'inattention dont il juge qu'il a fait preuve. Ce

procédé rend le recours à l'humour semi-agressif de Dominic évident en raison du caractère managérial de son propos, c'est-à-dire qu'il communique implicitement ses attentes et celles de l'organisation liées à l'écoute des employés lors des convocations. Par ailleurs, la dimension humoristique de son intervention est discernable par son utilisation du « lol » (ligne 88).

Bien que l'humour semi-agressif utilisé à des fins de supériorité paraisse à première vue dommageable et à proscrire, force est de constater que l'humour est en l'occurrence bien reçu par Maxime. Comme on peut le voir à la ligne 89, ce dernier réagit – toujours dans la boîte de conversation – à la remarque de son collègue en riant et en déplaçant le blâme vers la technologie dans cette situation.

Il est important de préciser que Dominic et Maxime sont amenés à collaborer fréquemment vu leurs postes de directeur. À cet égard, leur relation est d'emblée marquée par une aisance et une proximité qui peuvent justifier que de tels propos soient reçus de manière si congruente et joviale.

5.3. Appréciation globale des styles et visées humoristiques

En regard des définitions de l'humour fournies par les employés d'IBSAM ainsi que des manifestations humoristiques recensées, il est désormais possible d'évaluer le degré d'appréciation associé aux différents styles et visées humoristiques.

D'emblée, le recours à l'humour en concordance avec les théories de l'incongruité, de la libération et de la violation bénigne semble communément apprécié au sein de l'organisation. En complémentarité au nombre élevé de séquences humoristiques comptabilisées, les participants disent affectionner l'humour incongru car il « vient mettre du soleil dans la journée [...], permet de briser la glace et de tisser des liens » et peut prendre forme en moins de deux. Cela résonne d'autant plus avec le style humoristique associatif, qui est conséquemment fortement apprécié par

les membres d'IBSAM. De surcroît, l'humour rabaissant l'image de soi semble également plaire aux employés même s'il est utilisé de manière moins prévalente, et ce puisqu'il favorise l'intégration.

L'humour thérapeutique – unique théorie de l'humour ayant été décelable dans les interventions de chaque sous-équipe – a vigoureusement été vanté pour dédramatiser les situations tendues, illustrant par le fait même l'appréciation globale de cet humour chez les membres de l'organisation. Or, ce niveau d'appréciation semble encore plus important lorsque les manifestations humoristiques se déroulent en présentiel. Par ailleurs, il paraît davantage vital et fréquent pour les employés de premier niveau de recourir à l'humour thérapeutique, ce qui permet de croire que leur degré d'appréciation en est proportionnellement affecté. Dans ce même ordre d'idées, le style humoristique rehaussant l'image de soi – qui est majoritairement utilisé à des fins thérapeutiques – est tout autant estimé par les employés d'IBSAM, surtout ceux issus des échelons de base.

L'humour dit de violation bénigne est particulièrement apprécié au sein des unités organisationnelles qui sont soudées et/ou chez les membres qui entretiennent, de manière générale, des relations étroites avec leurs pairs. Ils expliquent cette appréciation par le fait que cet humour expédie l'accès à une profondeur relationnelle, tel que reflété par les propos d'Imran : « avec ce niveau de jokes, ça veut dire que- on a passé le cap de- de- des présentations, du protocole, etc. On est allés dans un niveau supérieur de notre relation un peu plus profonde ». Magalie a d'autant plus affirmé son appréciation de ce style en énonçant « ceux avec qui je ris beaucoup, j' pense que c'est tous des gens qui ont un petit côté baveux ». En outre, cette dernière a évoqué que de telles interventions humoristiques contribuaient davantage à créer « des p'tites zones drôles, des moments drôles » que des malaises.

L'humour de supériorité est évidemment le plus réprouvé au sein d'IBSAM dû à son caractère blessant. Bien que les manifestations humoristiques puisant dans une dynamique de supériorité n'aient pas eu comme effet de bouleverser extensivement le cours d'un échange, peu de renchérissements humoristiques et de rires ont été générés par celles-ci. Cela laisse croire que les membres de l'organisation n'ont pas considéré les interventions comme étant drôles, levant ainsi le voile sur le décri de l'humour de supériorité. Néanmoins, en référence à son expérience négative vécue dans une autre organisation, Aminata réitère que ce type d'humour peut être utile malgré son caractère offensant : « moi ça m'a permis de savoir qu'elle pense ça, tu vois. [...] J'ai su que c'est l'image qu'on (les immigrants) véhicule (selon elle) ». Dans cette mesure, elle n'a pas apprécié l'humour énoncé, mais a apprécié que cette facette de la personnalité de sa collègue soit rendue visible *par* l'humour.

Le style humoristique semi-agressif qui s'est manifesté en relation avec les quatre théories de l'humour semble relativement apprécié par les membres d'IBSAM. Effectivement, les séquences observées démontrent une réception positive des blagues formulées de manière semi-agressive, ce qui est fort probablement dû à l'utilisation de ce style à des fins de rectification. Autant pour le locuteur que le récepteur, reprendre les propos d'autrui ou se faire corriger avec humour est considérablement moins embarrassant qu'avec sérieux. Les paroles de Magalie permettent, ici aussi, d'illustrer l'utilité de ce style d'humour : « y'a des situations dans des rencontres, par exemple, quelqu'un dit quelque chose eh d'erronée, une information erronée. [...] Moi j'utilise l'humour pour eh rendre ça plus- plus fluide donc pour pas avoir l'air juste d'accuser ou de dire que c'était pas correct ».

6. DISCUSSION

À la lumière des résultats présentés à la section précédente, nous répondrons désormais aux questions de recherche formulées lors de la problématisation. Les réponses seront également mises en relation avec les approches théoriques explicitées dans la revue de la littérature.

6.1. Comment les acteurs ayant plusieurs appartenances identitaires réagissent-ils à l'utilisation de l'humour dans un contexte organisationnel?

Le portrait d'appréciation des styles et visées humoristiques dressé préalablement permet d'établir que les membres composant IBSAM – organisation qui est d'ores et déjà culturellement diversifiée – sont enthousiastes à l'idée que l'humour soit une pratique courante de leur quotidien organisationnel. À l'exception de l'humour de supériorité qui se décline telle une agression ciblée et hostile ayant le potentiel de mener à des dérives, l'utilisation des formes d'humour semble généralement favorisée, appréciée, voire ancrée dans la culture organisationnelle d'IBSAM (Dufort et Olivier, 2016).

6.1.1. Une culture organisationnelle composée de sous-cultures humoristiques

Par le nombre de séquences humoristiques recensées ainsi que l'appréciation des membres d'IBSAM à l'égard de l'humour, il est évident que cette pratique communicationnelle occupe une place de taille dans l'organisation. Il est dès lors possible de considérer qu'une culture humoristique est intégrée à même la culture organisationnelle, ce qui s'explique par le fait que l'humour est « tolerated, but (also) accepted, expected, and even encouraged as a legitimate form of discourse

that can convey serious intent while preserving or enhancing positive affect » (Robert et Wilbanks, 2012, p. 1080).

L'inhérence de l'humour au sein d'IBSAM incite même les employés à libérer de leur temps – organiquement ou consciemment – afin d'engager et/ou de laisser place à des échanges humoristiques, à l'instar des quelques membres issus des équipes d'administration et de service à la clientèle qui se présentent aux rencontres virtuelles en avance pour plaisanter collectivement (Robert et Wilbanks, 2012). Cette prévision de l'humour renforce subséquemment la culture humoristique et collective, assurant du même coup une cumulation cyclique des manifestations d'humour. Tel que le soulèvent Robert et Wilbanks (2012), l'appréciation des interventions humoristiques et les effets positifs engendrés par cette pratique sont notamment dus à cette récurrence. Force est d'admettre que – comme l'ont démontré Fine et De Soucey (2005) – l'humour constitue le noyau de ces communautés de pratique et génère des atomes crochus qui renforcent les relations interpersonnelles entre les différents membres. De fait, une influence réciproque est notable entre une forte culture organisationnelle et un humour positif.

Une culture humoristique implique évidemment l'adhésion à des croyances, valeurs et conventions particulières qui se définissent en relation aux objectifs et besoins organisationnels (Fine, 1979; Fine et De Soucey, 2005; Rothwell et al., 2011). Or, ces mœurs se précisent et s'actualisent en sous-groupe, renforçant par le fait même le sentiment d'appartenance à une collectivité et la création d'une identité groupale. Inversement, l'identité professionnelle et groupale qui en découle façonne l'utilisation de l'humour au travail (Schaefer et Lynch, 2017). Dans cette optique, chacune des unités organisationnelles d'IBSAM possède sa propre culture humoristique qui s'est développée sur la base des expériences vécues antérieurement par les

membres en faisant partie et des préférences individuelles et collectives liées à l'humour (Fine et De Soucey, 2005).

Cela contribue ainsi à l'établissement de repères relationnels et humoristiques – autrement dit un cadre interprétatif de l'humour –, ce qui accroît les chances de *réussite* des manifestations d'humour bien que cette pratique communicationnelle ne puisse être entièrement bornée. Effectivement, la présente étude a démontré qu'il s'avère particulièrement complexe de circonscrire l'humour en contexte organisationnel sans entacher la culture humoristique préétablie (Schaefer et Lynch, 2017). À cet effet, les membres d'IBSAM faisaient référence à des manifestations humoristiques qualifiées de redondantes et présentées à des moments inopportuns, ce qui permet d'établir que l'humour considéré tel dérangeant relève d'un timing mal choisi et non pas d'un contenu fâcheux. Rothwell et al. (2011) stipulent qu'afin qu'une manifestation humoristique contribue au renforcement d'une culture organisationnelle de l'humour, elle doit être 1) familière; 2) appropriée au contexte social; 3) conforme aux objectifs groupaux; 4) respectueuse de la hiérarchie organisationnelle et 5) interactive. Il convient ainsi d'affirmer que les réactions négatives des acteurs d'IBSAM vis-à-vis l'humour relèvent d'un manque de compatibilité contextuelle et sociale.

En définitive, les sous-cultures humoristiques sont un reflet des diverses réalités groupales et permettent, toujours selon Fine et De Soucey (2005), d'entrevoir une cartographie sociale d'IBSAM dans la mesure où « ongoing joking differentiates group members, (and) organizes status » (p. 6). Une régulation de la vie organisationnelle s'opère ainsi au moyen des (sous-)cultures humoristiques, ce qui coïncide avec les apports théoriques de Mesmer-Magnus et al. (2012) selon lesquels l'humour positif – en l'occurrence *partagé* et *référentiel* – permet de maintenir un environnement de travail sain et efficace.

6.1.2. La force d'une identité collective

Les résultats obtenus révèlent que les divergences de réception de l'humour au sein d'IBSAM – qui sont par ailleurs peu notoires – ne se fondent pas sur les différences culturelles et ethniques des récepteurs, mais dépendent plutôt des sous-cultures humoristiques réparties dans les équipes de travail.

Ceci dit, l'appartenance groupale et professionnelle développée dans chacune des unités de travail transcende l'appartenance ethnoculturelle d'un individu lorsque vient le temps d'évaluer l'humour en contexte organisationnel. Les recherches de Ginoux (2020) dépeignent également cette tendance et la théorisent telle une transculturalité qui – grâce à une culture organisationnelle imprégnée et partagée – mène les employés à « adhérer à quelque chose de plus grand, quelque chose qui transcende leurs différences et les rassemble » (p. 112). La potentialité de conflits intergroupaux et interpersonnels causés par l'humour se voit alors considérablement limitée par l'usage cyclique et préventif de cette pratique.

6.2. Comment ces acteurs utilisent-ils l'humour dans un contexte organisationnel?

L'utilisation de l'humour varie d'une unité organisationnelle à l'autre, ce qui est à nouveau attribuable à l'adhésion des employés à des sous-cultures humoristiques variables.

Tel qu'illustré par les observations et réitéré par les membres d'IBSAM, l'humour est entre autres mobilisé comme stratégie de canalisation des émotions permettant une diminution des tensions associées au travail et une meilleure santé mentale, et ce au sein de toutes les équipes organisationnelles bien que les employés de premier niveau y aient davantage recours. Cette utilisation de l'humour concorde précisément avec les écrits scientifiques positionnant l'humour tel un procédé générant des émotions positives qui facilite l'adaptation et la restructuration

constructive d'une situation stressante (Abel, 2002; Coetzee et Cilliers, 2012; Mesmer-Magus et al., 2012; Nardone et Portelli, 2007; Robert et Wilbanks, 2012). L'analyse réalisée en amont permet d'autant plus d'établir que l'humour est utilisé par les employés d'IBSAM en vue d'atténuer leur anxiété et de disposer d'une plus grande capacité de recul face aux bouleversements quotidiens, favorisant des performances accrues (Abel, 2002; Coetzee et Ciliers, 2012; Mesmer-Magnus et al., 2012; Nardone et Portelli, 2017).

D'autres séquences humoristiques permettent d'affirmer que l'humour est majoritairement utilisé tel un outil qui aide à préserver l'ordre social au sein de l'organisation, et ce peu importe la taille du groupe en interaction ou l'équipe d'appartenance (Besson, 2010; Moalla, 2015). Comme évoqué par Lecourt (2005) et Nardone et Portelli (2017), les allers-retours récurrents entre formalité-informalité et tension-détente rendus possibles par l'humour favorisent le développement et le renforcement de liens interpersonnels et, du même coup, la cohésion sociale. Les résultats de mon étude abondent en ce sens puisqu'ils révèlent que l'humour agit tel un outil de mise en commun qui accélère le développement d'une complicité groupale et crée une identité collective – ce qui illustre de surcroît les apports théoriques de Fine et Soucey (2005) et Rothwell et al. (2011). Par le biais de l'humour, les employés (ré)affirment leur identité professionnelle et, plus largement, leur appartenance groupale.

Finalement, l'humour n'a été que très rarement mobilisé comme un outil de dissolution de l'ordre social. Le cas échéant, les interventions humoristiques s'inséraient dans une approche de micromanagement, l'humour permettant ainsi de donner une apparence inoffensive aux propos énoncés. À cet égard, Hodson et MacInnis (2016) et Zadjman (1995) positionnent l'humour comme une stratégie défensive minimisant la gravité d'une offense occasionnant des *Face-Threatening Acts* (FTA). Les séquences humoristiques associées à la théorie de la supériorité présentent

assurément des FTA, mais la forte culture humoristique et les relations étroites qui en découlent permettent de pallier les actes menaçants. En outre, il a – heureusement – été impossible d’identifier quelconque stratégie de délégitimation visant à contrôler autrui tel que l’entendent Hodson et MacInnis (2016), à savoir la déshumanisation d’un individu ou d’un groupe, l’humour désobligeant et le maintien du statu quo par l’humour.

6.3. Comment ces interactions humoristiques manifestent-elles des dynamiques d’inclusion et/ou d’exclusion?

6.3.1. Des sous-cultures humoristiques à double tranchant

Comme discuté en amont, les sous-cultures humoristiques étudiées entraînent la création d’une identité collective dite groupale dans chaque équipe de travail, engendrant par conséquent un sentiment d’appartenance chez ceux qui la composent. En ce sens, comme les repères – thématiques, styles humoristiques, moments opportuns, etc. – sont communs à l’ensemble d’une unité organisationnelle, force est d’admettre que l’humour agit tel un mécanisme d’inclusion chez les membres de l’endogroupe. Or, en présence de membres de l’exogroupe, les mêmes pratiques humoristiques peuvent mener à l’exclusion, et ce en raison de la variation de mœurs et d’habitudes associées à ce procédé communicationnel d’une sous-culture à l’autre. Westwood et Johnston (2013) appuient également cette thèse en soutenant que le contexte dans lequel l’humour organisationnel prend vie détermine si l’effet généré sera productif ou néfaste pour l’organisation.

Ainsi, à l’instar des travaux de Rogerson-Revell (2007), l’étude réalisée démontre que l’utilisation de l’humour peut à la fois engendrer des dynamiques d’inclusion et d’exclusion. Néanmoins, les interventions humoristiques pouvant être envisagées telles exclusives ne le sont pas en raison d’une mise à l’écart volontaire ou encore d’une marginalisation de quiconque, mais

plutôt car le locuteur ne fait pas preuve d'intelligence situationnelle et ne s'attarde pas au fait que les interactants issus de l'exogroupe ne disposent pas du cadre interprétatif nécessaire pour participer pleinement à l'échange (Besson, 2010; Lecourt, 2005). Cela est d'autant plus accentué par le virage numérique occasionné par la pandémie de Covid-19 qui a, à certains égards, freiné le développement relationnel des membres d'équipes organisationnelles distinctes qui ne sont pas appelées à collaborer (Gachet-Mauroz et al., 2022).

Il importe de relever que même lorsque ces interventions inintelligibles pour certains avaient lieu – par exemple par le biais d'humour incongru –, des membres de l'exogroupe arrivaient à trouver plaisir et à se sentir *inclus* en raison de la nature contagieuse du rire qui en a résulté, et ce en dépit de leur incompréhension face à la blague énoncée.

6.3.2. Quelques formes d'humour qui renforcent l'inclusion

De manière fortement majoritaire, les pratiques humoristiques ont manifesté des dynamiques d'inclusion. Les données révèlent que les styles humoristiques associatif et rabaissant l'image de soi agissent tels des mécanismes d'inclusion en contexte organisationnel et favorisent une approche transculturelle qui s'étend souvent au-delà de l'endogroupe.

6.3.3. Des styles d'humour qui perpétuent l'exclusion

Bien que très peu de données probantes laissant entrevoir des mécanismes d'exclusion délibérée aient été recensées, force est d'admettre les risques d'exclusion de certaines formes d'humour. De prime abord, les propos humoristiques énoncés en vue d'affirmer une certaine supériorité présentent d'ores et déjà un risque d'exclusion sociale vu le désir d'humiliation d'autrui et la recherche de rires qui y sont associés (Dufort et Olivier, 2016). Or, la transculturalité évoquée

précédemment semble si inhérente au sein de l'organisation IBSAM que même ces interventions – qui étaient d'ailleurs de style semi-agressif – n'ont pas donné lieu à des bouleversements sociaux, voire ont même encouragé et facilité l'adoption de pratiques organisationnelles (Autissier et Arnéguy, 2012). Cela confirme que l'humour permet une rectification légitime des erreurs commises, ce qui se rapproche à certains égards des avancées théoriques de Romero et Cruthirds (2006) et Rogerson-Revell (2007) qui soutiennent que de telles pratiques communicationnelles permettent une contestation équitable des décisions organisationnelles. Cependant, le recours à cette forme d'humour dans un contexte organisationnel où nulle culture humoristique n'est perceptible donnerait fort probablement place à une tout autre issue, une issue profusément plus dommageable.

Nonobstant, le style humoristique agressif – qui n'a pas été identifiable dans cette étude – se veut encore plus préjudiciable puisqu'il se matérialise par le mépris, la dérision, l'attaque ou même le dénigrement (Autissier et Arnéguy, 2012; Cann et al., 2014; Wolfgruber, 2023). Le recours à une telle forme d'humour contribue à la marginalisation de l'*autre* et, ainsi, tend à le mettre à l'écart. À mon sens, si les séquences humoristiques classées sous la théorie de la supériorité avaient pris une tangente agressive – à l'instar de la micro-agression vécue par Aminata dans une autre organisation – j'aurais été à même d'observer de l'exclusion sociale.

Finalement, en adéquation avec les apports théoriques de Moalla (2015), les résultats de cette recherche permettent d'établir que l'humour tend davantage à renforcer la cohésion sociale d'un groupe et, du même coup, à inclure les membres qui en sont issus qu'il mène à la perturbation et à l'exclusion sociale.

7. CONCLUSION

7.1. Contributions scientifiques

7.1.1. *Contribution théorique*

Si cette recherche bâtit sur les théories existantes dans la littérature axée autour de l'humour en contexte de groupe, elle permet également d'entrevoir des pistes théoriques nouvelles. En effet, l'étude menée offre une contribution théorique dans la mesure où elle révèle l'existence d'une influence réciproque entre une forte culture organisationnelle et des pratiques humoristiques inclusives.

7.1.2. *Contribution méthodologique et empirique*

L'étude de cas réalisée dans ce mémoire offre d'autant plus une contribution méthodologique puisqu'elle s'est érigée par le biais de deux méthodes de collecte de données distinctes – à savoir l'observation et l'entrevue – et a été analysée à l'aide de deux approches théoriques. Effectivement, les théories de l'humour – soit la théorie de l'incongruité, la théorie de la libération, la théorie de la supériorité et la théorie de la violation bénigne – et les styles humoristiques – le style associatif, le style rabaissant l'image de soi, le style rehaussant l'image de soi, le style agressif et semi-agressif – ont été croisés. Ce mariage de méthodes et de théories a laissé place à une cristallisation permettant d'accéder à un niveau d'analyse davantage profond et révélateur des pratiques humoristiques d'IBSAM.

De surcroît, une contribution à la fois méthodologique et empirique de mon étude relève du fait qu'elle a été réalisée au sein d'une organisation *québécoise* et via une démarche majoritairement virtuelle, ce qui est très peu fréquent dans la littérature portant sur l'humour en

contexte groupal et/ou organisationnel. À la lumière de ma revue de la littérature, les cas empiriques sont généralement issus de contextes anglo-saxons ou américains.

7.2. Limites

Bien que ma recherche évoque l'existence d'une inclusion transculturelle puisant ses fondations dans les procédés d'humour, il ne faut pas omettre les limites qui peuvent s'en dégager.

Dans un premier temps, il importe de mentionner qu'une faible représentativité d'interventions humoristiques de supériorité ne signifie pas pour autant que ce type d'humour est inexistant au sein d'IBSAM. Comme mentionné antérieurement, les séances d'observation se sont presque intégralement déroulées lors de réunions communes en ligne, ce qui a fort probablement eu pour effet d'enrayer l'humour de supériorité. En effet, un tel contexte accentue la perceptibilité d'une offense présentée sous le couvert de l'humour, d'autant plus qu'il laisse davantage de traces (enregistrement audio et vidéo possible, discussion dans le chat accessible et visible par tous). En ce sens, une limite inhérente de mon étude s'avère être le manque de diversification de contextes observés. Afin de rendre accessibles ces échanges humoristiques de supériorité – qui ont le potentiel d'entraîner un désordre social, de causer de la résistance et de mener à l'exclusion –, une exposition à un éventail de contextes organisationnels aurait été nécessaire (Westwood et Johnston, 2013).

Dans un deuxième temps, l'impossibilité d'enregistrer les réunions virtuelles d'IBSAM auxquelles j'assistais a significativement complexifié l'observation des réactions à l'humour, ce qui constitue une seconde limite de mon mémoire. Si la taille de l'organisation étudiée rendait d'ores et déjà compliquée l'observation simultanée de tous les participants sur la plateforme Microsoft Teams, il était encore plus difficile de saisir leurs réactions non-verbales vis-à-vis

l'humour, surtout étant donné que mon attention était dirigée vers la prise de notes des échanges verbaux. Ainsi, si l'option de visionner les réunions avait été à ma disposition, j'aurais été en mesure de partager plus adéquatement mon attention entre les propos humoristiques émis par les participants et leurs réactions verbales et non-verbales. Or, cette limite a, dans une moindre mesure, été palliée par les entretiens réalisés qui ont offert l'opportunité aux participants d'expliquer comment ils se sentaient face à l'utilisation des différentes formes d'humour auxquelles ils sont exposés dans leur milieu de travail.

Dans un troisième et dernier temps, il est également important de rappeler que, par inadvertance, l'enregistrement d'un des entretiens n'a pas été activé. Dans la mesure où je dépendais de la technologie pour rédiger la transcription des propos du participant, cela représente une limite. Malencontreusement, ma mémoire n'a pas pu relever toutes les nuances et les éléments mentionnés par l'interviewé, affaiblissant subséquemment le potentiel analytique de cet échange.

7.3. Futures recherches

Bien que ce mémoire permette d'élargir les écrits scientifiques sur l'humour en contexte organisationnel culturellement diversifié, de plus que de fortifier certaines théories déjà existantes, il représente surtout une assise pour de futures recherches. Pour acquérir une compréhension davantage approfondie et nuancée de l'humour comme pratique communicationnelle en milieu professionnel, il est certes important, voire nécessaire que de plus amples études qualitatives soient réalisées, plus particulièrement au Québec où elles sont pour ainsi dire inexistantes. Au sens large, cela contribuerait non seulement à enrichir la littérature sur l'humour et à rendre compte du caractère *quasi-professionnel* de ce procédé communicationnel dans un contexte organisationnel,

mais pourrait d'autant plus servir de guide pour les organisations soucieuses d'entretenir un environnement de travail sain et inclusif (Besson, 2010; Lecourt, 2005).

De manière plus spécifique et en reflet à la première limite présentée, il serait fort pertinent de mener une étude longitudinale offrant l'accès à une panoplie de contextes organisationnels. Par exemple, une recherche permettant d'analyser la manière dont une nouvelle recrue négocie et entrevoit l'utilisation de l'humour de son recrutement jusqu'à son ascension professionnelle serait, à mon sens, fort révélatrice des dynamiques d'inclusion et d'exclusion qui se manifestent par cette pratique. Cela permettrait de répondre à certaines questions qui demeurent sans réponses, notamment la suivante : l'intégration d'un nouveau membre au sein d'une unité organisationnelle ayant une forte culture humoristique contribue-t-elle, par le transfert de connaissances et de repères culturels, à instaurer une inclusion assimilatrice?

Finalement, il serait également intéressant de mener une étude cherchant à comprendre dans quelle mesure le travail hybride – formule qui s'est vue démocratisée par la pandémie de Covid-19 et qui est désormais fortement préconisée – a impacté l'utilisation de l'humour en contexte organisationnel. La transition vers un mode de travail de plus en plus distancié entraîne une perte des « espaces-temps constitutifs des dynamiques informelles » pouvant considérablement miner le recours à l'humour, d'où la pertinence de s'intéresser à ce contexte particulier (Cihuelo et Piotrowski, 2021, p. 6).

À la lumière des orientations proposées en vue d'élargir les connaissances liées à l'humour, j'espère sincèrement avoir prouvé l'importance heuristique de ma recherche. En regard de notre riche culture humoristique québécoise, je continue de croire que le phénomène de l'humour en contexte professionnel mérite une attention qualitative plus grande. Une vulgarisation scientifique des futurs apports théoriques à ce champ de recherche n'est d'ailleurs pas à négliger : si un tel

partage permet de sensibiliser les dirigeants d'entreprise face aux limites et retombées de cette pratique, cela pourrait également contribuer à une transition collective vers des environnements de travail encore plus sains et inclusifs.

ANNEXES

Annexe 1 : Grille d'observation

Les éléments à l'étude

Acteurs impliqués dans la séquence humoristique

Qui l'initie?

Qui y prend part?

Qui la « subit »?

Déroulement de la séquence humoristique

Quel est le sujet de la séquence?

Quelle est la durée de la séquence?

Où se déroule-t-elle?

Dans quelle langue se déroule la séquence?

Réponses à la séquence humoristique

Quelles sont les réactions verbales?

Quel est le vocabulaire utilisé?

Quelles sont les réactions non-verbales?

Les acteurs mobilisent-ils des références culturelles?

Annexe 2 : Grille d'entrevue

Questions d'ouverture

Comment vous décrivez-vous? (en tant que personne/employé)

Quelles sont vos origines ethniques et/ou culturelles?

Quand avez-vous commencé à travailler chez IBSAM? Comment vous êtes-vous impliqué?

Quels postes avez-vous occupé?

Questions génératrices

Décrivez-moi une journée typique au travail.

Qu'est-ce que l'humour pour vous?

À votre avis, quelle est l'utilité de l'humour dans votre vie? Au travail?

Questions ciblées

Considérez-vous que les membres de votre organisation – vous y compris – ont souvent recours à l'humour? Si oui, dans quel contexte?

Caractériseriez-vous certains de vos collègues de travail comme des « jokers », c'est-à-dire comme des personnes qui font fréquemment des blagues? Si oui, comment leur présence contribue-t-elle au climat organisationnel?

Croyez-vous que l'humour a sa place en milieu de travail? Pourquoi? Vous pouvez utiliser des exemples concrets pour justifier votre réponse.

Que pensez-vous de l'énoncé suivant : « l'humour est un compagnon de route, un accès à l'autre, une porte vers la socialisation » (Louise Richer)?

Questions de clôture

Y a-t-il d'autres questions que vous auriez aimé que je vous pose?

Avez-vous des questions pour moi?

Annexe 3 : Sollicitation des participants par courriel

Bonjour,

Je suis étudiante-chercheuse à la maîtrise à l'Université de Montréal et je réalise une étude qui vise à mieux comprendre comment les organisations culturellement diversifiées composent avec l'utilisation de l'humour au travail. Je cherche à analyser les limites et les retombées de l'humour sur la dynamique d'une équipe de travail. Pour ce faire, je compte observer les tâches quotidiennes d'une unité de travail sans toutefois y participer et réaliser des entrevues.

Je suis ainsi à la recherche d'une équipe de travail culturellement diversifiée qui accepterait de me donner accès à son quotidien organisationnel et me permettrait d'observer, en retrait, ses pratiques et interactions pendant approximativement un mois. En parallèle à l'observation, des entrevues avec les membres de l'équipe seront également réalisées.

Si vous êtes intéressés à en savoir davantage, veuillez s'il vous plaît me contacter par téléphone au [REDACTED] ou encore par courriel à l'adresse suivante :

[REDACTED].

Il me fera plaisir de vous fournir toute information relative à ma recherche et nécessaire à votre prise de décision.

Cordialement,

Zoé Lajeunesse

Annexe 3 : Certificat d'éthique

Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH)

Bureau de la conduite
responsable en recherche



Le 8 avril 2022,

Numéro : CERAH-2021-147-D

Étudiante chercheure requérante : Zoé Lajeunesse, candidate à la maîtrise, FAS - Département de communication

Sous la direction : Kristie McAllum, professeure agrégée, FAS - Département de communication, Université de Montréal

Titre : Juste pour rire? Les limites et les retombées de l'humour sur le (dés)ordre social d'une organisation culturellement diversifiée

Financement : Non financé

Modifications : 8 avril 2022 : Ajout d'entrevues semi-dirigées, ajout d'une grille d'entretien, ajustement des mesures de confidentialité et des documents de recherche

Échéance de l'approbation éthique : 3 février 2023

OBJET : Approbation de modifications au projet de recherche

Bonjour Zoé,

Nous vous remercions de vos réponses et des documents révisés, présentés au Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH) de l'Université de Montréal, suite à l'approbation conditionnelle des modifications à votre projet cité en objet.

L'évaluation a porté sur les documents transmis avec votre demande :

- Zoé Lajeunesse_Consentement_convivial_Entrevue_CERAH (v. du 28 mars 2022)
- Zoé Lajeunesse_Consentement_convivial_Observation_CERAH (v. du 28 mars 2022)
- Zoé Lajeunesse_Grille d'observation et d'entrevue_Outil de collecte de données (v. du 8 avril 2022)

Les modifications demandées sont les suivantes :

- Modification de la nature de la participation : ajout d'entretiens individuels optionnels;
- Ajout d'une grille d'entretien;
- Ajustement des mesures de confidentialité;
- Ajout d'un formulaire d'information et de consentement spécifique aux entrevues;
- Ajustement du formulaire d'information et de consentement destiné aux séances d'observation

À la suite de l'évaluation des modifications proposées, le tout étant jugé conforme, il me fait plaisir de vous informer que **vos modifications sont approuvées par le CERAH**.

Mesures de suivi éthique continu

Le CERAH demeure responsable de l'acceptabilité éthique des activités de recherche menées sous son autorité. Une fois l'approbation éthique initiale obtenue, une évaluation éthique minimalement annuelle est requise. L'évaluation éthique continue sera effectuée par le CERAH à partir des notifications qui lui seront transmises par l'équipe de recherche pendant le déroulement de la recherche. À cette fin, je vous rappelle que le CERAH a arrêté lors de l'approbation initiale les mesures suivantes de suivi éthique continu de votre projet de recherche :

- La soumission d'un **rapport d'étape annuel**, à soumettre un mois avant l'échéance de la date d'approbation afin de renouveler l'approbation éthique.
- La soumission de toute **modification au projet de recherche qui touche les participants**; une modification ne peut être mise en œuvre sans l'approbation du CERAH.
- La soumission dans les meilleurs délais d'un rapport de tout **évènement indésirable, de tout accident ou de tout incident** lié à la réalisation du projet de recherche.
- La soumission d'un rapport sur toute **déviaton au protocole** de recherche susceptible d'augmenter le niveau de risque ou susceptibles d'influer sur le bien-être du participant ou son consentement.
- La notification de toute **cessation prématurée, interruption temporaire ou suspension**, qu'elle soit temporaire ou permanente.
- La soumission d'un **rapport de fin de projet**.

Ces notifications doivent être transmises au CERAH en complétant le questionnaire de suivi disponible sur [la page web du CERAH](#) à la section « Modifications envisagées à un projet de recherche » et en le retournant par courriel à suivi-ethique@umontreal.ca avec la mention « Suivi éthique – [no d'approbation éthique] – date de complétion » dans le champ « Objet ».

Tout défaut de respecter une de ces mesures de suivi éthique pourrait résulter en une suspension ou une révocation de l'approbation.

Le CERAH de l'Université de Montréal est désigné par le ministre de la Santé et des Services Sociaux aux fins de l'application de l'article 21 du Code civil du Québec. Il exerce ses activités en conformité avec la *Politique sur la recherche avec des êtres humains* (60.1) de l'Université de Montréal ainsi que l'Énoncé de politique des trois conseils (EPTC). Il suit également les normes et règlements applicables au Québec et au Canada.

La présente lettre d'approbation éthique est une décision officielle du Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH).

Cordialement,

Pour le CERAH,

Pauline Morin
Responsable de l'évaluation éthique continue
Bureau de la conduite responsable en recherche
Université de Montréal
Téléphone : [REDACTED]

Liste de références

- Abel, M. (2002). Humor, stress, and coping strategies. *International Journal of Humor Research*, 15(4), 365-381. <https://doi.org/10.1515/humr.15.4.365>
- Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., et Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it? *Indian Journal of Medical Specialities*, 4(2), 330-333. <https://doi.org/10.7713/ijms.2013.0032>
- Affaires sociales, sciences et technologie. (2013, juin). *Rapport du Comité sénatorial permanent : Réduire les obstacles à l'inclusion et à la cohésion sociales pour lutter contre la marginalité*. <https://sencanada.ca/content/sen/Committee/411/soci/rep/rep26jun13-f.pdf>
- Ahmed, S. (2012). Speaking about Racism. Dans S. Ahmed (dir.), *On Being Included: Racism and Diversity in Institutional Life* (1st ed., p. 141-171). Duke University Press. <https://doi.org/10.1215/9780822395324-006>
- Auger, C. (2019). Portrait d'un leader – Louise Richer : 30 ans pour légitimer l'humour. *Gestion*, 44(2), 18.27.
- Autissier, D., et Arnéguy, É. (2012). *Petit traité de l'humour au travail*. Eyrolles.
- Ayerbe, C., et Missonier, A. (2007). Validité interne et validité externe de l'étude de cas : principes et mise en œuvre pour un renforcement mutuel. *Finance Contrôle Stratégie*, 10(2), 37-62.
- Begag, A. (2001). L'humour comme distance dans l'espace interculturel : immigration mon humour. *Écartés d'identité*, 97, 3-6.
- Besson, G. (2010). L'humour, ressource personnelle et collective dans l'action sociale. *Vie sociale*, 2(2), 49-58. <https://doi.org/10.3917/vsoc.102.0049>
- Bonicel, M. (2012). L'humour : « un chatouillis de l'âme » ?. *Gestalt*, 42(2), 127-140. <https://doi.org/10.3917/gest.042.0127>
- Bouquet, B., et Riffault, J. (2010). L'humour dans les diverses formes du rire. *Vie sociale*, 2, 13-22. <https://doi.org/10.3917/vsoc.102.0013>
- Cann, A., Watson, A. J., et Bridgewater, E. A. (2014). Assessing humor at work: The humor climate questionnaire. *Humor*, 27, 307-323.
- Caulley, D. N. (2008). Making qualitative research reports less boring: The techniques of writing creative nonfiction. *Qualitative Inquiry*, 14(3), 424-449.
- Cazade, A. (2009). L'interculturel est-il soluble dans l'humour?. *Recherche et pratiques pédagogiques en langues de spécialité*, 28(2), 24-39. <https://doi.org/10.4000/apliut.1067>

- Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. (s. d.). *Définition de la diversité*. <https://ccdi.ca/notre-histoire/definition-de-la-diversite/>
- Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion. (2014). *L'exclusion sociale : Construire avec celles et ceux qui la vivent* (publication n° 978-2-550-70219). https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/cepe_lexclusion_sociale.pdf
- Charmaz, K. (2006). Coding in grounded theory practice. *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis* (42-71). Sage.
- Chevalier, F., et Stenger, S. (2018). L'observation. Dans F. Chevalier (dir.), *Les méthodes de recherche du DBA* (p. 94-107). Presses de l'Université du Québec.
- Cihuelo, J. et Piotrowski, A. (2021). De la réappropriation à distance des espaces d'échanges informels. L'expérience du télétravail en situation de confinement. *Sociologie Pratiques*, (43), 51-61. <https://doi.org/10.3917/sopr.043.0051>
- Ciufo, C. (2019, 26 novembre). Rights revolution in Canada. *The Canadian Encyclopedia*. <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/rights-revolution-in-canada>
- Coetzee, O., et Cilliers, F. (2012). Humour as defence against the anxiety manifesting in diversity experiences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 38(2), 1-9. <https://doi.org/10.4102/sajip.v38i2.990>
- Coghlan, D., et Brydon-Miller, M. (2014). Transferability. *The SAGE Encyclopedia of Action Research*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446294406>
- Crête, J. (2016). L'éthique en recherche sociale. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 315-334). Presses de l'Université du Québec.
- Dandaneau, S. P. (2007). Social order. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology* (p. 1-3). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeoss172>
- Daubner-Siva, D., Vinkenburg, C. J., et Jansen G. W., P. (2017). Dovetailing talent management and diversity management: the exclusion-inclusion paradox. *Journal of Organizational Effectiveness*, 4(4), p. 315-331. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2017-0019>
- Décarie, J. (2019, 22 octobre). L'humour, outil de gestion indispensable. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/affaires/2019-10-22/l-humour-outil-de-gestion-indispensable>
- Dobusch, L. (2021). The inclusivity of inclusion approaches: A relational perspective on inclusion and exclusion in organizations. *Gender, Work, and Organization*, 28(1), 379-396. <https://doi.org/10.1111/gwao.12574>

- Dufort, J., et Olivier, L. (2016). Le développement du champ des études sur l'humour en sciences sociales. *Humour et politique : de la connivence à la désillusion*. Presse de l'Université Laval.
- Fine, G. A. (1979). Small groups and culture creation: The idioculture of little league baseball teams. *American Sociological Review*, 44, 733-735. <http://links.jstor.org/sici?sici=0003-1224%28197910%2944%3A5%3C733%3ASGACCT%3E2.0.CO%3B2-E>
- Fine, G. A., et Soucey, M. (2005). Joking cultures: Humor themes as social regulation in group life. *International Journal of Humor Research*, 18(1), 1-22. <https://doi.org/10.1515/humr.2005.18.1.1>
- Floyd, A., et Arthur, L. (2012). Researching from within: external and internal ethical engagement. *Internal Journal of Research & Method in Education*, 35(2), 171-180. <https://doi.org/10.1080/1743727X.2012.670481>
- Gachet-Mauroz, T., Cros, F., Maillot, A. S., Delobbe, N., et Vayre, E. (2022). Incidences de la (ré)organisation du (télé)travail en temps de crise du point de vue de l'encadrement intermédiaire. *Pratiques Psychologiques*, 28(3), 157-175. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2022.03.001>
- Ginoux, L. (2020). *La gestion de la face et de la figuration lors d'interactions interculturelles au sein d'une organisation à but non lucratif* [mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/25444/Ginoux_Laura_2020_memoire.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Goodin, R. E. (1996). Inclusion and exclusion. *European Journal of Sociology*, 37(2), 343-371. <https://www.jstor.org/stable/23997023>
- Goyer, R., et Borri-Anadon, C. (2019). Le paradigme inclusif à travers le prisme des rapports sociaux inégalitaires. *Revue des sciences de l'éducation de McGill*, 54(2), 194-205. <https://doi-org/10.7202/1065654ar>
- Guenther, K. M. (2009). The politics of names: rethinking the methodological and ethical significance of naming people, organizations, and places. *Qualitative Research*, 9(4), 411-421. <https://doi.org/10.1177/1468794109337872>
- Hedlund-de Witt, N. (2013). Coding: An overview and guide to qualitative data analysis for integral researchers. *IRC Resource Paper*, (1), 1-22. https://www.academia.edu/9864164/coding_an_overview_and_guide_to_qualitative_data_analysis_for_integral_researchers
- Henry, G. T. (1990). Sample Selection Approaches. *Practical sampling* (p. 17-32). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781412985451>

- Hodson, G., et MacInnis, C. C. (2016). Derogating humor as a delegitimization strategy in intergroup contexts. *Translational Issues in Psychological Science*, 2(1), 63-74. <https://doi.org/10.1037/tps0000052>
- Hurley, M. M., Dennett, D. C., et Adams, R. B. G. (2013). Phénoménologie de l'humour : Qui rit en dernier est le plus lent d'esprit. *Terrain*, 61, 16-39. <https://doi.org/10.4000/terrain.15144>
- Labonté, R. (2004). Social inclusion/exclusion: dancing the dialectic. *Health Promotion International*, 19(1), 115-121. <https://doi.org/10.1093/heapro/dah112>
- Lecourt, É. (2005). Tension et détente en groupe. Rire musical, rire familial. *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 1(1), 97-102. <https://doi.org/10.3917/rppg.044.0097>
- Lee Ashcraft, K., Muhr, S. L., Rennstam, J., et Sullivan, K. (2012). Professionalization as a Branding Activity: Occupational Identity and the Dialectic of Inclusivity-Exclusivity. *Gender, Work and Organization*, 19(5), p. 467-488. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2012.00600.x>
- Martineau, S. (2016). L'observation directe. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 315-334). Presses de l'Université du Québec.
- Martin, R. A. (2007). *The psychology of humor: An integrative approach*. Elsevier Academic Press.
- Martin, R. A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., et Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. *Journal of Research in Personality*, 37(1), 48-75. [https://doi.org/10.1016/S0092-6566\(02\)00534-2](https://doi.org/10.1016/S0092-6566(02)00534-2)
- Masson, E., et Haas, V. (2010). Dire et taire : l'intersubjectivité dans l'entretien de recherche. *Bulletin de psychologie*, 505, 5-13. <https://doi.org/10.3917/bupsy.505.0005>
- McAllum, K., Fox, S., Simpson, M., et Unson, C. (2019). A comparative tale of two methods: how thematic and narrative analyses author the data story differently. *Communication Research and Practice*, 5(4), 358-375. <https://doi.org/10.1080/22041451.2019.1677068>
- Mesmer-Magnus, J., Glew, D. J., et Viswesvaran, C. (2012). A meta-analysis of positive humor in the workplace. *Journal of Managerial Psychology*, 27(2), 155-190. <https://doi.org/10.1108/02683941211199554>
- Meyer, J. C. (2000). Humor as a double-edged sword: Four functions of humor in communication. *Communication Theory*, 10(3), 310-331. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2000.tb00194.x>

- Miminoshvili, M., et Černe, M. (2021). Workplace inclusion-exclusion and knowledge-hiding behaviour of minority members. *Knowledge Management Research and Practice*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1960914>
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2019, juin). *Consultation publique 2019 : La planification de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022* (publication n° 978-2-550-83919-4). https://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/BRO_Consultation_PlanificationImmigration.pdf
- Moalla, A. (2015). Intercultural strategies to co-construct and interpret humor. *International Journal of Applied Linguistics*, 25(3), 366-385. <https://doi.org/10.1111/ijal.12074>
- Mondémé, C. (2016). Extension de la question de « l'ordre social » aux interactions hommes/animaux – une approche ethnométhodologique. *Année Sociologique*, 66(2), 1-21. <https://doi.org/10.3917/anso.162.0319>
- Monro, D. H. (1951). *Argument of Laughter*. Melbourne University Press.
- Muswazi, M. T., et Nhamo, E. (2013). Note taking: A lesson for novice qualitative researchers. *Journal of Research & Method in Education*, 2(3), 13-17. <https://doi.org/10.9790/7388-0231317>
- Nardone, G., et Portelli, C. (2007). L'usage de l'humour et d'autres actes créatifs comme véhicule de changement en thérapie stratégique brève. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 2(2), 83-92. <https://doi.org/10.3917/ctf.039.0083>
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2005). L'analyse thématique. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2e éd., 123-145). Armand Colin.
- Payette, D. (2017). *L'association entre le climat d'humour au travail et la cohésion d'équipe* [thèse de doctorat, Université de Sherbrooke]. Savoirs UdeS. https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/11338/Payette_Daniel_DPs_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Petitjean, C. (2015). Les pratiques humoristiques dans des interactions en classe de français. Comparaisons entre l'école obligatoire et post-obligatoire en Suisse romande. *Langage et société*, 154, 101-126. <https://doi.org/10.3917/ls.154.0101>
- Robert, C., et Wilbanks, J. E. (2012). The Wheel Model of humor: Humor events and affect in organizations. *Human Relations*, 65(9), 1071-1099. <https://doi.org/10.1177/0018726711433133>
- Rogerson-Revell, P. (2007). Humour in business: A double-edged sword: A study of humour and style shifting in intercultural business meetings. *Journal of Pragmatics*, 39(1), 4-28. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2006.09.005>

- Rothwell, E., Sibarath, K., Bell, S., Nguyen, K., et Baker, C. (2011). Joking Culture: The Role of Repeated Humorous Interactions on Group Processes During Challenge Course Experiences. *Journal of Experiential Education*, 33(4), 338-353. <https://doi.org/10.5193/JEE33.4.338>
- Ruiller, C. (2020, juillet). Télétravail : La gestion efficace des équipes dispersées. *Revue Gestion HEC*. <https://www.revuegestion.ca/teletravail-la-gestion-efficace-des-equipes-dispersees>
- Savoie-Zajc, L. (2016). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 337-362). Presses de l'Université du Québec.
- Schaefer, Z. A., et Lynch, O. H. (2017). Humor. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1-9. <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc099>
- Smith, T. W. (2016). Survey Standards. Dans C. Wolf, D. Joye, T. W. Smith and Y-C Fu (dir.), *The SAGE Handbook of Survey Methodology* (p. 16-26). Sage.
- Solebello, N., Tschirhart, M., et Leiter, J. (2016). The paradox of inclusion and exclusion in membership associations. *Human Relations*, 69(2), 439-460. <https://doi.org/10.1177/0018726715590166>
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage.
- Taskin, L., & Bridoux, F. M. (2010). Telework: A challenge to knowledge transfer in organizations. *International Journal of Human Resource Management*, 21(13), 2503-2520. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.516600>
- Thibault, P., et Vincent, D. (1988). La transcription ou la standardisation des productions orales. *Linx*, (18), 19-32. <https://doi.org/10.3406/linx.1988.1090>
- Thomas, R. E. (2019). The impact of humor as an effective leadership tool. *American Society of Business and Behavioral Sciences*, 26, 526-529.
- Tracy, S. J. (2014). Fieldwork horse-assery: Making the most of feeling humiliated, rebuffed, and offended during participant observation research. *Management Communication Quarterly*, 28(3), 458-465. <https://doi.org/10.1177/0893318914536965>
- Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Tyler, M. (2019). Reassembling difference? Rethinking inclusion through/as embodied ethics. *Human Relations*, 72(1), p. 48-68. <https://doi.org/10.1177/0018726718764264>

- UNESCO. (2017). *Textes fondamentaux de la Convention de 2005 sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles*. (publication n° CLT-2017/WS/22). https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000260710_fre.page=12
- Vayre, É. (2019). Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social. *Le travail humain*, 82(1), 1-39. <https://doi.org/10.3917/th.821.0001>
- Warren, C., et McGraw, A. P. (2015, february). *Benign violation theory* (publication no 2015-11). Mays Business School Research Paper. <https://ssrn.com/abstract=2559414>
- Westwood, R. I., et Johnston, A. (2013). Humor in organization: From function to resistance. *Humor*, 26(2), 219-247. <https://doi.org/10.1515/humor-2013-0024>
- Wolff, B., Mahoney, F., Lohiniva A. L., et Corkum, M. (2018). Collecting and analyzing qualitative data. Dans S. Rasmussen et R. A. Goodman (dir.), *The CDC field epidemiology manual* (p. 213-228). Oxford Academic.
- Wolfgruber, D. (2023). I'm only joking!(?) the role of disparaging humor in the communicative constitution of inclusion/exclusion in organizations. *Equality, Diversity and Inclusion*, 42(9), 35-55. <https://doi.org/10.1108/EDI-08-2022-0223>
- Zajdman, A. (1995). Humorous face-threatening acts: Humor as strategy. *Journal of Pragmatics*, 23(3), 325-339. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)00038-G](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)00038-G)