

Analyse de l'association *AutosSansFrontières* selon le modèle de la parole à l'action

par

Caroline Bergeron

Essai personnel présenté au

Professeur Daniel Robichaud

pour le cours

COM 6985 : Problématiques discursives en communication organisationnelle

le lundi 15 décembre 2008

Université de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. DE LA PAROLE À L’ACTION	5
1.1 Description de la situation.....	5
1.2 La parole : Les fondateurs d’ <i>AutosSansFrontières</i>	7
1.3 Identité	9
1.4 Émotions	11
1.5 Compétences	13
1.6 Action	14
2. DE L’ACTION À LA PAROLE	15
2.1 La bidirectionnalité du modèle théorique	15
CONCLUSION	17
BIBLIOGRAPHIE	18

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE A : Le modèle théorique de la parole à l'action	19
ANNEXE B : Article publié dans <i>The Gazette</i> de Montréal	20
ANNEXE C : Extrait des échanges entre messieurs Bergeron et Lamb	22
ANNEXE D : Sommaire de la pétition par province	23
ANNEXE E : Texte présenté à la consultation publique de Transports Canada	24
ANNEXE F : Commentaires après la réussite d' <i>AutosSansFrontières</i>	31
ANNEXE G : Logo	33

INTRODUCTION

Les auteurs Frege, Austin, Grice et Wittgenstein ont étudié la pragmatique linguistique qui lie la parole et l'action (Vernant, 2005). En effet, la parole et l'action sont si bien reliées que la parole est en soi une forme d'action : « Quand dire, c'est faire » (Austin, 1970). Cette approche pragmatique fait également partie du paradigme actionnel qui « appréhende les phénomènes discursifs et communicationnels en termes d'action » (Vernant, 2005). Cependant, d'autres auteurs comme Hardy, Lawrence et Phillips se sont concentrés sur le fait qu'il existe tout un processus qui mène la parole à l'action (Hardy et al., 1998). Au sein des organisations, ce processus incorpore l'activité conversationnelle et son contenu, les identités, les compétences, les émotions et l'action. Le modèle développé par Hardy et al., disponible à l'annexe A, sera donc repris dans le cadre de cette analyse.

La présente analyse tâchera d'examiner comment ce modèle théorique s'applique notamment à une association canadienne à but non lucratif qui existe depuis novembre 2007. L'organisation en question, *AutosSansFrontières*, a été formée justement grâce à la parole, c'est-à-dire à cause des histoires et des narrations qui ont fait émerger un sens commun entre ses différents membres à travers le pays.

La compréhension de ce cas sera facilitée par une analyse en deux temps. En premier lieu, je présenterai la transition entre la pratique discursive et non discursive. Pour ce faire, je décrirai premièrement la situation qui a causé les récits sur le sujet et qui a généré la création d'*AutosSansFrontières*. Par la suite, je décrirai l'élaboration de l'identité de cette organisation. Je toucherai brièvement les compétences développées et mises en pratique par et au sein du groupe

ainsi que les diverses émotions ressenties par les membres tout au long du processus. Je conclurai par l'action qui a fait toute la différence chez ces consommateurs.

En deuxième temps, j'examinerai rapidement la bidirectionnalité du modèle théorique de Hardy et al., soit comment le modèle peut également être mis en pratique chez l'association *AutosSansFrontières* dans le sens inverse. Enfin, en guise de conclusion, je résumerai les éléments présentés dans cette analyse pour montrer comment l'application de ce modèle a contribué à une meilleure compréhension de l'importance de la narration au sein des organisations.

1. DE LA PAROLE À L'ACTION

1.1 Description de la situation¹

Le dollar canadien a pris une valeur significative en 2007. En effet, « il a dépassé le dollar américain à la fin de septembre 2007 pour atteindre un sommet le 7 novembre 2007, soit un taux de 1,09 \$US » (Holden, 2007). La hausse du dollar a encouragé les Canadiens partout au pays à chercher les meilleurs prix, qu'ils se trouvent à domicile ou aux États-Unis.

Le marché de l'automobile s'est vu affecté par la puissance du dollar canadien. Près de 192 000 Canadiens ont acheté et importé des voitures en provenance des États-Unis, puisque les prix des véhicules vendus au Canada étaient de 19 à 30 % plus élevés que les prix des véhicules vendus aux États-Unis (Porter, 2008).

L'importation des automobiles américaines se déroulait sans inconvénient jusqu'au moment où les consommateurs ont été interdits de traverser la frontière américo-canadienne avec leur

nouvelle voiture. Transports Canada était responsable de ce « feu rouge » (CWB, About, 2008), puisqu'il venait de mettre en vigueur le 1^{er} septembre 2007 une modification à son Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles (Transports Canada, 2007). Cette modification exigeait toute voiture importée au Canada d'être équipée d'un système électronique d'immobilisation antivol, mais qui respectait les normes canadiennes. La majorité des voitures américaines possédaient déjà un système d'immobilisation antivol; néanmoins, ce système n'était pas conforme aux Normes connexes de sécurité des véhicules automobiles du Canada (Transports Canada, 2008). Ainsi, les nouveaux véhicules demeuraient immobiles soit dans les garages des consommateurs canadiens ou dans les stationnements près de la frontière.

Un total de 1 500 Canadiens, qui avaient acheté leurs automobiles aux États-Unis en octobre ou en novembre 2007, ont été affectés par la modification de cette loi (CWB, About, 2008). Deux Canadiens en particulier seront présentés ci-dessous.

1.2 La parole : Les fondateurs d'*AutosSansFrontières*

Robert Lamb

Robert Lamb a acheté sa nouvelle Honda Civic EXL 2008 le 5 octobre 2007. Puisqu'il n'était pas au courant de la modification du règlement et que sa voiture ne respectait pas les normes canadiennes des systèmes d'immobilisation antivol, son automobile était confinée à son garage.

Monsieur Lamb essayait de faire connaître sa situation à la population en général, afin d'obtenir le droit de conduire sa nouvelle voiture au Canada. Il a écrit aux politiciens, aux

¹ White déclare « narratives, as expressed by stories, serve as universal metacode to transmit reality » (White, 1981 dans Brown, 1991 : 162). Afin de mieux transmettre la réalité de ce cas, les faits suivants seront présentés sous forme de récits, en utilisant des temps de verbe à l'indicatif comme le passé simple et l'imparfait.

médias, aux groupes de protection des consommateurs comme l'Association pour la protection des automobilistes, sans recevoir aucune aide.

Par contre, au début novembre, il a réussi à attirer l'attention d'un journaliste de *The Gazette* à Montréal qui publia son récit. (Voir l'article à l'annexe B.) L'article national déclencha une inondation d'appels et de courriels de Canadiens partout au pays qui vivaient des situations semblables.

Serge Bergeron

Serge Bergeron, de son côté, s'est acheté une Toyota Prius 2008 le 14 octobre 2007. Arrivée à la frontière, sa voiture était inadmissible au pays. Elle restait donc stationnée à la frontière pendant une durée indéterminée. Pour remédier à la situation, monsieur Bergeron essaya tout de suite de mobiliser les représentants politiques. Il écrivait régulièrement aux députés et au ministre Cannon, et encourageait les gens dans la même situation de suivre son exemple.

Monsieur Bergeron participait quotidiennement au forum d'automobiles Edmunds disponible au <http://www.carspace.com/csGroups>. Monsieur Lamb était également membre de ce forum. Ces deux hommes ainsi que des centaines d'autres membres du site discutaient de la situation en cause, tout en partageant leurs histoires et leurs conseils.

Comme stipulé par Peters et Austin (1985), « storytelling is more frequent in turbulent settings, where stories and interpretations are shared with great frequency to understand the unfolding dynamics » (Boje, 1991: 124). À tous les jours, les membres poursuivaient leurs activités conversationnelles sur le forum « to get the situation aligned on some recognizable course », c'est-à-dire d'essayer de faire sens de la situation sur l'importation des véhicules américains (Brown, 1990: 174). Il était certainement possible de noter la présence de ce co-

alignement entre les membres du forum. Une relation étroite se créa entre monsieur Lamb et monsieur Bergeron grâce au contenu échangé. Les deux semblaient démontrer beaucoup de leadership dans leurs interventions. (Voir l'annexe C pour un extrait des échanges entre ces deux Canadiens.) Ils se rencontrèrent donc en personne, le 18 novembre 2007, pour discuter d'un plan d'action.

La parole, composée du contenu de leurs échanges – leurs narrations personnelles transformées en co-construction de sens de la réalité – et de l'activité conversationnelle en général – la relation qu'ils ont construite en communiquant sur le forum, par courriel, par téléphone et en personne ainsi que les différents contacts qu'ils ont faits à l'intérieur du réseau – leur a permis de passer à la deuxième étape du modèle de Hardy et al. En effet, l'identité d'une toute nouvelle association se créait sous leurs yeux.

1.3 Identité

Tout de suite après leur rencontre, monsieur Bergeron envoya un appel à l'aide aux autres membres du site Edmunds :

« Hey everyone - we are organizing ourselves. Robert and I met today and thanks to the input of many of you on the team already, we have mapped out our strategy to go forward. (...) We will need help, we will need stories, names, car models, dates. We have 3 or 4 people on the team that are researching the Immobilizer technical aspects to find the irrevocable truth - model by model starting with the Honda Civic and then the others. We will need IT Web talent urgently to lead and set a new secure Web site. We do not want to duplicate this forum. We will also work hard to complete our media plan. In the meantime we would appreciate everyone writing and emailing their MP's, MPP's and newspaper editors as well as consumer groups. We need to wake the people in every corner of Canada. (...) Working together we will fix this. » (Serge Bergeron, 18 novembre 2007 à 16h17).

À la suite de ce message, des centaines de membres du forum racontaient leurs histoires et contribuaient à la cause. Voici le commentaire de monsieur Bergeron deux jours plus tard :

« It's been a very productive day. We thank you for all the e-mails and it is producing results. You all saw the piece in the Globe & Mail today, interviews with several of our team. We are also had several CBC Radio TV interviews today across the country. Great job - media team. Here is another solid advancement - thanks to

lighting speed efforts from George Favvas and Callum Macdonald from Reflexity, we have a brand new secure web site made for you. There is still work to do on the site, but we will be asking you to go and log your story with data, name, car model, dates etc. We want to gather data that we will use with the media, RIV, governments. (...) P.S. First story on the CBC the National tonight great job Bob Lamb and the team. Keep up the pressure - write to MP.s - Minister Cannon, check the new web site at www.carswithoutborders.com or www.autossansfrontieres.com » (Serge Bergeron, 20 novembre 2007 à 19h09)

L'organisation *AutosSansFrontières* venait d'être créée. Les membres du site Edmunds en plus des citoyens partout au pays visitaient le nouveau site Web, partageaient leur cas individuel et signaient la pétition pour pousser le gouvernement fédéral à changer son Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles au Canada. De bouche-à-oreille, avec l'aide des médias nationaux comme CBC et The Roy Green Show (CWB, Press, 2008), et des nouvelles technologies comme Youtube, Facebook et Vudyo, et ce, dans l'espace de deux semaines, l'organisation *AutosSansFrontières* subissait une explosion retentissante. Plus de 1 000 personnes avaient signé la pétition. (Voir l'annexe D pour le sommaire de la pétition par province.) Le site recevait entre 500 et 700 visites par jour, soit un minimum de 20 000 personnes provenant de 500 différentes villes au Canada par semaine (Entrevue avec Serge Bergeron, cofondateur d'*AutosSansFrontières*).

Les commentaires des milliers de consommateurs partout au pays étaient une sorte de « bitching together » (Trujillo, 1985 dans Brown, 1990: 178) qui non seulement « servait à informer, influencer et rassurer les membres » (Georges, 1981 dans Brown, 1990 : 171), mais aidait aussi à créer une signification commune de la situation et à renforcer l'identité du groupe. Ces histoires individuelles et co-fabriquées ont mené à la construction de l'identité collective de l'organisation, qui prit désormais de la stabilité, de la puissance et de l'ampleur.

En effet, « identity has been found to be a key factor in influencing whether issues are noticed, considered legitimate and important » (Hardy et al., 1998: 70). L'association

AutosSansFrontières représentait maintenant les consommateurs du marché automobile et était considérée comme partie prenante importante par les autorités fédérales.

Le mandat de l'association à but non lucratif ainsi que son slogan ont également été bien incorporés par les membres. Le message organisationnel de l'association, *À la défense du droit des consommateurs – L'équité des prix en matière d'automobile*, représentait la vision que tous les membres désiraient sincèrement.

1.4 Émotions

Des émotions fortes ont été ressenties dès le début de cette controverse. Chaque consommateur qui s'est vu refuser l'importation ou l'utilisation de son véhicule au Canada a certainement manifesté de la frustration, de la honte, de la peur, de l'angoisse et/ou de la tristesse. La frustration pouvait être ressentie chez le consommateur qui, avant son achat, s'était assuré de l'efficacité de l'importation de son véhicule, mais qui, arrivé à la frontière, s'est retrouvé dans l'impossibilité de le faire.

Les consommateurs ont ressenti de la honte lorsque, en expliquant leurs cas au gouvernement, aux groupes de protection des automobilistes, etc., tous leur ont répondu qu'ils n'auraient pas dû acheter leur voiture aux États-Unis.

Le consommateur canadien a également pu éprouver de la peur et de l'angoisse à la possibilité de perdre sa voiture et l'argent investi dans cet achat. Le récit suivant exemplifie le genre d'émotions éprouvées par les consommateurs canadiens.

« I think I might have a heart attack. I purchased a post Sept 1st manufactured 2008 Cadillac Escalade on October 25th. Like you I checked with everyone prior to purchasing to make sure it was admissible. I must have called RIV 10 times just to make sure. So I went ahead and had a US friend buy the vehicle. It cost me \$62,000.00.CDN. Was just waiting for the title to come through so I could bring it home. I saw the updated list of admissibility on November 2nd. I think my heart stopped for a few seconds. I got on the phone with RIV and

was basically told "too bad so sad." A few days later RIV told me that I if I had the bill of sale which showed a pre-Nov 1st purchase date, the vehicle would be admissible, no problem. I was given a reference number. I was told that they were not giving letters out even though they clearly were. I called RIV back a few times to confirm this. I recorded the conversations, each time they told me that I was in the system and it would be no problem. Like you my vehicle is now showing as inadmissible on the list. The stress is becoming too much. » (Amnesty, 10 novembre 2007 à 21h17)

Toutes ces émotions fortes ont été traduites et répétées dans les narrations des individus autant sur le forum Edmunds que sur tous les moyens de communication utilisés par *AutosSansFrontières*. Ces émotions négatives ont été mises en scène dans les reportages télévisés, les articles journalistiques, les appels téléphoniques, les courriels, les récits d'expériences vécues, les lettres aux députés, etc. Enfin, entre membres de l'association, les Canadiens ont ressenti de la tristesse et de l'empathie pour les situations des autres. Par exemple, en réponse à la terreur d'Amnesty :

« I am so sad and so annoyed with this story. The way they treat people. My thoughts are with you and I would be so shaken also.... but let's not let them take our souls. » (Serge Bergeron, 11 novembre 2007 à 6h50)

De l'autre point de vue, des émotions positives ont également été manifestées au sein de l'organisation grâce au succès étonnant d'*AutosSansFrontières*. Le fait que cette association ait pu mobiliser et intéresser autant de gens en si peu de temps, et que le groupe ait enfin obtenu de la notoriété au sein de la politique fédérale a fait ressentir des sentiments de fierté, de joie et de confiance. Ces émotions positives sont interreliées à l'identité collective du groupe, puisque plus le groupe devenait solide et nombreux, plus les émotions ressenties au sein d'*AutosSansFrontières* devenaient positives. Les membres entretenaient des relations au travers desquelles ils s'encourageaient mutuellement et travaillaient ensemble vers un but commun. Ce travail collectif leur a permis de développer certaines compétences. Ainsi, les compétences sont également liées à l'identité et aux émotions.

1.5 Compétences

Les compétences représentent le dernier élément du modèle théorique de Hardy et al. qui est mis de l'avant, avec l'identité et les émotions, pour mener à l'action. Des compétences spécifiques ont été acquises, développées et mises en pratique au cours des conversations entre les membres d'*AutosSansFrontières*.

Premièrement, les fondateurs de l'association ont développé de nombreuses compétences techniques. Messieurs Lamb et Bergeron ont appris à développer et gérer un site Web, à rédiger des communiqués de presse, à faire des entrevues en personne ou par téléphone et à gérer une équipe de bénévoles à distance.

Tous les membres de l'organisation, quant à eux, ont développé leur utilisation de l'Internet. Ils ont utilisé les nouvelles technologies comme les blogues, les forums, la baladodiffusion, YouTube et Facebook. Ils ont tous fait de la recherche sur Internet avant leur achat de voiture, mais en ont également fait en groupe après l'introduction de cette modification au règlement. Ils ont réussi à déchiffrer des textes politiques et administratifs mis en place par le gouvernement et ses agences. Les membres d'*AutosSansFrontières* ont mis en pratique leur débrouillardise et leur entraide réciproque. Ils ont appris ensemble, par l'entremise de leurs conversations, à persévérer dans leurs recherches et à passer le mot sur la situation d'importation et sur l'association *AutosSansFrontières*. Ces compétences acquises individuellement et développées collectivement ont également renforcé l'identité du groupe, qui touche par le fait même les émotions des membres. Le sentiment de pouvoir qui a jailli grâce à ces compétences et cette identité collective a guidé *AutosSansFrontières* vers l'action.

1.6 Action

AutosSansFrontières, avec son identité collective, ses émotions fortes et ses nouvelles compétences, a passé à l'action. La pression nationale que chaque membre de l'association imposait sur le gouvernement fédéral, que ce soit sur Transports Canada, sur le Cabinet du Premier ministre ainsi que sur le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, était maintenant trop forte. « Le gouvernement a été inondé d'appels téléphoniques et de lettres du public à la suite de l'augmentation du nombre de véhicules qui ne peuvent être importés des États-Unis par des particuliers ni immatriculés au Canada » (Gouvernement du Canada, 2007 : 3371). Les téléphonistes de Transports Canada « ont reçu jusqu'à 500 appels par jour de Canadiens intéressés à recevoir des renseignements supplémentaires sur l'importation des véhicules » tandis que « le Registraire des véhicules importés qui administre le programme national d'inspection, de certification et d'immatriculation des véhicules au nom de Transports Canada (...) [recevait] entre 5 000 et 7 000 appels quotidiennement concernant l'importation au Canada des véhicules vendus au détail aux États-Unis » (Gouvernement du Canada, 2007 : 3371-3372).

La parole et l'action individuelle de tous ces Canadiens ont fortement consolidé la voix de l'association *AutosSansFrontières*. Transports Canada se voyait dans l'obligation d'apporter des modifications au Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles. Les changements proposés acceptaient l'importation de toute voiture nouvellement achetée aux États-Unis à condition que celle-ci soit munie d'un système électronique d'immobilisation antivol conforme soit aux normes américaines ou canadiennes. Ces modifications ont été publiées dans la partie 1 de la Gazette du Canada le 1^{er} décembre 2007 (Gouvernement du Canada, 2007 : 3366-3374) et faisaient l'objet d'une consultation publique quelques jours plus tard.

L'association *AutosSansFrontières* a été invitée à joindre les fabricants et les lobbyistes de l'industrie automobile à cette consultation publique du 6 décembre 2007. Cette consultation

correspondait à la dernière étape du processus démocratique engendré par des milliers de Canadiens au pays; elle correspondait à l'action finale. *AutosSansFrontières* a donc mis tous ses efforts sur pied pour bien représenter les consommateurs canadiens dans son discours. (Voir l'annexe E pour le texte présenté à la consultation publique de Transports Canada.)

Enfin, le 19 décembre 2007, le gouvernement du Canada a annoncé l'entrée en vigueur de ces modifications au Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles. Les consommateurs allaient enfin pouvoir recevoir le formulaire d'inspection, soit le formulaire 2, preuve de l'admissibilité de leur voiture au Canada. Avec ce formulaire, ils pourront terminer le processus d'importation et d'immatriculation de leurs voitures au Canada et conduire leurs nouvelles automobiles au pays.

2. DE L'ACTION À LA PAROLE

2.1 La bidirectionnalité du modèle théorique

La parole des Canadiens à travers le pays avait été entendue. Dans l'espace de quelques semaines, les consommateurs avaient formé un groupe, avaient pris de l'importance au sein de la politique nationale et avaient agi pour modifier un règlement fédéral qui contraignait leur liberté d'achat. Leur action influença à son tour les émotions, l'identité collective et les compétences du groupe pour se traduire de nouveau dans le contenu et l'activité conversationnelle des individus. Le modèle théorique de Hardy et al. est donc bidirectionnel.

La réussite de l'association *AutosSansFrontières* et des consommateurs canadiens en général a fait retentir des cris de joie à travers le pays. (Voir l'annexe F pour des exemples de commentaires positifs laissés sur le site d'*AutosSansFrontières*.) Au total, plus de 166 000 Canadiens ont importé un véhicule des États-Unis en 2007. Ensemble, ils ont économisé

un total de 1 660 000 000 \$, c'est-à-dire un milliard, six cent soixante millions de dollars canadiens (CWB, 2007). Leur action a donc engendré des émotions positives fortes.

Leur action a également renforcé leur identité. De plus en plus de Canadiens se tournaient vers le site d'*AutosSansFrontières* pour obtenir des conseils, des informations et de l'aide. L'organisation a commencé à recevoir des dons de bienfaiteurs qui lui ont permis de renouveler son site Web, de se créer un logo et de continuer à travailler pour la cause des prix équitables en matière d'automobile. (Voir l'annexe G pour le logo de l'association *AutosSansFrontières*.)

La multitude de messages figurant sur le site après cette action a également mis en pratique les compétences techniques des fondateurs quant à la gestion et la modération du contenu du site Web. L'action a également renforcé le travail d'équipe entre les membres pour réussir à régler les divers cas individuels. Ces compétences ont été mobilisées par la parole, soit le contenu et l'activité conversationnelle des membres de l'organisation, par l'entremise du site Web et du forum d'*AutosSansFrontières*.

CONCLUSION

L'association *AutosSansFrontières* est une démonstration concrète de la praticabilité du modèle de la parole à l'action de Hardy et al. Dans cette étude de cas, nous avons vu comment la parole entre messieurs Lamb et Bergeron a mené à une première rencontre stratégique le 18 novembre 2007. Cette création de sens a rapidement mobilisé d'autres bénévoles qui ont aidé à former l'organisation. En peu de temps, *AutosSansFrontières* a eu un nom, un site Web et le soutien de membres partout au pays. Les narrations des individus ont aidé à former une identité collective autour d'un mandat et d'un slogan déterminé. L'identité du groupe a fait retentir des émotions positives parmi ses membres comme la fierté et la joie, malgré que les émotions

négligentes comme la frustration et la peur étaient toujours présentes. Les membres du groupe ont développé des compétences techniques par l'utilisation d'Internet et ont également réussi à s'entraider dans cette communauté organisationnelle. Tous les membres de l'organisation ont agi en mettant de la pression sur les ministres et sur le Registraire des véhicules importés. Ces petites actions ont laissé place à l'action finale d'*AutosSansFrontières*, soit à sa présence à la consultation publique de Transports Canada. L'action d'*AutosSansFrontières* a entraîné la modification du règlement fédéral, restituant l'admissibilité de ces voitures au Canada.

Cette action a subséquentement démontré la réversibilité du modèle de Hardy et al.. En effet, à la suite à cette action, de nombreuses émotions positives pouvaient être ressenties à travers du groupe. L'identité de l'organisation prenait toujours de l'ampleur notamment par les dons du public. Enfin, les membres continuaient à travailler en équipe pour que chacun puisse importer et conduire sa voiture au Canada avant Noël. L'action générée par *AutosSansFrontières* a découlé dans les émotions, l'identité et les compétences pour terminer dans les conversations entre les individus.

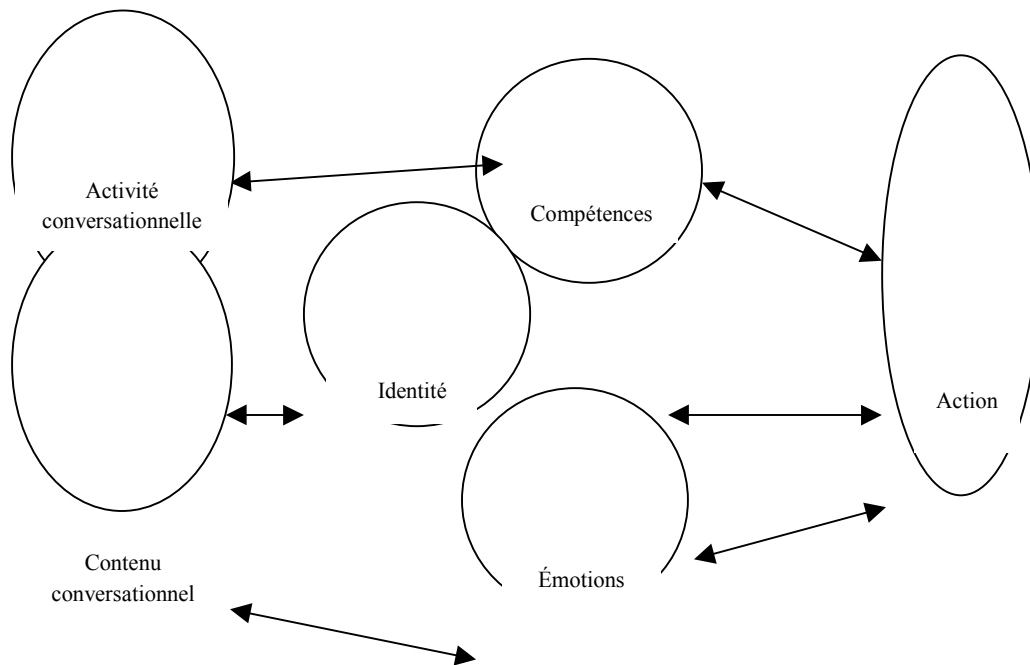
L'analyse de l'association *AutosSansFrontières* selon le modèle de la parole à l'action a permis de comprendre l'importance que la narration peut avoir dans les sociétés d'aujourd'hui. La parole individuelle qui se transforme en parole collective peut être extrêmement puissante pour générer des compétences, des émotions ainsi que pour former une identité commune. Les « petites » narrations ont permis de faire une « grande » narration organisationnelle qui a fait la différence. La parole peut engendrer l'action peu importe l'envergure de l'action considérée. *AutosSansFrontières* est la preuve que la parole des citoyens n'est pas subordonnée à la voix du gouvernement fédéral. Voilà donc la distinction entre le « pouvoir de la parole » et « la parole du pouvoir » (Jamin, 1977).

BIBLIOGRAPHIE

- Austin, J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Éditions du Seuil, Paris. Traduction par Gilles Lanes de *How to do things with words: The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955*, Oxford, 1962.
- Boje, D. M. (1991). The storytelling organization: A study of performance in an office-supply firm. *Administrative Science Quarterly*, 36(1), 106-126.
- Brown, M. H. (1990). Defining stories in organization: Characteristics and functions. *Communication Yearbook*, 13, 162-190.
- CarsWithoutBorders. (2007). *CWB proclaims Car of the Year!*. Trouvé sur le site : <http://www.carswithoutborders.com/2007/12/page/2/> (le 14 décembre 2007).
- CarsWithoutBorders. (2007). *Submission to the Transport Canada Public Consultation*. Trouvé sur le site: <http://www.carswithoutborders.com/wordpress/wp-content/submission-to-transport-canada.pdf> (le 29 octobre 2008).
- CarsWithoutBorders. (2008). *About CWB & Fair Pricing*. Trouvé sur le site: <http://www.carswithoutborders.com/about/> (le 12 décembre 2008).
- CarsWithoutBorders. (2008). *Press/TV/Radio*. Trouvé sur le site: <http://www.carswithoutborders.com/press/> (le 13 décembre 2008).
- Edmunds Car Space. (2008). *Importing Car into Canada from US*. Trouvé sur le site: <http://townhall-talk.edmunds.com/WebX?14@@.ef18c13/1603#1603> (le 13 décembre 2008).
- Gouvernement du Canada. (2007). Règlement modifiant le Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles (importation de véhicules – article 12). *Gazette du Canada Partie I*. Ottawa : 141(48), 3366-3374. Trouvé sur le site : <http://canadagazette.gc.ca/partI/2007/20071201/pdf/g1-14148.pdf> (le 14 décembre 2008).

- Hardy, C., Lawrence, T. B., & Phillips, N. (1998). Talk and action: Conversations and narrative in interorganizational collaboration. Dans D. Grant, T. Keenoy & C. Osrick (Eds.), *Discourse and organization* (pp.65-83). London; Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Holden, M. (2007). *La hausse du dollar canadien*. Bibliothèque du Parlement. Trouvé sur le site : <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0326-f.htm> (le 12 décembre 2008).
- Jamin, J. (1977). Les lois du silence : Essai sur la fonction sociale du secret. *Dossiers Africains Paris*. Trouvé sur le site : <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsid=12780318> (le 14 décembre 2008).
- Porter, D. (2008). *Uh Oh... The Price Is Still Wrong*. BMO Capital Markets. Trouvé sur le site : <http://www.bmonesbittburns.com/economics/focus/20080613/feature.pdf> (le 12 décembre 2008).
- Ravensbergen, J. (2007). « Dollar's flight keeps new car parked without a country ». Montréal: The Gazette. Publié le 8 novembre 2007. Trouvé sur le site : <http://www.canada.com/montrealgazette/news/story.html?id=25c96de8-4d39-446f-a3ad-7cdfc65d7e46&k=49755> (le 13 décembre 2008).
- Transports Canada. (2007). *Dispositifs antivol pour prévenir le vol de véhicules automobiles*. Trouvé sur le site : <http://www.tc.gc.ca/medias/communiqués/nat/2007/07-h167f.htm> (le 12 décembre 2008).
- Transports Canada. (2008). *Foire aux questions*. Trouvé sur le site : <http://www.tc.gc.ca/securiteroutiere/importation/FAQ/menu.htm#pt2> (le 12 décembre 2008).
- Vernant, D. (2005). Le paradigme actionnel en philosophie du langage. Dans R. Teulier & Ph. Lorino (Eds.), *Entre connaissances et organisation : l'activité collective* (pp.25-53). Paris : Éditions de la Découverte. Trouvé sur le site : <http://webu2.upmf-grenoble.fr/DenisVernant/Paradigme%20actionnel.pdf> (le 12 décembre 2008).

ANNEXE A : Le modèle théorique de la parole à l'action



Source : Hardy, C., Lawrence, T. B., & Phillips, N. (1998). Talk and action: Conversations and narrative in interorganizational collaboration. Dans D. Grant, T. Keenoy & C. Osrick (Eds.), *Discourse and organization* (pp.65-83). London; Thousand Oaks, CA: Sage Publications, p.73.

ANNEXE B: Article publié dans *The Gazette* de Montréal

Source : Ravensbergen, J. (2007). « Dollar's flight keeps new car parked without a country ».

Montréal: The Gazette. Publié le 8 novembre 2007. Trouvé sur le site :

<http://www.canada.com/montrealgazette/news/story.html?id=25c96de8-4d39-446f-a3ad-7cdfc65d7e46&k=49755> (le 13 décembre 2008).

ANNEXE C : Extrait des échanges entre Serge Bergeron et Robert Lamb sur Edmunds

- « Let's find a solution to this Toyota StrongHold - we are now like David and Goliath (David won in the end) » (Serge Bergeron, 29 octobre 2007 à 14h58)
- « I have sent the message below to my MPG Lauzon, Minister Cannon, The Cornwall Standard Freeholder and the Ottawa Citizen. We'll see what happens. » (Serge Bergeron, 6 novembre 2007 à 15h34)
- « Great letter Serge!! Send it to the newspapers and national news services! Thanks from all us folks caught on the wrong side. » (Robert Lamb, 6 novembre 2007 à 16h53)
- « Check out the Montreal Gazette this morning Page 1 and 4 » (Robert Lamb, 8 novembre 2007 à 6h16)
- « Serge please email me. » (Robert Lamb, 8 novembre 2007 à 16h35)
- « Good point Serge! Check out RDI tonight. » (Robert Lamb, 9 novembre 2007 à 19h35)
- « I agree with scrolllock (Robert Lamb's) posts - and others please write to the Montreal Gazette's Jan Ravensbergen journalist. He can help. Let's fight. Let's unite but we cannot let them get to our health and our souls. All they want is our money so let's stop them. » (Serge Bergeron, 11 novembre 2007 à 6h50)

Source : Edmunds Car Space. (2008). Importing Car into Canada from US. Trouvé sur le site:

<http://townhall-talk.edmunds.com/WebX?14@@.ef18c13/1603#1603> (le 13 décembre 2008).

ANNEXE D : Sommaire de la pétition par province

PÉRIODE DU 20 NOVEMBRE 2007 AU 10 DÉCEMBRE 2007	
Colombie-Britannique	370
Alberta	403
Saskatchewan	19
Manitoba	53
Ontario	300
Québec	112
Provinces de l'Atlantique	26
Yukon et les territoires	4
TOTAL	1 287

Un total de 1 287 Canadiens avait signé la pétition dans une période de trois semaines.

Source : <http://www.carswithoutborders.com/2007/12/page/7/>

La pétition comme telle peut être consultée au lien suivant :

<http://www.carswithoutborders.com/join-the-petition/>

ANNEXE E : Texte rédigé pour la consultation publique de Transports Canada

Source : CarsWithoutBorders. (2007). *Submission to the Transport Canada Public Consultation.*

Trouvé sur le site: <http://www.carswithoutborders.com/wordpress/wp-content/submission-to-transport-canada.pdf> (le 29 octobre 2008).

ANNEXE F : Commentaires après la réussite d'*AutosSansFrontières*

- « This is a great victory for the Canadian consumer. » (Joel, 19 décembre 2007 à 17h50)
- « A huge thank-you to Robert and others that contributed to this success through the lobbying efforts of Cars Without Borders. I am convinced that without you guys, TC would not have made the change or it would have taken a lot longer.
As soon as I got the press release I went to the bank and got a bank draft for the balance owing on my 2008 Buick Enclave and made the 2 hour drive each way to Calais Maine. My paper work is now at the US Customs so I should be able to get my vehicle home on Saturday after the 72 hour wait. I'll sleep a lot better tonight knowing i am not going to loose my deposit.
GREAT JOB!! » (Byard Smith, 19 décembre 2007 à 19h11)
- « I propose Robert and Serge for the Order of Canada for their public service work. » (Frances Gualtieri, 20 décembre 2007 à 7h45)
- « Woooo Hooo!!
Chalk another one up for the good guys!!!
Just recd. my Form 2 (2008 Maxima, Sept. 2007 build). Goes without saying to say Thanks to all of you (especially Robert, Serge and Jan) who helped and were with me, but I'll say it anyway - THANK YOU !! » (Amarjit, 20 décembre 2007 à 16h25)

- « Just received my Form 2, after purchasing my Sienna 2008 on October 14, 2007. Very relieved and excited. Thanks so much for everything! » (Paul and Kelly Foreman, 20 décembre 2007 à 17h38)
- « The power of the people getting together is the new weapon. The internet; Edmunds, EBay, Internet shopping and CarsWithoutBorders...all new tools (or weapons) to benefit consumers in this modern age. The modern electronic age has just begun. We don't know where it will end, but please Car Companies, Governments, no more lying, no more cheating, no more coverups - the world is a lot smaller and a lot more informed and ready for the battle. It is quite a story and man - success sure feels good. Thanks to all who signed the petition on the site, who called their MP, Cannon, etc. Those who volunteered their personal time and a great thanks to Robert Lamb, a true friend and finally the Montreal reporter Jan from the Mtl Gazette who got us all started. It's (been) quite a ride. » (Serge Bergeron, 20 décembre 2007)
- « Thanks to everyone. I plated my 08 Tacoma. All is well sure was glad to finally see a form 2. Just goes to show. We do have a voice when we sing together!!!! » (Don, 21 décembre 2007 à 8h01)
- « We too received our Form 2 yesterday for a 2008 Acura MDX. We purchased it from a US Acura Dealer who had no issues with selling to Canadians. Thank-you Robert and Serge for your efforts. Your incredible efforts have obviously been successful and brought peace and happiness to many stressed Canadians. A great achievement with great timing! » (Maria, 21 décembre 2007 à 12h47)

Source : <http://www.carswithoutborders.com/2007/12/19/day-75-here-it-is-form-2/#header>

ANNEXE G : Logo

Voici le logo français et anglais de l'association *AutosSansFrontières*.



et



Sources : www.autossansfrontieres.com et www.carswithoutborders.com