

L'organisation narrative du scandale : Le cas du Levothyrox®

Romain Vacquier – *Université PSL Paris-Dauphine (DRM)*

Projet d'article – Ne pas faire circuler

Résumé

Comment des acteurs singuliers parviennent-ils néanmoins à mettre en commun leurs expériences pour faire scandale ? En focalisant son attention sur l'accusé (i.e. l'organisation à l'origine de la transgression) et les relais de l'accusation (i.e. médias) pour comprendre la diffusion d'un scandale, la littérature a étrangement laissé dans l'ombre celui de l'accusateur, c'est-à-dire d'organisations qui peuvent pourtant être à l'origine du scandale (e.g. ONG, associations de patients, ...). A partir de la sociologie pragmatique complétée des théories narratives dont les concepts forgés constituent des ressources sous-exploitées dans les théories des organisations pour comprendre un tel phénomène, cette recherche propose de prendre au sérieux ces organisations, en examinant la façon dont elles contribuent à faire scandale. A partir du cas du Levothyrox®, un des principaux scandales sanitaires des dix dernières années dans le paysage français, nous suggérons trois principales contributions. D'une part, (1) que le scandale est un processus d'enquête reposant sur l'élaboration d'un récit. D'autre part, que ce processus est relationnel en ce qu'il (2) repose sur logique de tour de parole entre accusateur et accusé, et qu'il (3) implique d'autres acteurs sociaux à la périphérie.

Mots-clés : Scandale, sociologie pragmatique, récits

INTRODUCTION

Les scandales constituent un phénomène omniprésent dans le monde social. Ces dernières années, ils ont fait l'objet d'une attention particulière dans le champ académique (voir Adut, 2005), et particulièrement en France dans plusieurs disciplines comme l'ethnologie (de Dampierre, 1954), la sociologie (de Blic & Lemieux, 2005; Dosquet & Petit, 2013; Van Damme, 2013), ou encore l'histoire du droit (Lecuppre, 2013). La majorité des travaux se focalisent sur la cible du scandale (i.e. l'organisation supposée fautive) et les relais du scandale (i.e. les médias). Cependant, ces travaux ont étrangement laissé dans l'ombre un acteur social pourtant central de la constitution du scandale : celui qui porte l'accusation et qui, souvent, ne détient pas au départ le pouvoir de faire reconnaître largement la transgression. Comprendre le rôle de ces organisations nous semble utile pour deux raisons. D'une part, il permet notamment d'éviter de réduire le scandale à une transgression organisationnelle comme plusieurs études le font (Piazza & Jourdan, 2017; Roulet, 2019). En effet, un scandale nécessite une communauté d'accusation qui n'est pas spontanée. Par ailleurs, le seul rôle des médias, ou la réponse de l'organisation visée ne suffisent pas à comprendre comment une telle communauté peut se former. D'autre part, cela permet de replacer au centre de l'attention ceux qui sont eux-mêmes au centre du scandale, car la reconnaissance de l'offense nécessite en effet qu'il y ait une victime ou son représentant qui se porte comme telle.

Notre projet de recherche – à une étape préliminaire – s'appuie sur une étude de cas unique et inductive du scandale du Levothyrox®, médicament sur ordonnance le plus vendu en France. Celui-ci a connu, en France, un changement de formule en mars 2017, et provoqué une vague d'effets secondaires chez les malades qui se sont alors constitués et regroupés dans le cadre d'une association. Cette recherche s'appuie sur 222 données d'archives composées, de d'articles de presse, de témoignages de malades, de communiqués officiels émanant à la fois des organisations. L'analyse de ces données a permis de mieux comprendre le rôle de telles organisations dans la formation d'un scandale, mais aussi les réponses apportées par les organisations visées par l'accusation.

En particulier, nous montrons que ces organisations participent à la formation d'un scandale en élaborant un récit qui est le résultat d'une enquête. Ce processus d'enquête est jalonné de trois principaux épisodes, appelés « épreuves ». A chacune de ces épreuves, correspond une étape de l'élaboration d'un récit de la part de l'organisation qui cherche à créer le scandale, puis d'un contre-récit de la part de celles qui cherchent à le faire dégonfler. Chaque épisode correspond une étape de l'élaboration d'un récit de la part de l'organisation qui cherche à créer le scandale. Le premier épisode (*épreuve existentielle*) reflète les prémisses du scandale.

Ceci en montrant la façon dont l'organisation qui en est à l'origine a élaboré à partir de récits de vie de personnes déclarant subir des effets secondaires suite au changement de formule, un récit à même de refléter l'ensemble des expériences des victimes. Le second épisode (*épreuve d'expérience*) montre que cette organisation a élaboré un récit à même de susciter une communauté d'accusation parmi le grand public, ainsi que la réponse des organisations accusés destinée à contrer ce récit. Le troisième épisode (*épreuve de réalité*) montre enfin comment l'organisation réagit face à ce contre-récit que lui oppose ceux qu'elle accuse. Nous montrons ici qu'elle va chercher à « objectiver » son propre récit en utilisant des ressources discursives produites par des « tiers de véridiction » que sont la science et la justice.

Enfin, notre projet recherche suggère à ce stade trois contributions. Premièrement, notre étude propose une conception émergentiste du scandale qui se constitue et s'organise à travers l'enquête d'acteurs cherchant à le créer. Cela confirme que toutes les transgressions organisationnelle ne mènent pas nécessairement au scandale, comme une partie de la littérature l'assume parfois implicitement et trop rapidement (Piazza & Jourdan, 2017; Roulet, 2019). Deuxièmement, nous montrons ensuite qu'un scandale se forme autour d'intrigues levées et articulées par des organisations autour d'un récit qui vont constituer à la fois le moteur et le support de l'explication. Cette configuration d'intrigues constitue la matrice à partir de laquelle différents récits de l'événement : l'un provenant des organisations qui cherchent à constituer le scandale, et l'autre provenant de la ou les entités accusées qui cherchent à le faire dégonfler. Nous contribuons ainsi à montrer que le scandale est un processus relationnel (Greve, Palmer, & Pozner, 2010) se constituant sous la forme de tours de parole où se répondent de façon contradictoire accusateur et accusé. Troisièmement et dernièrement, notre recherche montre que

REVUE DE LITTÉRATURE

LE SCANDALE : UN OBJET D'ÉTUDE PERTINENT POUR LES THÉORIES DES ORGANISATIONS

Consubstantielle de la formation de l'espace public, la critique constitue un objet d'étude qui s'est imposé dans le paysage des sciences sociales depuis près de 40 ans (Adut, 2005; Lemieux, 2018). Elle est un « processus d'enrôlement et d'enroulement autour d'un cas problématique et litigieux dont la détermination et la décision sont liées aux efforts de mobilisation » (Boltanski, Darré, & Schiltz, 1984) de ses protagonistes. Prendre pour objet ses différentes formes est nécessaire pour comprendre comment se forment et se transforment, perdurent et disparaissent les « états critiques¹ » dans une société.

Parmi ses différentes formes, le scandale a fait l'objet d'une attention particulière dans le champ académique, à l'étranger (voir Adut, 2005) mais aussi en France dans plusieurs disciplines comme l'ethnologie (de Dampierre, 1954), la sociologie (de Blic & Lemieux, 2005; Dosquet & Petit, 2013; Van Damme, 2013), ou encore l'histoire du droit (Lecuppre, 2013).

LE SCANDALE COMME LA « SCÈNE D'UN PROCÈS »

Un événement scandaleux : Le rôle de l'accusé

Phénomène à la fois exceptionnel et connu de toutes les sociétés humaines², le scandale est une forme d'évaluation sociale qui consiste en la mise accusation publique d'une entité individuelle ou collective dont la faute ne peut être ni dissimulée ni réfutée, et qui conduit à un châtement reconnu comme légitime et souhaitable par le plus grand nombre (Dosquet & Petit, 2013; Lemieux, 2018). Le scandale se caractérise donc par le plus haut degré de clarté de l'imputation d'une faute unanimement reconnue comme une menace pour la cohésion sociale (de Dampierre, 1954). Ce qui le distingue ainsi de l'affaire, évolution possible du scandale se caractérisant par le retournement de l'accusation scandaleuse en direction de l'accusateur (de Blic & Lemieux, 2005), ou encore de la rumeur localisée comme un conflit de voisinage, qui n'est pas portée à la connaissance du plus grand nombre (Thompson, 2000). Une accusation scandaleuse porte ensuite sur un événement. Celui-ci est une action, pouvant être de différentes

¹ Le terme « état critique » renvoie à la distinction faite par le philosophe Auguste Comte entre « états organiques » et « états critiques » d'une société. Ces derniers reflètent les états de désorganisation de la société.

² Bien que le terme soit lié à l'origine au judéo-christianisme

natures telle qu'un acte illégal³, une divulgation ou rétention d'informations confidentielles⁴, ou encore une incompétence⁵ (Adut, 2005; Dosquet & Petit, 2013). Enfin, et au-delà de cette diversité de natures, les actions scandaleuses ont ceci de commun qu'elles transgressent une norme sociale. Il ne peut en effet y avoir de scandale que s'il existe au préalable un système « de normes et de valeurs pouvant être instrumentalisées [...] dont le provocateur comme le dénonciateur s'emparent » (de Dampierre, 1954; Dosquet & Petit, 2013, p. 155; Molotch & Lester, 1974).

Nous le disions, ces actions scandaleuses peuvent avoir été commises – et le sont souvent, de nombreux exemples en attestent – par des entités collectives. Dans le champ des théories des organisations, a donc émergé un champ de littérature – aujourd'hui abondant et parfois dans une logique instrumentale – s'intéressant aux transgressions scandaleuses commises par des organisations (*organizational misconduct*) (Greve et al., 2010; e.g. Pfarrer, Decelles, Smith, & Taylor, 2008) ou encore des professions (e.g. Gabbioneta, Faulconbridge, Currie, Dinovitzer, & Muzio, 2018). Ces travaux se sont historiquement et principalement intéressés aux motifs de ces transgressions, tels que la recherche de ressources ou encore la culture organisationnelle (Greve et al., 2010). Une grande partie de cette littérature a également renseigné les conséquences extra-judiciaires⁶ de ces transgressions pour l'organisation concernée, ses membres, et/ou d'autres organisations affiliées, par exemple en matière de compétitivité (Piazza & Jourdan, 2017), de statut, ou encore de réputation. Elles ont également et enfin étudié leurs réponses pour se prémunir ou pallier aux conséquences négatives de leur actions scandaleuses (e.g. Pfarrer et al., 2008; Piazza & Jourdan, 2017).

Cependant, ces travaux limitent significativement la compréhension des scandales du fait qu'ils laissent dans l'ombre une question importante : pourquoi certaines transgressions sont considérées comme scandaleuses et d'autres non (Greve et al., 2010; Roulet, 2019) ? En effet, en prenant pour acquise la nature scandaleuse de la transgression, souvent par ailleurs à partir de catégories de jugement implicites du chercheur, ces travaux passent d'une part sous

³ On pourra par exemple ici citer le scandale « Volkswagen » (dit aussi « dieselgate ») où le groupe industriel a usé de différents procédés frauduleux entre 2009 et 2015 pour réduire les émissions polluantes de certains de ses moteurs diesels et essences durant les tests d'homologation.

⁴ On pourra par exemple ici citer le scandale « Cambridge Analytica » dont l'issue judiciaire est encore indécise. Cette société britannique est accusée d'avoir collecté en 2018 les données de plus de 50 millions d'utilisateurs de la plateforme Facebook, sans leur autorisation, dans le but de créer une solution informatique pouvant prédire et influencer le choix de vote des électeurs américains.

⁵ On pourra par exemple ici citer le scandale « Deepwater Horizon » laissant écouler suite à une explosion accidentelle sur la plateforme du même nom en 2010 plus de cinq millions de barils de pétrole brut en cinq mois dans le Golfe du Mexique.

⁶ Les conséquences judiciaires étant principalement abordées par les disciplines juridiques.

silence un fait pourtant aisément compréhensible : une transgression n'est scandaleuse qu'à partir de l'instant où elle est considérée comme telle par un public composé de différentes audiences unies dans l'accusation (Aducci, 2005; de Dampierre, 1954; Molotch & Lester, 1974; Piazza & Jourdan, 2017; Roulet, 2019). D'autre part, en se focalisant exclusivement sur les organisations ayant commis une transgression scandaleuse, leurs membres, et/ou des organisations affiliées, ils ne permettent pas de comprendre les dynamiques qui mènent à la formation d'un tel public nécessaire à la sanction de l'accusé.

La constitution d'un public scandalisé : Le scandale comme processus de construction sociale

Forte de ces arguments, une seconde tradition de recherche s'est constituée plus récemment, envisageant le scandale non pas comme un état de fait, mais comme un processus de construction sociale reposant sur l'interaction entre l'auteur d'une transgression supposément scandaleuse et d'autres acteurs sociaux (Greve et al., 2010; Roulet, 2019). Comprendre un scandale comme un processus, fait émerger deux dimensions : la publicité (pour que puisse se constituer un public) et la contradiction (que l'accusation cherche à créer). Par exemple, Clemente et Roulet (2015) ont montré qu'une opinion majoritaire se constitue au sein d'un large public à partir d'une circulation d'informations « en cascade » d'une audience à une autre. Du fait que la constitution d'un scandale est solidaire de la publicité de faits (Dosquet & Petit, 2013), en particulier depuis l'avènement de la presse à grand tirage au XIX^{ème} siècle, il n'est pas étonnant que la majorité des travaux de cette perspective constructiviste aient considérés les médias (de Blic & Lemieux, 2005; Greve et al., 2010; Roulet, 2018) comme un acteur sociale clé de ce processus (Clemente & Gabbioneta, 2017). Accélérateurs des problèmes publics, les médias peuvent en effet (a) porter à la connaissance du grand public un événement, sans d'ailleurs qu'il n'eut été nécessaire l'action de mouvements sociaux (e.g. « Dieselgate » de Volkswagen), mais aussi (b) influencer la façon dont ce public se représente cet événement de par leur liberté de mise en forme de l'information qu'ils communiquent (Clemente & Gabbioneta, 2017; Roulet & Clemente, 2018).

Le rôle oublié des organisations du scandale

Toutefois, cette focalisation sur la cible du scandale (i.e. l'organisation supposée fautive) et sur ses relais (i.e. les médias) a étrangement laissé dans l'ombre un acteur social, bien connu des théories politiques et des mouvements sociaux et pourtant essentiel pour que se

constitue un scandale : celui qui porte l'accusation et qui ne détient pas toujours, du moins au départ, le pouvoir de faire reconnaître largement la transgression. A l'exception des lanceurs d'alerte (Avakian & Roberts, 2012; Dworkin & Baucus, 1998), ces acteurs prennent souvent la forme d'organisations telles que des organisations non-gouvernementales, des groupes de lobby, ou encore des associations. Celles-ci peuvent avoir été créées à la dimension du scandale qu'elles cherchent à lever (e.g. une association de patients), où bien préexister dans l'espace social autour d'un objet plus étendu (ex. : associations de défense de l'environnement, association de consommateurs, ...). S'intéresser à ces organisations présente plusieurs intérêts. D'abord, lorsque l'on s'intéresse aux dynamiques de construction du scandale, comprendre ces organisations permet d'éviter le piège de la réduction du scandale à une transgression organisationnelle car rappelons-le, une transgression ne signifie pas scandale (Piazza & Jourdan, 2017; Roulet, 2019). Enfin, cela permet de replacer au centre de l'attention ceux qui sont eux-mêmes au centre du scandale, car la reconnaissance de l'offense nécessite en effet qu'il y ait un offensé ou un représentant.

UNE APPROCHE PRAGMATIQUE ET NARRATIVE DU SCANDALE

Le scandale comme processus d'enquête et de mise à l'épreuve

Les sociologies pragmatiques françaises ont contribué à installer dans le paysage des sciences sociales la critique et ses différentes formes tels que les affaires (Boltanski et al., 1984; Boltanski & Claverie, 2007; Offenstadt & Van Damme, 2007) ou les scandales (de Blic & Lemieux, 2005; Dosquet & Petit, 2013; Van Damme, 2013), en tant qu'objet de recherche (et non pas simplement comme révélateurs d'autres phénomènes donc). Les études sur les organisations s'intéressant à de tels objets, principalement en langue anglaise, ont également trouvé dans cette tradition de recherche une ressource utile de compréhension, en particulier depuis la traduction de l'ouvrage *De la justification* (Boltanski & Thévenot, 2006). Celles-ci se sont à ce jour focalisées l'étude des controverses (Dionne, Mailhot, & Langley, 2018; Patriotta, Gond, & Schultz, 2011; Taupin, 2012). Les scandales restent donc encore une forme critique qui pourraient bénéficier des outils conceptuels forgés par cette tradition, et en particulier pour comprendre le rôle des organisations à l'origine de l'accusation. En effet, cette tradition s'attache notamment à montrer comment des acteurs sociaux parviennent à faire reconnaître à de larges échelles des points de vue singuliers et a priori marginaux (Cloutier, Gond, & Leca, 2017). A cette fin, nous mobilisons deux concepts issus de cette tradition.

Nous invoquons tout d'abord le concept d'*enquête*. Celui-ci qui peut permettre de comprendre le processus par lequel des groupes parviennent à former un public et l'unir dans la dénonciation d'une transgression scandaleuse et de son ou ses auteurs. Développé par le philosophe pragmatiste John Dewey (1938), le concept d'enquête décrit en effet la façon dont les individus ou les groupes, un peu à la manière du journaliste ou du chercheur, se saisissent d'événements qui rompent sur la naturalité du sens d'une conduite, d'une situation, d'une parole (pour autant que ce sens a perdu son évidence) pour produire de nouvelles compréhensions de la réalité (Farjoun, Ansell, & Boin, 2015; Stavo-Debauge, 2012). L'enquête est donc une certaine façon de douter, qui met en jeu deux faces : (a) un subir, face à la puissance d'ébranlement du sens dont dispose l'événement, et (b) un agir, lorsque les agents se mettent en quête d'un sens nouveau. L'enquête est ce qui va faire d'un trouble un problème, et d'un problème un « problème public » (Cefaï, 2016).

Nous invoquons enfin le concept d'*épreuve*, pour décrire les différents moments qui jalonnent l'enquête. Ce concept permet de souligner l'indétermination qui pèse sur l'issue d'un scandale, que tendent à effacer les premières approches dont nous avons parlé qui se placent dirons-nous à la fin de l'histoire. Nous mobilisons une définition large du concept d'épreuve.

Une approche narrative du scandale : Le scandale comme processus d'enquête narratif

Les approches narratives ont été mobilisées – principalement dans d'autres disciplines pour comprendre les formes agonistiques telles que les controverses (Lejano & Leong, 2012) et plus largement les phénomènes de mobilisation publique en sociologie (Doidy, 2014) et dans les sciences politiques (voir Polletta, 1998). Même s'il n'existe pas dans les sciences sociales de consensus sur la définition de ce qu'est un récit (Revaz, 2009; Ryan, 2007), elles s'accordent pour le définir comme une forme discursive – c'est à dire tout acte écrit ou de parole – qui configure une trame d'évènements autour d'une intrigue (Bruner, 2004; Ricoeur, 1983). Depuis une vingtaine d'années, les sciences de gestion ont montré que les récits sont à la base de la construction sociale de la réalité par les acteurs des organisations (Boje, 2008; Giroux & Marroquin, 2005; Rhodes & Brown, 2005; Vaara, Sonenshein, & Boje, 2016).

Mais ces approches restent encore rarement utilisées dans les études des organisations, le rôle du discours dans les controverses était en effet cantonné à une source ou une modalité d'analyse des données (voir Dionne et al., 2018). Ceci est dommageable pour deux raisons. D'abord, parce que pour qu'un scandale se constitue dans l'espace public, il y a besoin d'une verbalisation suffisamment puissante pour mobiliser l'attention collective et susciter une communauté d'accusation. Le processus de formation d'un scandale est donc lié à des « actes

de langage » (Dosquet & Petit, 2013, p. 154; Thompson, 2000), souvent sous la forme textuelle. Il s'agit donc moins de s'appuyer sur les processus verbaux pour comprendre la sélection de modalités d'action, que d'étudier comment les acteurs engagés produisent des éléments discursifs pour provoquer des actions adverses ou pour y réagir (Rennes, 2011)

Ensuite, comme nous l'avons dit précédemment, un scandale se fonde et s'élabore sur la base d'un événement. Or, il y a un primat narratif dans l'appréhension de tout événement. La fonction de base d'un récit est en effet de donner un sens à un événement. Tout événement est en ce sens « événement narratif » (Ricoeur, 1990, p. 169). Comme tout processus critique, le scandale fabrique des bifurcations cognitives et morales vis-à-vis de la réalité à partir de l'événement. De ce fait, il dispose d'une double orientation : vers le passé et l'avenir impliquant l'échafaudage de narrations plus ou moins élaborées / totalisantes et plausibles. La narration est un mode d'expression fournissant une explication de situations où le partage des expériences et valeurs entre individus partageant une même réalité est remise en cause, par exemple suite à l'apparition d'un événement considéré comme scandaleux. En tant qu'il est une action, le récit peut viser à dénoncer l'éclatement de cette réalité, en l'associant à « un scandale moral » en posant le constat d'un tel scandale, cherchant à en montrer les raisons d'être, et à remobiliser l'ensemble des acteurs autour du constat de ce scandale. Le monde commun doit se reconstituer à partir du constat partagé de ce qui le met en danger de façon radicale. Le récit vise à créer les conditions d'une interrogation commune – c'est-à-dire d'une intrigue – sur cet événement. Il cherche à convoquer l'ensemble de la société à son propre chevet par le truchement de la transgression morale ainsi mise en lumière. Les formes agonistiques tels que les scandales constituent donc un « régime narratif » par excellence car comme le note le psychologue Jérôme Bruner (1996, p. 177), les récits qui méritent d'être racontés sont ceux qui « naissent au milieu des problèmes » - autour desquels se constituent des *intrigues*.

Nous posons alors la question suivante : *Comment les organisations élaborent un récit pour créer un scandale ?*

CANEVAS DE LA RECHERCHE

PRESENTATION DU CAS : LE SCANDALE DU LEVOTHYROX®

Qu'il s'agisse du sang contaminé, de l'amiante, du Mediator®, ou de la Dépakine®, de nombreux scandales sanitaires ont marqué le paysage social français des 60 dernières années, érodant ainsi la confiance accordée par l'opinion publique aux industriels et aux autorités publiques de santé (Digimind, 2019). De par son ampleur médiatique, le scandale du Levothyrox® est probablement celui qui a le plus marqué ces trois dernières années. Entre juillet 2017 et 2019, il s'agissait en effet du médicament le plus cité dans les médias traditionnels ainsi que sur le réseau social Twitter (Digimind, 2019).

Située à la base du coup, la thyroïde est une glande produisant des hormones indispensables au fonctionnement du corps humain. Celle-ci participe en effet à réguler des fonctions telles que le rythme cardiaque, les humeurs, la masse grasseuse, la sexualité ou encore la digestion. En France, environ 6 % de la population générale (soit environ 4,5 millions de personnes), à grande majorité de femmes (plus de 85 %), souffre d'un dérèglement ou d'une absence de production hormonale de cette glande. Parmi ces personnes, 40 % font l'objet d'un traitement médicamenteux prescrit par un endocrinologue (soit 2,4 millions de personnes (Assurance maladie, 2017)). Mais ce traitement est complexe. D'une part car il nécessite une extrême précision du dosage (au microgramme), et d'autre part car l'équilibre thyroïdien est spécifique à chaque sujet.

Le Levothyrox® constitue à ce jour le principal médicament prescrit dans le cadre de ce traitement. Développé et commercialisé par un laboratoire pharmaceutique allemand depuis 1973, aujourd'hui dans plus de cent pays (Casassus, 2018), il fut mis en marché en France à partir de 1999. Alors protégé par un brevet d'une durée de vingt ans et profitant de la grande complexité des dosages – élevant ainsi le coût de transfert d'un médicament à l'autre pour les patients – le Levothyrox® a rapidement acquis une situation de monopole sur le marché français (Assurance maladie, 2017). Avec 2,4 millions de patients-consommateurs quotidiens (Dray-Spira, Colas, Bertrand, & Zureik, 2019), il y est à ce jour le médicament sur ordonnance le plus vendu, et le troisième tous médicaments confondus. Quelques mois après la mise en marché du médicament, deux associations furent créées par des malades. Celles-ci se donnaient deux buts : (1) d'une part d'apporter soutien et conseil aux malades, en leur mettant par exemple à disposition un forum de discussions afin qu'ils partagent leurs situations médicales, (2) et d'autre part de médiatiser cette pathologie auprès de l'opinion, des pouvoirs publics et du corps médical.

En mars 2012, l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)⁷ affirmait dans une étude que le Levothyrox® présentait deux dysfonctionnements : (1) une instabilité de sa substance active d'une boîte à l'autre, et (2) l'apparition de réactions intolérantes chez certains patients et patientes causées par la présence de lactose dans la formule. Sur la base de ces éléments, l'agence a demandé au laboratoire de modifier la formule du Levothyrox® « en vue d'une plus grande stabilité dans le temps de celle-ci » (ANSM, 2018). Après avoir obtenu de cette même agence l'autorisation de mise en marché en mars 2016, puis informé les professionnels de santé de ce changement de formule, le laboratoire a commercialisé cette dernière un an plus tard, en mars 2017. La France était alors le premier marché de cette nouvelle formule, le laboratoire allemand ayant pour projet à court-terme de la déployer ensuite dans les autres marchés existants et dans de nouveaux marchés tels que la Chine. Deux mois plus tard, en mai 2017 et alors que la nouvelle formule était déployée à plus de 70 % (Dray-Spira et al., 2019), de nombreux patients et patientes ont déclaré ressentir des effets secondaires imprévus et parfois combinés, tels qu'une prise de poids anormale, une fatigue chronique, une perte abondante de cheveux, ou encore d'intenses épisodes de crampes (Casassus, 2018). Une part importante dénonçait alors un scandale sanitaire et réclamait le retour de l'ancienne formule. A ce jour, 12 pétitions en ligne recueillant un total de 881 444 signatures⁸ ont été lancées, et plus de 30 000 signalements d'effets secondaires ont été effectués auprès des autorités publiques de santé (Cour des comptes, 2019). Ce mouvement de protestation s'est doublé d'une importante médiatisation, donnant à cet épisode les traits apparents d'un scandale sanitaire. Comme nous l'avons déjà dit précédemment, le Lévothyrox® était entre juillet 2017 et 2019 le médicament le plus cité dans les médias traditionnels ainsi que sur le réseau social Twitter (Digimind, 2019). A la suite de cette mobilisation et médiatisation, les principales associations de patients ont finalement obtenu des autorités publiques une remise en marché temporaire de l'ancienne formule développée par le laboratoire allemand (rebaptisée *Euthyrox*), ainsi que la mise en marché d'autres formules développées par d'autres laboratoires concurrents de ce laboratoire. On estime qu'environ 30 % des patients et patientes se seraient aujourd'hui reportés sur ces autres formules (Assurance maladie, 2017).

⁷ Créé en mai 2012 suite aux scandales du Médiateur et des prothèses PIP, l'ANSM (ex-Afssaps) est l'organe public en charge d'évaluer les risques sanitaires présentés par les produits de santé et les cosmétiques (Cour des comptes, 2019).

⁸ L'une d'entre elle, lancée dès mai 2017, concentre environ 40 % de la totalité de ces signatures (344 000) et a généré environ 180 000 témoignages de patients (soit environ 6 % des patients)

DONNEES

Cette recherche consiste une *étude de cas unique et approfondie* (Yin, 2014) à partir de données secondaires issues d'Internet. Celles-ci regroupent 222 documents d'archives. Ceux-ci sont de 4 types. Tout d'abord 142 *témoignages de patients-consommateurs* de la nouvelle formule du Levothyrox déclarant des effets secondaires ont été analysés. Deux principales sources de données ont été utilisées : le forum mis en place par l'une des deux associations étudiées et un groupe de discussion Facebook. Nous avons ensuite collecté 45 *articles de presse*. Nous avons ensuite collecté 23 *communiqués officiels* émanant des trois groupes d'acteurs du scandale (i.e. les deux associations de patients, les autorités de santé, et le laboratoire concerné). Nous avons enfin collecté 12 *études scientifiques* émanant des trois groupes d'acteurs du scandale.

Dans notre approche méthodologique, le récit se présente tout à la fois comme une source de données, ainsi qu'une méthode d'analyse de données (Josselson, 1998). Le champ d'investigation a combiné le niveau individuel, pour comprendre puis organisationnel. Notre analyse a débuté durant le processus de collecte des données et a suivi les recommandations courantes d'une analyse qualitative inductive (Corley & Gioia, 2004; Zietsma & Lawrence, 2010). Nous avons mené notre analyse de façon itérative entre les données, les catégories émergentes et la théorie existante suivant deux phases que nous décrivons dans la section suivante.

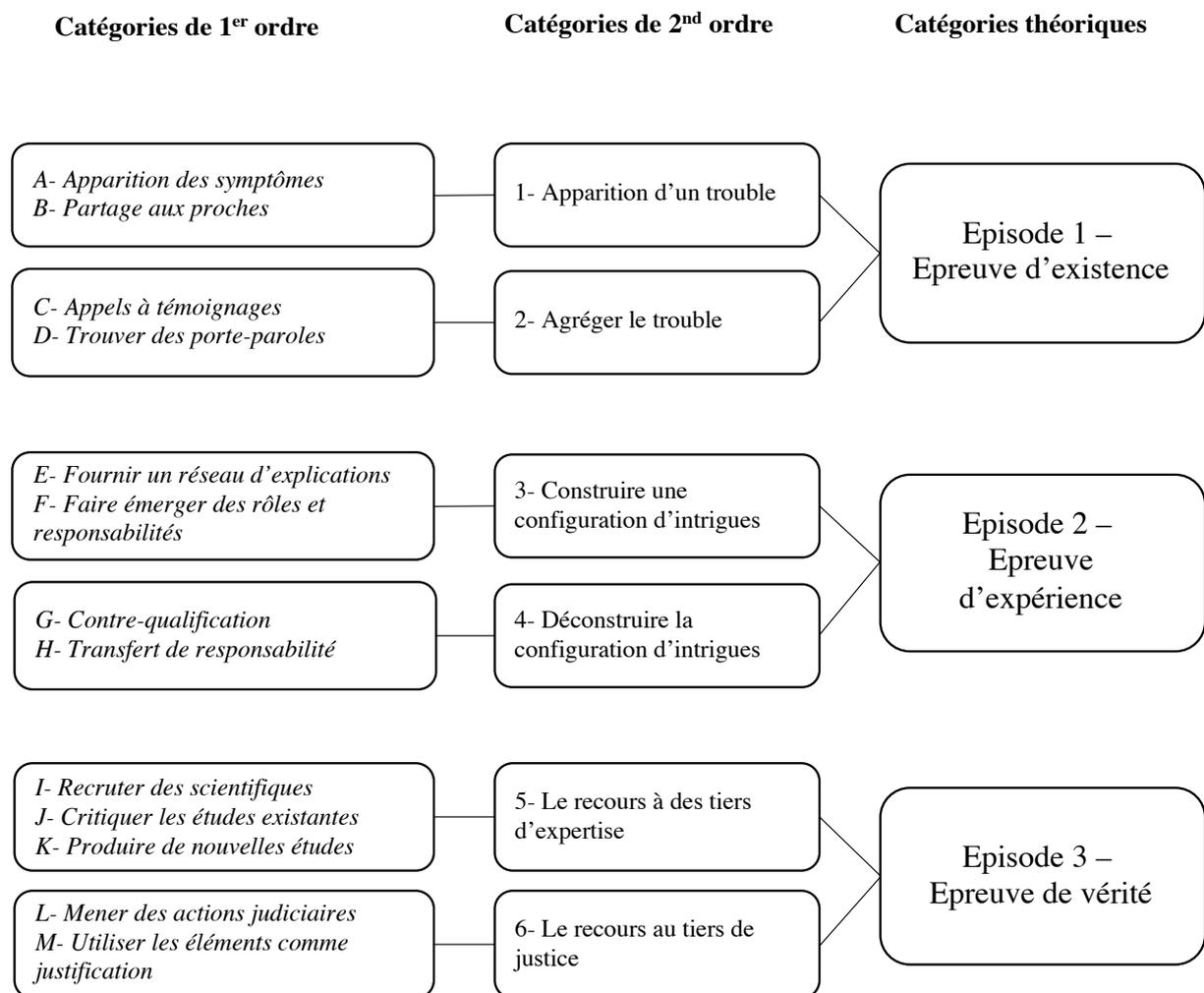
ANALYSE DES DONNEES

La première phase consistait à comprendre le contexte empirique en retraçant la chronique du scandale. Cette étape, qui requiert peu de montée en abstraction, a permis d'identifier les événements marquants, en ce sens (a) qu'ils représentent des points de discontinuité dans l'évolution de la controverse publique et (b) qu'ils cristallisent l'attention dans l'espace public. Il est apparu assez tôt que deux associations de patients-malades de la thyroïde ont joué un rôle central dans la formation du scandale, à la fois sur le plan de sa médiatisation vers l'opinion publique, mais et de sa reconnaissance en relation avec les différents protagonistes impliqués (autorités de santé publique, laboratoire pharmaceutique incriminé, justice, et laboratoires indépendants).

La seconde phase d'analyse s'est concentrée sur l'analyse des actions menées par l'organisation pour élaborer son récit de l'affaire qui est devenu l'objet d'attention principal de

notre enquête. Nous avons combiné différentes sources d'archives produites par l'organisation, sous la forme de communiqués officiels, d'articles de presse ou de vidéos. Par itération entre les catégories émergentes et en les comparant, nous avons identifié 13 catégories récurrentes de premier ordre, que nous avons regroupées en 6 catégories de second ordre, elles-mêmes regroupées en trois ensembles théoriques apparus successivement dans le processus étudié, mais se chevauchant partiellement dans le temps. Le Tableau 1 ci-dessous présente la structure provisoire de données.

Tableau 1. Structure des données



PREMIERS RESULTATS

Nous montrons que le scandale du scandale du Levothyrox® est le résultat d'un processus d'enquête mené par une organisation de malades se disant victimes du changement de formule opéré en mai 2017 par le laboratoire allemand commercialisant ce médicament. Ce

processus consiste à élaborer un récit à même de susciter une communauté d'accusation. Nous décrivons en particulier les trois épisodes, appelés « épreuves », qui jalonnent ce processus d'enquête. Chaque épisode correspond une étape de l'élaboration d'un récit de la part de l'organisation qui cherche à créer le scandale. Le premier épisode (*épreuve existentielle*) reflète les prémisses du scandale. Ceci en montrant la façon dont l'organisation qui en est à l'origine a élaboré à partir de récits de vie de personnes déclarant subir des effets secondaires suite au changement de formule, un récit à même de refléter l'ensemble des expériences des victimes. Le second épisode (*épreuve d'expérience*) montre que cette organisation a élaboré un récit à même de susciter une communauté d'accusation parmi le grand public, ainsi que la réponse des organisations accusés destinée à contrer ce récit. Le troisième épisode (*épreuve de réalité*) montre enfin comment l'organisation réagit face à ce contre-récit que lui oppose ceux qu'elle accuse. Nous montrons ici qu'elle va chercher à « objectiver » son propre récit en utilisant des ressources discursives produites par des « tiers de véridiction » que sont la science et la justice.

ÉPISODE N°1 – L'ÉPREUVE EXISTENTIELLE : LES PREMISSES DU SCANDALE

Apparition d'un trouble : vers un « moi, malade »

A partir de mars 2017, de nombreuses personnes consommatrices de Levothyrox® ont vu apparaître de façon brutale et inattendue de symptômes graves, tels que « la perte de cheveux » (TE45), une « grande fatigue » (TE65), des « problèmes cardiaques » (TE28), ou encore « digestifs » (TE112). Cependant, ces troubles n'étaient pas associés à une cause unique clairement identifiée, ni mis en commun, car les sensations qu'ils exprimaient ne correspondaient pas spontanément aux effets secondaires possiblement attendus de ce médicament. Ils se trouvaient donc isolément dans une situation d'incompréhension radicale. Comme le note rétrospectivement un membre de l'organisation : « *Je comprenais pas du tout ce qu'il se passait. [...]. On se faisait des idées... On se demandait : 'Est-ce que j'ai pas une grave maladie ?' Pourquoi j'ai ça, alors qu'avant ça se passait bien ?* » ajoute-t-elle (AR17). Une autre ajoute : « *Jusqu'en mai 2017, tout allait bien. Mais à partir de là, j'ai des douleurs thoraciques intenses, des insomnies, je ne pouvais plus conduire. J'ai attribué cela à une surcharge de travail et à la fin d'année scolaire de mes quatre enfants à gérer* » (AR45). L'apparition de ces troubles a déclenché chez les personnes une volonté d'investigation pour en rechercher la cause. « *Il fallait mettre un mot sur ses maux. Il fallait savoir : 'Qu'est-ce qui m'arrive ?'* » indiquait une personne dans une interview télévisée (AR17). Les personnes ayant fait face à ces troubles ont alors constaté trois faits. D'abord, que d'autres disaient ressentir les

mêmes troubles. Ensuite, qu'une nouvelle formule du Levothyrox® avait été commercialisée en mars 2017. Enfin que ces deux chronologies étaient concordantes. C'est donc à ce moment-là qu'elles ont commencé à interpréter leurs troubles comme des effets secondaires. « *J'ai lu les témoignages de personnes qui avaient pris la nouvelle formule, qui se sentaient très très mal... complètement perdues par rapport à tous ces effets secondaires.* » indique l'une d'entre elles (AR15). L'organisation de malade que nous avons suivi dans notre étude a ici joué un rôle clé. Par exemple, le forum mis en place par l'organisation n°2. Comme le confirme une personne : « *Ce n'est qu'ici que j'ai pu trouver enfin des témoignages concordants avec ce que je vis* » (TE134). Une autre ajoute : « *On décrivait les mêmes symptômes [...] Ce n'était donc pas dans ma tête.* » (AR44). Ces échanges décrits comme « sous les radars » (vice-président de l'ANSM, AR34), n'étaient pas encore médiatisés.

On observe ici que ces témoignages singuliers traduisent l'irruption d'un événement (i.e. l'apparition de symptômes) venant percuter la réalité des personnes sous traitement (i.e. une vie en bonne santé). A ce moment, les individus raisonnaient encore en termes individuels de « personne » et non en termes collectifs de « patient(s) » ou de « victime(s) ». En effet, ces multiples intrigues individuelles n'étaient pour la plupart pas encore mise en commun et articulées sous la forme d'un récit collectif. Comme nous le montrons dans la prochaine partie, ceci a déclenché une volonté de compréhension et la recherche de causes associées à cette intrigue.

Agréger le trouble : d'un « moi, malade » à un « nous, malades »

Ce dernier moment marque une étape cruciale dans la formation du scandale : la constitution d'une communauté de malades tournés vers la recherche de causes. L'organisation de malades a joué ici un rôle crucial à ce moment. Non seulement celui de rassembler, mettre en forme, et incarner ces expériences individuelles mais aussi celui de les engager dans une mobilisation focalisée sur la dénonciation publique du scandale et une demande de réparation. C'est-à-dire de doter le mécontentement d'un projet.

Le rassemblement des expériences s'est fait de manière progressive. Cela s'est notamment fait à travers un vaste appel à témoignages. « *Il y a énormément de personnes coupées du monde, dans les villages, dans les EHPADs, qui ne savent rien, et qu'on n'écoute pas dans leurs maux. Qui n'ont pas l'information, et qui ne savent pas qu'ils sont sous ces effets du nouveau Levothyrox®. Il faut que ces gens nous rejoignent, et se battent avec nous, pour que tous ensemble nous puissions aller vers une action commune et nous faire entendre.* » affirmait la présidente de cette organisation (AR20). Ces initiatives ont permis de fédérer un

collectif de personnes se disant « victimes » engagées vers une démarche de mobilisation et de réparation : « *beaucoup de malades sont redevenus acteurs de leur vie, des liens d'amitié se sont créés entre malades. C'est incroyable l'énergie qui peut naître de gens qui ont été démolis. Savoir que l'on est plus seul.* » (déléguée de l'organisation ; CO6). La nombre de témoignages recueillis constitue ici un enjeu clé pour que puisse se constituer une mobilisation suffisamment puissante. Enfin, l'impératif de reconnaissance se heurtait à la multiplicité des figures individuelles et donc des perspectives possibles sur les événements. Sont alors apparues des personnalités dont la notoriété a permis de fédérer les victimes autour de l'organisation mais aussi de crédibiliser sa parole auprès de l'opinion publique. Par exemple l'organisation, a rapidement été soutenue et représentées par une actrice médiatique, elle-même ayant subi les effets secondaires de la nouvelle formule. Celle-ci s'est par exemple rendue sur de nombreux plateaux télé pour afin de « *porter la parole des malades* » (AR23).

On observe ainsi que les outils mis à disposition par l'organisation de malades a permis la centralisation et l'agrégation de récits de vie, devenant ainsi le principal support de prise en charge du trouble. L'accumulation de ces récits de vie a permis à cette organisation d'établir un récit commun d'expérience englobant un ensemble de variations individuelles, et tourné vers l'action. Ce récit a constitué le moteur d'identification collective en tant que « victimes » et une mutualisation des efforts d'enquête créant ainsi une communauté d'enquête. Les portes paroles se sont alors fait les messagers du récit d'expérience produit par l'organisation dans la sphère médiatique. En posant sur la masse informe des victimes un visage et une voix connue de tous, ces porte-paroles ont ainsi de donner de la force et de faire grandir la cause du scandale.

L'ÉPREUVE D'EXPÉRIENCE : L'ORGANISATION DE L'ENQUÊTE

L'organisation s'est trouvée ensuite face à une double problématique : apporter des réponses aux patients qui se sont constitués autour d'elles et prendre à témoin l'opinion publique. Cela marque l'amorce d'un travail critique d'enquête et d'une rationalisation progressive de l'événement en tant que scandale. Il s'agit d'un travail où l'organisation s'est employée à élaborer depuis le récit d'expérience précédemment établi, un récit d'explication fondé sur des faits, et déployant ainsi un champ d'explication du problème. Ce récit s'appuie comme nous le montrons sur une configuration d'intrigues constituant les axes de cette enquête et la structure cohérente de sa restitution.

Construire une configuration d'intrigues

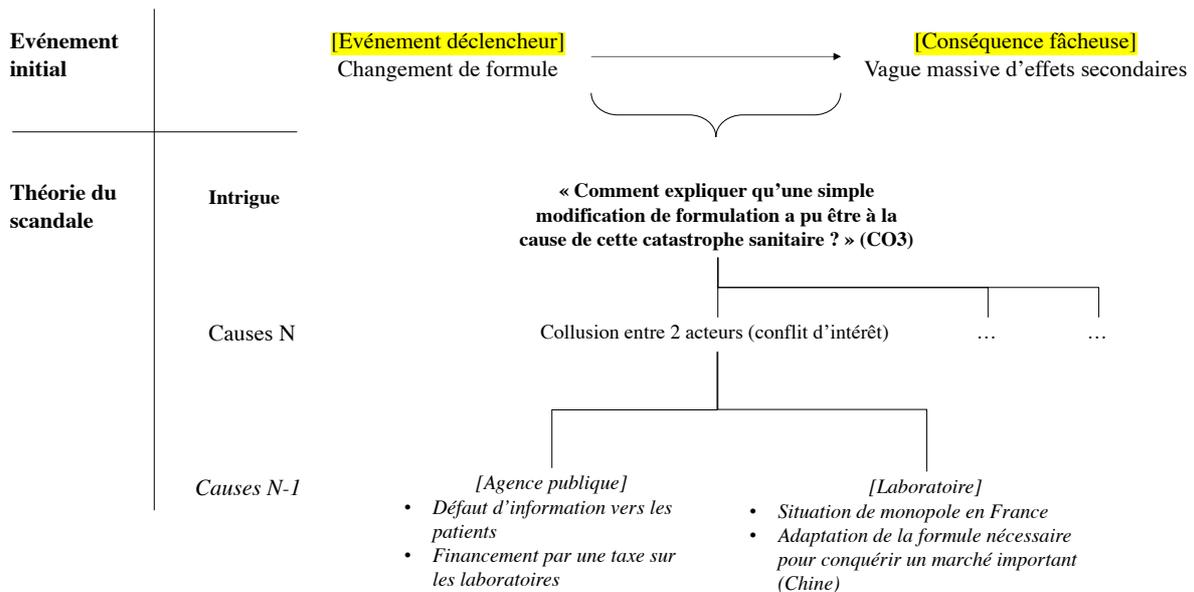
Après « l'explosion de l'affaire » (vice-président de l'ANSM, AR35) faisant suite à la publication d'une tribune de patients dans le journal *Le Parisien* puis reprise par la plupart des médias nationaux en août 2017, et sur la base des « témoignages concordants » recueillis, l'organisation de malades a cherché à préciser les causes et les conséquences scandaleuse de la transgression originelle qu'elle dénonçait (i.e. le changement de formule). Ce qui lui a permis par la suite de faire émerger des rôles et responsabilités.

D'une part, nous observons que ses investigations s'appuyaient sur et revenaient à une question principale, formulée de la façon suivante par l'organisation de malades dans un de ses premiers communiqués : « *Comment expliquer qu'une simple modification de formulation a pu être à la cause de cette catastrophe sanitaire ?* » (CO9).

A partir de ce questionnement originel, ont ensuite été dégagées plusieurs questions associées (i.e. qui a fait quoi ? avec qui ? contre qui ? où ? quand ? comment ? pourquoi ? etc.) considérées comme des « *non-dits et des hypothèses qui masqueraient des faits importants* » et ne « *poseraient pas les bonnes questions* » (CO7). Par exemple, celle-ci interrogeait dans l'un de ses premiers communiqués officiels : « *Pourquoi les autorités de Santé refusent de transmettre l'étude [de pharmacovigilance] qui fonde sa décision de demander au laboratoire de changer de formule [en 2012] ?* » (AR23). Commençant par l'adverbe « pourquoi... », celles-ci représentaient différents axes d'enquêtes à partir desquelles l'organisation allait mener ses investigations. Ces questions ont déclenché la recherche de faits nouveaux. Par exemple, l'organisation n°1 a pointé la volonté du laboratoire de conquérir de nouveaux marchés : « *Quand on enlève le lactose d'un médicament, c'est pour aller souvent conquérir de nouveaux marchés et notamment le marché asiatique, parce que les asiatiques sont majoritairement intolérants au lactose. Donc est-ce que ce n'est pas la stratégie économique du laboratoire qui a prévalu sur celui des patients français, quand on sait que ce médicament est clé pour conquérir de nouveaux marchés ?* » (AR23). Mais ces faits bruts n'étaient pas encore suffisants pour suggérer le caractère scandaleux du changement de formule. Dans cette perspective, l'organisation a dû compléter cette accumulation de faits par des recoupement de faits de différentes natures. Par exemple en soulignant la concomitance entre l'objectif de développement commercial du laboratoire (évoqué précédemment), l'expiration du brevet ayant assuré à l'ancienne formule une situation de monopole en France depuis 1999, et la demande de renouvellement de la nouvelle formule de la part de l'autorité de santé. C'est ce recoupement qui lui a permis par exemple d'argumenter que la demande faite par l'autorité de

santé publique au laboratoire de changer la formule du Levothyrox® était entâchée d'un « conflit d'intérêts » (CO3). Par ce biais, l'organisation a pu superposer sur les différentes questions soulevées, un réseau explicatif de causalités, en somme une théorie du scandale. La Figure n°2 ci-dessous représente un exemple restreint de structuration du réseau questions et de causalités.

Figure n°2. Exemple de structuration narrative du réseau d'intrigues et de causalités



Enfin, ce réseau de questions et d'explications a permis en creux à l'organisation de faire émerger et fixer des formes et des niveaux de responsabilités sous les figures antagonistes des victimes et des coupables. Par exemple, l'organisation décrit les malades en tant que « victimes silencieuses et dans leur chair d'une injustice médicale ». Des victimes qui auraient subi un « empoisonnement » (CO3) qui « leur a été imposé à leur insu et sans option offerte » (CO4), et qui « hurlent dans le silence ». « On nous a pris pour des cobayes, je n'ai pas peur des mots. Mais nous ne sommes pas des cobayes ! Nous ne sommes pas fous non plus. » (AR17). Elle rétorque tout d'abord que cette réfutation constitue « une négation du ressenti [...] » (AR15) et « de la souffrance des patients » (CO7). Elle dénonce une « forme de psychiatrisation » (CO7) aboutissant à ce que « les malades sont pris des malades imaginaires. [...] Ca c'est ce qui met le plus en colère. [...] Donc on [les patients] se dit : 'Qu'est-ce qu'ils [les coupables] veulent cacher ? Qu'est-ce qu'ils veulent taire ?' » (AR15).

On voit ici que l'organisation ont cherché à expliquer le scandale par la production d'un récit. Celui-ci consistait à mettre en relation des événements sous la forme d'un réseau de

causalités et de conséquences structuré par différentes intrigues. Cette mise en relation, tournée sous la forme de questions représentent des intrigues de second ordre, alimentant l'intrigue principale (i.e. dans notre cas : « pourquoi y-a-t-il eu un changement de formule ? »). S'est alors constitué une configuration d'intrigues. Nos données montrent que les différents témoignages constituaient la matière première sur laquelle l'organisation s'appuie, opérant une transition entre la constitution d'un récit commun de la souffrance des patients, proche de leur expérience, à l'explication de cette expérience considérée comme le produit d'un scandale, passant par la recherche et la retranscription de ses causes et conséquences. La constitution d'un réseau d'intrigues constituait à la fois la structure de l'enquête et de sa restitution sous la forme d'un récit du scandale. On voit se superposer un réseau d'intrigues avec un réseau d'explications pour constituer un récit cohérent et suffisamment crédible pour capter l'attention du grand public et susciter une communauté d'accusation.

Déconstruire la configuration d'intrigues

Accusées publiquement par l'organisation de patients, les entités concernées étaient donc sommées de répondre publiquement. Celles-ci l'ont fait en publiant leurs réponses à l'ensemble des accusations soulevées par l'organisation de patients, jetant le trouble sur la véracité du récit du scandale produit par cette organisation.

C'est le cas des autorités de santé comme du laboratoire, qui ont publié sur leurs sites respectifs deux documents dits « questions-réponses » (CO11 ; CO9) à destination du grand public, des malades, et des professionnels de santé, cherchant à apporter des éléments contrefactuels aux arguments soulevés par l'accusation. Dans cette perspective, ces documents revendiquent distinguer le « vrai » du « faux » en apportant « *des éclairages concrets en contrepoint de déclarations erronées ou infondées qui peuvent se révéler déstabilisantes voire inquiétantes pour les patients* » (CO11). Par exemple, le document produit par le laboratoire pharmaceutique aborde « *l'origine du changement de formule* » et « *la qualité et la composition de la nouvelle formule* ». Par exemple, les autorités de santé rétorquent à l'accusation de manque d'information, le fait qu'elles ont fait parvenir plus de 100 000 courriers d'information aux professionnels de santé pour les informer de la nouvelle formule. Plusieurs procédés de justification peuvent être dégagés de ces documents. Tout d'abord, un important travail de requalification des termes utilisés par l'organisation accusatrice a été mené. Par exemple, dans le document produit par le laboratoire allemand, la formule n'est pas présentée comme un « poison » mais comme une « amélioration ». La situation n'est pas présentée comme un « scandale sanitaire » mais comme un « débat » (CO11). Le second procédé identifié est le fait

de concéder tout en minimisant certains arguments que l'organisation a présenté dans son récit, ceci dans le but de renvoyer l'accusation à son caractère privé et particulier et donc illégitime. Par exemple, les autorités de santé ont reconnu qu'un « réajustement posologique est parfois nécessaire avec la nouvelle formule, mais l'équilibre une fois atteint sera maintenu ». Autre exemple, l'autorité santé souligne que « certains patients (moins de 1 % selon les derniers chiffres de l'ANSM) ont toutefois rapportés des symptômes persistants [...] » et qu'« *aucun décès n'a été lié / imputé à la spécialité Levothyrox* ». Enfin, un troisième procédé consiste à transférer la responsabilité. Par exemple, dans son document, le laboratoire insiste particulièrement sur sa conformité « *à l'ensemble des demandes des Autorités de santé* » telles que le processus d'autorisation. Il y rappelle également que celles-ci ont reconnu le caractère « *plus sûr et plus stable de la nouvelle formule* » (CO10). De cette façon, le laboratoire se présentait ainsi comme un exécutant des directives des autorités de santé. Le quatrième procédé enfin est celui de décrédibiliser l'accusateur pour désolidariser le public de victimes qui s'est constitué autour d'elle. Par exemple, les accusés recommandaient dans leurs documents aux malades de se tourner prioritairement vers les professionnels de santé (médecins généralistes et endocrinologues) (CO11), suggérant implicitement que l'organisation qui l'accusait ne constituait pas une source d'information fiable et sécurisée. Nous observons enfin la production de nouvelles enquêtes scientifiques en réponse aux questions et arguments soulevés par l'organisation accusatrice. Par exemple, en juin 2019, l'autorité de santé conclut dans une nouvelle enquête à l'absence de toxicité de la nouvelle formule, affirmant qu'il n'y a pas d'augmentation de problèmes de santé graves. Elle annonce alors que l'ancienne formule sera retirée du marché comme prévu initialement. Elle affirme que « *Les résultats ne fournissent pas d'argument en faveur d'un risque augmenté de problèmes de santé graves au cours des mois suivant l'initiation de la nouvelle formule du Levothyrox* » (ES2).

Ici, nous observons que les organisations accusées (i.e. le laboratoire pharmaceutique et l'autorité de santé) ont répondu à l'accusation de l'organisation de malades par des contre-récits officiels, réfutant point à point les différentes intrigues qu'elles ont levées. Ces contre-récits, qui apparaissent implicitement concordants, viennent donc mettre à l'épreuve la configuration d'intrigues et le réseau d'explication sous-jacents et installer un rapport de force entre deux cadrages alternatifs.

ÉPISODE 3 – L'ÉPREUVE DE VÉRITÉ : LE RÔLE DES TIERS

Face à ces réfutations et à l'installation de ce rapport de force, la voix de l'organisation de malades ne disposait pas de toutes les ressources nécessaires pour mener plus avant son

enquête et devait trouver de nouveaux points d'appuis. Elle dénonçait alors le « *renversement de l'accusation en accusant les patients d'hystériques* » (CO7) pour « *d'étouffer l'affaire avec une extraordinaire obstination* » (AR46) et « *masquer les vrais motifs* » (CO7). Ceci par le biais de « *formules rhétoriques* » qui seraient « *connues comme l'une des meilleures techniques de communication pour paralyser la réflexion* » (CO7). Ceci nécessitait alors pour l'organisation accusatrice, si elle souhaitait prolonger son enquête afin démontrer la nature scandaleuse du changement de formule, d'administrer de nouvelles preuves afin de confirmer les causalités et responsabilités qu'elle affirmait publiquement. L'élaboration du récit s'est alors déployée depuis plusieurs champs de véridiction disposant de leurs logiques propres.

Le recours à des tiers d'expertise

Nous observons tout d'abord que la recherche d'éléments de preuves à réinvestir dans la démonstration du scandale s'est ensuite déplacée sur le plan de la production des connaissances légitimes, celui dans notre cas des sciences médicales. Comme l'a indiqué une des porte-paroles des malades dans un entretien accordé à un organe de presse : « *On nous refuse le droit de comprendre [...] alors qu'il est reconnu qu'il y a une inconnue scientifique sur des effets secondaires inexpliqués.* » (AR45). Reprenant les intrigues qu'elle avait levées, notamment autour de la réalité des effets secondaires provoqués par la nouvelle formule, l'organisation accusatrice a ainsi initié un dialogue contradictoire avec les études préalables élaborées par les organisations accusées, en commentant voire même en produisant ses propres études scientifiques. Ce dialogue contradictoire s'est cristallisé autour de la question de la véracité et de l'ampleur des conséquences négatives du changement de formule sur les malades sous traitement. A cette fin, l'organisation de malades a créé un comité scientifique composé de six médecins, biologistes et endocrinologues. Ensuite, la seconde action était de procéder à une lecture contradictoire des résultats des études préalables à la mise en marché de la nouvelle formule réalisées par les autorités de santé et le laboratoire, comme celle réalisée en 2012 à l'origine de la demande de changement de formule (CO9). A titre d'exemple, l'organisation de malade s'est appuyée sur une base de données de santé publique (Assurance maladie, 2017) afin de mesurer le nombre de malades s'étant détournés de la nouvelle formule depuis sa mise en marché en mars 2017. En montrant que 31 % s'étaient reportés sur d'autres formules ou avaient arrêté leur traitement, l'organisation a pu avancer que ces chiffres étaient « *en contradiction complète avec les affirmations officielles des pouvoirs publics, et qui assurent encore aujourd'hui [mars 2018] que ce n'est pas une crise sanitaire* » (ES6). Ces études ont alimenté l'hypothèse d'une volonté délibérée des accusés de minimiser l'affaire. La troisième

action, solidaire de la seconde, était de commanditer ou de mener de façon totalement autonome des nouvelles analyses de la nouvelle formule sur le mode de la vérification / falsification des éléments avancés par les autorités de santé et le laboratoire. Par exemple en mai 2018, l'organisation a mobilisé un des médecins de son comité scientifique pour mener une analyse comparative entre plusieurs « dizaines de comprimés » de l'ancienne et de la nouvelle formule (AR11). Les résultats de cette enquête ont indiqué « la présence de nanoparticules toxiques dans la nouvelles formule ». Sur cette base, l'organisation s'est positionnée face aux contestations de ceux qu'elle accuse comme le défenseur d'un point de vue « neutre » sur le scandale : « *Notre indépendance totale est capitale à notre quête.* » affirme l'une d'entre elle dans un de ses communiqués (CO10), indiquant que « *la plupart des endocrinologues qui ont envahi les médias, n'ont jamais publié le moindre article* » (CO9).

Par ce biais, nous constatons donc que l'organisation, en s'affiliant à des experts reconnus dans leur champ (i.e. ici des scientifiques), devient un instrument qui participe à la production et la diffusion de connaissance légitimes autour du domaine qui la concerne (i.e. ici des connaissances médicales). Ces connaissances produites sont alors greffées aux intrigues levées par l'organisation accusatrice, voire les déplacent ou en crée de nouvelles, dans la configuration narrative du scandale qu'elles élaborent. L'organisation devient le commanditaire d'éléments scientifiques qu'elle réinvestit ensuite comme éléments de « justification scientifique » pour installer le scandale.

Le recours au tiers de justice

En parallèle de ces démarches, face à l'absence de réponse « officielle » satisfaisante, l'organisation accusatrice a décidé de prolonger son enquête sur la scène judiciaire afin « *d'établir formellement les liens de causalité entre le médicament et les malaises ressentis par les malades* » (AR43). Ainsi, entre mars 2017 et mars 2018, elle a contribué (avec d'autres associations ou groupements de patients) à intenter trois actions de justice devant les tribunaux de grande instance de Lyon, Marseille et Toulouse regroupant un total d'environ 7 000 plaintes (AR9). Pour cela, elle a sollicité un cabinet d'avocats et des plateformes d'action collectives. Par leur truchement, l'organisation fournit à l'institution judiciaire les preuves qu'elle a préalablement collectées. Par exemple, elle a transmis au TGI de Marseille l'étude scientifique supportant l'hypothèse de la présence de nanoparticules de métal dans la nouvelle formule (AR1). Ces procédures judiciaires ont donné lieu à plusieurs décisions en faveur des patients. Des éléments qui ont été réinvestis par l'organisation dans sa justification du scandale, s'appuyant sur la légitimité de l'institution judiciaire.

Ici, nous observons que l'organisation fait prendre en charge par la justice la résolution des intrigues qu'elle a soulevé, comme dans le cadre d'une suspicion de « *conflit d'intérêt* » dans la demande de l'autorité de santé (ANSM) au laboratoire de modifier sa nouvelle formule (AR8).

PREMIERES CONTRIBUTIONS

Dans le sillon d'études mobilisant la sociologie pragmatique pour comprendre différentes formes agonistiques telles que les controverses (e.g. Dionne et al., 2018; Patriotta et al., 2011), notre étude décrit processus de formation d'un scandale (Greve et al., 2010). Alors que les recherches existantes sur les scandales se sont focalisées sur les organisations à l'origine du scandale ou sur des acteurs tiers tels que les médias (e.g. Clemente & Gabbioneta, 2017), nous montrons dans cette recherche que d'autres acteurs, qui ne disposent pas nécessairement a priori d'un pouvoir de contrôle social, jouent pourtant un rôle clé dans ce processus. C'est le cas des organisations qui se font les porte-paroles des victimes. Ces organisations permettent notamment de révéler les différentes procédures à suivre pour former des arguments recevables dans un tel processus. A partir du cas du scandale du Levothyrox®, qui a émergé en France en mai 2017, nous avons montré que ces organisations mènent une enquête. Celles-ci vont mener une enquête qui va venir s'affronter à une succession d'épreuves. Cette enquête est un travail de « mise en intrigue » (Boltanski, 1990; Ricoeur, 1983). Cette recherche avance sur cette base trois contributions principales.

Tout d'abord, nous montrons que le processus d'enquête va faire d'un trouble un problème, et d'un tel problème un « problème public » (Cefaï, 2016), caractérisé par un haut niveau de réflexivité des personnes où elles vont à la fois réfléchir sur leur propre action et sur celle des autres (Mead, 1934 ; cité par Farjoun et al., 2015). Cette enquête à la fois structure et est structurée par une configuration d'intrigues. *Structure* dans le sens ces intrigues représentent les axes de l'enquête qui motivent et orientent le travail de collection et le recoupement de faits. *Est structurée*, dans la mesure où les résultats de ces investigations vont venir former un « champ de problématisation » (Cefaï, 2016, p. 54) composés de problèmes qui se surdéterminent les uns les autres, s'engendrent, se conditionnent, ou bien se font obstacle, permettant de produire un récit du scandale.

Deuxièmement, nous montrons également que le scandale est un processus relationnel qui repose sur l'interaction entre différents acteurs sociaux (Greve et al., 2010). Notre cas montre en effet que se forme logique de tours de parole entre critique exprimée par l'accusateur et justification de l'accusé dès lors que l'accusation entre dans le champ public, et où chaque les protagonistes de chaque camp s'efforcent de livrer un récit rationnel de ce qu'il considèrent être un scandale ou non. Nous avons en effet montré que le « champ de problématisation » (Cefaï, 2016, p. 54) élaboré par l'organisation accusatrice constitue la base à partir de laquelle viendra se greffer la justification des organisations accusées sous la forme de contre-récits, cherchant à contredire point-à-point les intrigues levées par celle-ci.

Troisièmement enfin, nous montrons la façon dont les organisations à l'origine de l'accusation parviennent à poursuivre leur enquête face aux dénégations de celles qu'elles accusent. Nous montrons pour cela qu'elles s'affilient à des tiers appartenant au même champ social que l'accusé à même de mettre à l'épreuve la crédibilité du contre-récit le propre champ, disposant de ses propres règles du jeu (i.e. légitimité interne, ressources financières, vocabulaire, instruments d'évaluation reposant sur des intérêts professionnels) et ainsi leur fournir des éléments à l'organisation accusatrice que celle-ci pourra réinvestir dans leur récit du scandale. Par exemple, nous montrons que l'organisation s'est affiliée à un groupe de médecins pour produire contre-expertiser les études scientifiques produites par les organisations accusées. Cela a permis à l'organisation de remettre en cause l'objectivité scientifique des accusés. Ainsi, on pourrait dire avec Michel Dobry (1983) que la diffusion d'un scandale suit une logique de « mobilisation multisectorielle », c'est-à-dire qu'il dérive et pénètre différents champs ayant leur propre « logique de situation », c'est-à-dire des dynamiques internes et de transactions avec l'environnement extérieur leur permettent de se soustraire aux inférences ou aux pressions externes. La multiplicité de ces champs et leur mise en relation dans le cadre de l'enquête constituent alors un fait structurel essentiel pour comprendre comment se forme un scandale (Greve et al., 2010). En effet, sans dérivation de l'enquête par ces champs, celui qui porte le scandale n'a que peu de chances d'aboutir à sa reconnaissance. Nous montrons également le rôle clé des tiers, opération comme des intermédiaires facilitant l'accès au champ donné. Cette effraction dans ces champs permet à l'organisation accusatrice non seulement de contredire les arguments avancés, mais aussi de doubler son accusation de celle d'un vice dans ou entre ces contextes. Par exemple, notre organisation s'est appuyée sur un ouvrage d'un ancien cadre de l'agence de santé dénonçant le scandale, pour soutenir sa critique d'un conflit d'intérêts voire de collusion entre l'agence publique et le laboratoire.

BIBLIOGRAPHIE

- Adut, A. (2005). A Theory of Scandal: Victorians, Homosexuality, and the Fall of Oscar Wilde. *American Journal of Sociology*, 111(1), 213–248. <http://doi.org/10.1086/428816>
- ANSM. *Droit de réponse ANSM parution sur le site Internet Lesjours.fr*, Communiqué officiel 1–2 (pp. 1–2).
- Assurance maladie. *Médicaments remboursés par l'ensemble des régimes de l'Assurance maladie au cours de l'année 2017*, *MedicAm* 17 1–2 (pp. 1–2).
- Avakian, S., & Roberts, J. (2012). Whistleblowers in Organisations: Prophets at Work? *Journal of Business Ethics*, 110(1), 71–84. <http://doi.org/10.1007/s10551-011-1148-7>
- Boje, D. M. (2008). *Storytelling Organizations*. SAGE.
- Boltanski, L. (1990). L'amour et la justice comme compétences. (L. Boltanski, Ed.). Editions Métailié.
- Boltanski, L., & Claverie, E. (2007). Du monde social en tant que scène d'un procès. In N. Offenstadt & S. Van Damme (Eds.), *Affaires, scandales et grandes causes*. (pp. 395–453). Stock.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (2006). *On Justification*. Princeton University Press.
- Boltanski, L., Darré, Y., & Schiltz, M.-A. (1984). La dénonciation. *Actes De La Recherche en Sciences Sociales*, 51(1), 3–40. <http://doi.org/10.3406/arss.1984.2212>
- Bruner, J. (1996). *L'Education, entrée dans la culture*. Paris: Retz.
- Bruner, J. (2004). Life as narrative. *Social Research*, 54(1), 11–32. <http://doi.org/10.2307/40971721>
- Casassus, B. (2018). Risks of reformulation: French patients complain after Merck modifies levothyroxine pills. *Bmj*, k714–1. <http://doi.org/10.1136/bmj.k714>
- Cefaï, D. (2016). Publics, Public Problems, Public Arenas... The Teachings of Pragmatism. *Questions De Communication*, (30), 25–64. <http://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.10704>
- Clemente, M., & Gabbioneta, C. (2017). How Does the Media Frame Corporate Scandals? The Case of German Newspapers and the Volkswagen Diesel Scandal. *Journal of Management Inquiry*, 26(3), 1–16.
- Clemente, M., & Roulet, T. J. (2015). Public Opinion As a Source of Deinstitutionalization: A “Spiral of Silence” Approach. *Academy of Management Review*, 40(1), 96–114. <http://doi.org/10.5465/amr.2013.0279>
- Cloutier, C., Gond, J.-P., & Leca, B. (2017). Justification, Evaluation and Critique in the Study of Organizations: An Introduction to the Volume. In C. Cloutier, J.-P. Gond, & B. Leca (Eds.), *Justification, Evaluation and Critique in the Study of Organizations* (2nd ed., Vol. 52, pp. 3–29). Emerald Publishing Limited. <http://doi.org/10.1108/S0733-558X20170000052001>
- Cour des comptes. *L'Agence nationale de sécurité des médicaments et des produits de santé (ANSM)* (pp. 1–145).
- de Blic, D., & Lemieux, C. (2005). Le scandale comme épreuve. *Politix*, n° 71(3), 9–38. <http://doi.org/10.3917/pox.071.0009>
- de Dampierre, E. (1954). Thèmes pour l'étude du scandale. *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 9(3), 328–336. <http://doi.org/10.3406/ahess.1954.2291>
- Digimind. (2019). *Industrie pharmaceutique : La voix des patients et des laboratoires sur le web et les médias sociaux*. Digimind (pp. 1–61).
- Dionne, K.-E., Mailhot, C., & Langley, A. (2018). Modeling the Evaluation Process in a Public Controversy. *Organization Studies*, 15, 017084061774791–29. <http://doi.org/10.1177/0170840617747918>
- Dobry, M. (1983). Mobilisations multisectorielles et dynamique des crises politiques: un point de vue heuristique. *Revue Française De Sociologie*, 24(3), 395–27. <http://doi.org/10.2307/3321867>
- Doidy, E. (2014). La mise en récit de l'engagement : contribution à une sociologie de l'expérience publique. In S. Ertul, J.-P. Melchior, & C. Lalive d'Epinay (Eds.), *Subjectivation et redéfinition identitaire. Parcours sociaux et affirmation du sujet* (pp. 267–277).
- Dosquet, E., & Petit, F.-X. (2013). Faire scandale. *Hypothèses*, 16(1), 147–158. <http://doi.org/10.3917/hyp.121.0147>
- Dray-Spira, R., Colas, S., Bertrand, M., & Zureik, M. (2019). *Conséquences du passage à la nouvelle formule du Lévothyrox en France* (pp. 1–87). EPI-PHARE.

- Dworkin, T. M., & Baucus, M. S. (1998). Internal vs. External Whistleblowers: A Comparison of Whistleblowing Processes. *Journal of Business Ethics*, 17, 1281–1298.
- Farjoun, M., Ansell, C., & Boin, A. (2015). PERSPECTIVE—Pragmatism in Organization Studies: Meeting the Challenges of a Dynamic and Complex World, 26(6), 1787–1804. <http://doi.org/10.1287/orsc.2015.1016>
- Gabbioneta, C., Faulconbridge, J. R., Currie, G., Dinovitzer, R., & Muzio, D. (2018). Inserting professionals and professional organizations in studies of wrongdoings: The nature, antecedents, and consequences of professional misconduct. *Human Relations*, 71(11), 1707–1725.
- Giroux, N., & Marroquin, L. (2005). L'approche narrative des organisations. *Revue Française De Gestion*, 31(159), 15–44. <http://doi.org/10.3166/rfg.159.15-44>
- Greve, H. R., Palmer, D., & Pozner, J. E. (2010). Organizations Gone Wild: The Causes, Processes, and Consequences of Organizational Misconduct. *The Academy of Management Annals*, 4(1), 53–107. <http://doi.org/10.1080/19416521003654186>
- Josselson, R. (1998). Le récit comme mode de savoir. *Revue Française De Psychanalyse*, 62(3), 895. <http://doi.org/10.3917/rfp.g1998.62n3.0895>
- Lecuppre, G. (2013). Le scandale : de l'«exemple pervers à l'outil politique (XIIIe - XVe siècle). *Cahiers De Recherches Médiévales Et Humanistes*, 25, 181–191.
- Lejano, R. P., & Leong, C. (2012). A Hermeneutic Approach to Explaining and Understanding Public Controversies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(4), 793–814. <http://doi.org/10.1093/jopart/mus001>
- Lemieux, C. (2018). La sociologie pragmatique. La Découverte.
- Molotch, H., & Lester, M. (1974). News as Purposive Behavior: On the Strategic Use of Routine Events, Accidents, and Scandals. *American Sociological Review*, 39(1), 101–112.
- Offenstadt, N., & Van Damme, S. (2007). Affaires, scandales et grandes causes. (N. Offenstadt & S. Van Damme, Eds.). Stock.
- Patriotta, G., Gond, J.-P., & Schultz, F. (2011). Maintaining Legitimacy: Controversies, Orders of Worth, and Public Justifications. *Journal of Management Studies*, 48(8), 1804–1836. <http://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2010.00990.x>
- Pfarrer, M. D., Decelles, K. A., Smith, K. G., & Taylor, S. (2008). After the Fall: Reintegrating the Corrupt Organization. *Academy of Management Review*, 33(3), 730–749.
- Piazza, A., & Jourdan, J. (2017). When the Dust Settles: The Consequences of Scandals for Organizational Competition. *Academy of Management Journal*, 61(1), 165–190. <http://doi.org/10.5465/amj.2015.1325>
- Polletta, F. (1998). Contending Stories: Narrative in Social Movements. *Qualitative Sociology*, 21(4), 419–446.
- Rennes, J. (2011). Les formes de la contestation. Sociologie des mobilisations et théories de l'argumentation. *A Contrario*, 16(2), 151–173.
- Revaz, F. (2009). Chapitre 3. La narrativité. In F. Revaz (Ed.), *Introduction à la narratologie. Action et narration* (pp. 67–100).
- Rhodes, C., & Brown, A. D. (2005). Narrative, organizations and research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3), 167–188. <http://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00112.x>
- Ricoeur, P. (1983). Temps et Récit. L'Intrigue et le Récit historique. Le Seuil.
- Ricoeur, P. (1990). Soi-même comme un autre. Le Seuil.
- Roulet, T. (2019). Les Evaluations Sociales en Stratégie : Légitimité, Réputation, Statut, Stigmate et Cie. In S. Liarte (Ed.), *Les grands courants en management stratégique* (pp. 313–336).
- Roulet, T. J. (2018). Sins for some, virtues for others: Media coverage of investment banks' misconduct and adherence to professional norms during the financial crisis. *Human Relations*, 72(9), 1436–1463. <http://doi.org/10.1177/0018726718799404>
- Roulet, T. J., & Clemente, M. (2018). Let's Open the Media's Black Box: The Media as a Set of Heterogeneous Actors and not only as a Homogenous Ensemble. *Academy of Management Review*, 43(2), 327–329.
- Ryan, M.-L. (2007). Toward a definition of narrative. In D. Herman (Ed.), *The Cambridge Companion to Narrative* (pp. 1–14). Cambridge University Press.
- Stavo-Debaugé, J. (2012). Des «événements» difficiles à encaisser. In D. Cefaï & C. Terzi (Eds.), *L'expérience des problèmes publics* (pp. 191–223).

- Taupin, B. (2012). The more things change... Institutional maintenance as justification work in the credit rating industry. *M@N@Gement*, 15(5), 529–35. <http://doi.org/10.3917/mana.155.0529>
- Thompson, J. B. (2000). *Political Scandal: Power and Visibility in the Media Age*. Polity Press.
- Vaara, E., Sonenshein, S., & Boje, D. M. (2016). Narratives as Sources of Stability and Change in Organizations: Approaches and Directions for Future Research. *Academy of Management Annals*, 10(1), 495–560. <http://doi.org/10.1080/19416520.2016.1120963>
- Van Damme, S. (2013). L'éternel retour du scandale ? *Hypothèses*, 16(1), 227–233.