

PASCAL PECQUET [✱]

Méthodes d'enquête situationniste des comportements induits (M.E.S.C.I.) : les applications des TICs [✱✱]

Introduction

Développer une approche de nature situationniste en sciences de gestion consiste à privilégier l'observation et lui accorder un rôle central tout au long de l'enquête. De ce point de vue, l'empirisme n'est pas rejeté dans la mesure où une logique inductive est privilégiée aussi bien dans la recherche des faits significatifs que dans la quête de théories susceptibles de s'accorder aux réponses. Ainsi, décrire le monde à partir d'une loi naturelle n'a pas ici d'objet et le positivisme se trouve car il s'agit de révéler des situations locales dont la portée générale apparaît hypothétique. Les TICs n'apportent pas que le progrès et la généralisation à d'autres domaines impose des observations nouvelles plus que des extrapolations. De même, le fonctionnalisme est mis en cause car la recherche de l'impact des TICs sur les processus de décision rencontre de sérieuses limites. Les études de terrain montrent que la fonction ne crée pas l'organe mais qu'elle les accompagne aussi bien dans le fonctionnement que dans le dysfonctionnement induit. Pour nous démarquer encore un peu plus du rationalisme, l'emploi des TICs ne correspond pas à la mise en œuvre d'un monde objectif (KUHN – 1962). Ces techniques ne sont pas toujours consciemment choisies par les dirigeants mais s'apparentent à des mises en situation subjectives. C'est parce que ces technologies favorisent les échanges que les acteurs se projettent dans des résultats attendus. Il se mettent en scène et cherchent à en vérifier les bénéfices à l'occasion d'utilisations quelquefois occasionnelles.

Le pragmatisme est donc de rigueur en matière d'épistémologie et l'analyse de l'introduction des TICs dans l'organisation est plus affaire de confrontation d'expériences que d'extrapolation des lois et modèles connus (PRACONTAL – 1981). Le rôle d'une approche situationniste serait donc de collecter les faits singuliers du management et de proposer une séquence adéquate à la résolution de problème. Cela signifie que la preuve doit être recherchée lorsqu'un problème est circonscrit de manière à en envisager localement sa reproduction puis éventuellement, son extension à une nouvelle classe de problèmes (PIERCE – 1984). La méthode MESCI que nous développons participe de cette démarche. Elle propose un programme de recherche applicable notamment à l'usage des TICs et suggère une enquête scientifique de portée limitée.

Selon une approche désormais admise dans la discipline, nous cherchons à contester ou à valider des lois énoncées à partir de théories (MONOD – 2001). Cette position, mûrement admise, fonde comme objet de recherche, par exemple, l'étude de l'interaction entre l'introduction des nouvelles technologies d'information et de communication et la discipline (MARTINET – 1990). Ce faisant, nous considérons que l'objet est prédéterminé et qu'il induit le sujet de recherche : l'étude de l'impact des TICs sur le management de l'entreprise. Le terrain n'est alors qu'une caisse de résonance destinée à vérifier que l'objet a une réalité physique et que les lois sont confortées ou, plus rarement, contestées (TESTARD – 1991) . En revanche, si l'on considère que le terrain de recherche a vocation à construire l'objet de recherche, alors la généralisation des lois n'a plus la même portée. Il s'agit alors de rechercher des événements singuliers qui interpellent le chercheur, facilitent la construction de l'objet de recherche et mettent en demeure l'hypothèse de formuler une preuve acceptable.

Ces remarques liminaires nous conduisent à repenser le cadre méthodologique de l'étude des processus managériaux (FEYERABEND – 1979). L'étude du terrain favorise l'introduction des TICs afin que les sciences de gestion accumulent suffisamment de propositions vérifiées par les faits. Avant d'entreprendre la généralisation, un travail imposant d'organisation des connaissances s'impose : il faut en cerner les limites. La discipline doit notamment focaliser l'attention du chercheur sur la compréhension et la reproduction de processus qui se démarquent de ceux déjà étudiés en sociologie, en psychologie ainsi que dans les modèles et les lois hérités de la science économique. De ce point de vue, l'étude des comportements managériaux et des processus de décision associés paraissent fonder un terrain de recherche suffisamment vaste.

L'approche situationniste en sciences de gestion

• Du terrain au sujet de recherche

Partir du terrain de recherche conduit à faire des propositions qui influenceront la nature de la recherche:

– Eviter la confusion entre les outils d'analyse et les outils de gestion : Envisage-t-on de reproduire des lois ou de reproduire des événements ? Si l'objet de la discipline est l'étude des processus de gestion alors reproduire les conditions de la mise en œuvre a de l'intérêt et paraît tout aussi pertinent que de chercher en vain à reproduire des lois qui s'imposent à l'organisation (ROJOT – 1992). Les outils et les méthodes de gestion profitent autant des analyses de terrain que les tentatives de généralisation qui se heurtent aux conditions locales de mise en œuvre. A titre d'exemple, chercher à appliquer le modèle de vente directe aux entreprises électroniques sous prétexte quelles agissent à distance est fortement réducteur. Faut-il admettre que le modèle de la vente par correspondance impose ses outils de gestion à un terrain nouveau : celui de l'entreprise en ligne. L'étude de cas d'entreprise montre qu'au contraire l'entreprise ne se limite pas, comme le chercheur, aux modèles

connus mais qu'elle invente en permanence de nouveaux outils de gestion.

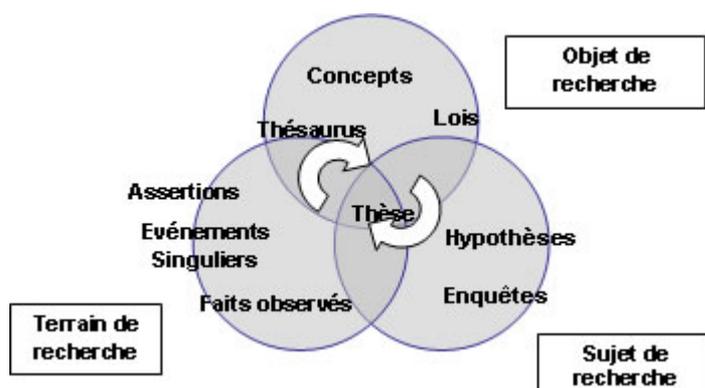
– S'approprier l'objet de recherche :

La discipline doit se donner les moyens d'expliquer le réel par des propositions vérifiables sur le terrain (BOUCHIKHI – 1990). Il s'agit alors de s'approprier les phénomènes sans recourir à d'autres disciplines mais par appropriations successives. Cela signifie qu'une discipline peut proposer une explication rigoureuse à un phénomène mais que la science de gestion se doit d'envisager une lecture spécifique en rapport avec son objet de recherche (VAN CAMPENHOUDT – 1992). A ce titre, un thesaurus de gestion est propre à la discipline et même spécifique au sujet de recherche. Il s'agit, en tant qu'objet, d'étudier les processus de décision en employant des notions certes empruntées à des disciplines connexes mais qui ont une « réalité managériale » dans le monde de l'organisation. La figure n° 04 livre un exemple des appropriations à opérer dans chaque discipline pour réaliser une perception adéquate des notions étudiées.

– Construire la preuve de l'enquête :

Mener une enquête sur le terrain relève d'une démonstration à opérer afin que l'hypothèse de recherche reçoive une preuve suffisante. La preuve sera atteinte lorsque, parmi les événements étudiés, la méthode aura pu reproduire les manifestations concrètes de la proposition formulée par l'hypothèse. Par exemple, l'emploi de la messagerie par les cadres d'entreprise nous interpelle si les processus de gestion sont en cause. L'emploi d'une technologie n'a en lui-même qu'un intérêt limité. En revanche, l'emploi de ces outils en tant qu'outils de gestion relève de nos sujets de recherche. Dans ce cadre, l'usage et non l'impact, revêt un intérêt pour la discipline. L'enquête ne consiste pas à vérifier l'usage mais plutôt le niveau de maîtrise d'un outil qui se substitue aux outils de gestion habituels; tout simplement parce l'outil est concurrent en tant que technique de gestion. L'enquête consiste alors à vérifier, méthode de preuve à l'appui, qu'il y a substitution de processus, enrichissement des tâches, modification des comportements managériaux, etc.

Figure 1 : La conception du sujet de recherche

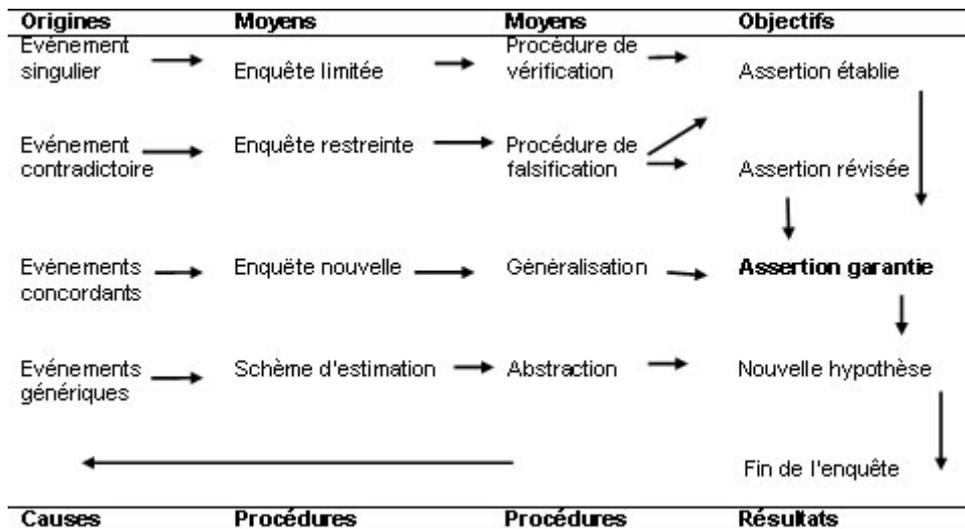


La Figure 1 porte sur la démarche proposée par la méthode MESCI. Elle indique les options choisies pour mener à bien une recherche. Elle vise à proposer des hypothèses qui se construiront en rapport direct avec le terrain de recherche. En effet, le terrain de recherche s'alimente des observations assidues de l'entreprise et notamment, de ses pratiques managériales. A l'examen de quelques cas, le chercheur explore les outils et les méthodes de gestion usitées dans l'organisation. Il en déduit les événements qui paraissent se singulariser dans l'univers limité qu'il vient d'étudier. Ces événements singuliers ont la propriété d'induire de nouveaux comportements ainsi que des pratiques associées. Il cherchera alors à conceptualiser ces comportements et à les interpréter en construisant un thésaurus. A partir des mots clés employés. Cette construction sémantique facilite l'apparition des premières affirmations de la recherche. C'est alors qu'une preuve doit être recherchée pour transformer cette affirmation en assertion avérée. C'est la situation invoquée qui crée le processus d'enquête et la nécessité de la mener à terme.

• L'enquête situationniste :

Selon John DEWEY (1993), la dynamique de l'enquête suit un processus itératif. La figure 2 souligne la portée d'une mise en situation de recherche. Elle prend naissance dans les événements étudiés et justifie alors la recherche de moyens conduisant à des procédures de vérification ou de falsification (POPPER – 1973). Selon le résultat obtenu l'assertion, nouvellement établie, sera de portée locale ou conduira à réviser une assertion locale rendue obsolète. Selon le même principe, c'est par la conjonction de faits auxquels le chercheur pourra attribuer les mêmes causes qu'il sera possible, au moyen d'une enquête, de tenter une généralisation des événements étudiés. Avec cette tentative, le chercheur se donne les moyens de parvenir à une assertion garantie (DAVAL – 1981).

La séquence proposée est bien de nature itérative et impose au chercheur de progresser par étape afin de valider une hypothèse de travail. La démarche proposée est fondamentalement de nature inductive et suggère de recourir à la généralisation lorsque, au terme de plusieurs enquêtes limitées, il apparaît possible de tenter la généralisation. Cette conception n'est pas commune puisqu'elle suggère de ne se confronter aux lois et aux théories qu'après avoir circonscrit l'objet de recherche. En réalisant une étude approfondie du terrain de recherche, l'hypothèse découle des événements étudiés. Cette approche impose au chercheur de conférer un statut particulier aux événements managériaux; de les considérer comme essentiels dans le déclenchement de l'enquête et de provoquer la définition d'un objet de recherche préalablement à la construction des hypothèses de recherche.



Ainsi, pour tester le champ de validité d'une règle de gestion, il est recommandé d'examiner les pratiques de gestion d'une entreprise, de les soumettre à l'expérience des faits puis de rechercher d'autres organisations qui seraient susceptibles de l'utiliser. Cette mise en situation progressive favorise en revanche l'appropriation de l'objet de recherche par le chercheur. Il peut ensuite tenter la généralisation des pratiques et tester les règles de conduite face aux théories en présence. Ces dernières disposeraient alors d'un champ de validité amputé ou complété en rapport avec son pouvoir d'explication.

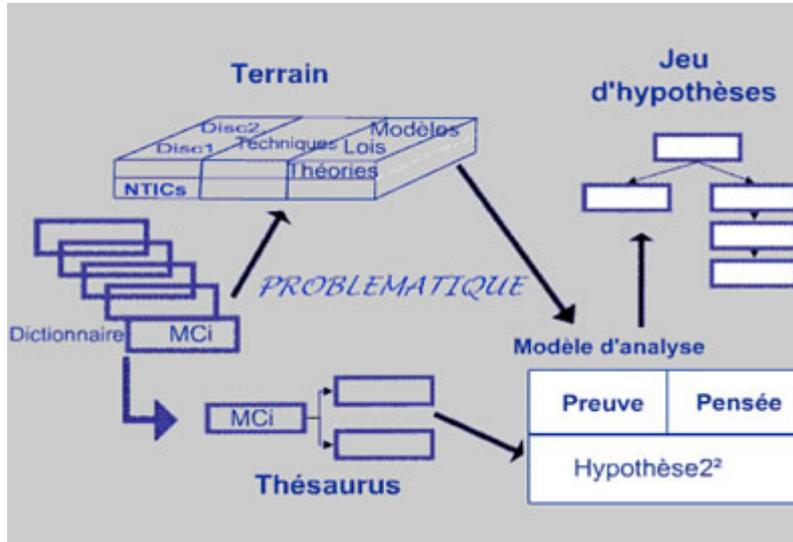
Ainsi, pour tester une hypothèse portant sur les règles d'introduction de la messagerie électronique dans l'entreprise, une étude préliminaire doit conduire à collecter les explications proposées, à dégager les affirmations retenues (assertions limitées) puis susciter, lors d'une nouvelle itération, à enquêter sur la portée des variables explicatives du phénomène étudié. C'est seulement alors que les explications doivent être confrontées aux explications proposées par les théories en présence afin d'en cerner le pouvoir d'explication. Selon cette démarche méthodologique, la sélection a priori d'une théorie explicative apparaît de ce point de vue peu convaincante. Elle suggère plutôt la confrontation des théories en présence.

• Le protocole de recherche :

Etudier les comportements induits par les TICs au sein d'une organisation conduit le chercheur à suivre une démarche simple permettant de parvenir à une problématique de recherche. Afin de favoriser la dynamique de l'enquête, la définition des hypothèses intègre la sélection des moyens de la preuve.. La Figure 3 décline les séquences à respecter pour élaborer le jeu d'hypothèses. Pour traduire le fait que le terrain est un préalable à l'objet de recherche, il paraît essentiel de définir les mots clés utilisés et d'en proposer une interprétation sous la forme d'une insertion dans un thésaurus. Cette association terminologique provoquera alors et via le modèle d'analyse, la génération d'une hypothèse. L'étude de cette hypothèse consiste à la doter d'un dispositif de preuve conforme à la théorie de l'enquête. Il

faudra de plus vérifier que chaque hypothèse dispose en outre d'une référence aux théories du management. Ce double mécanisme de référence à l'enquête et à la pensée lui confère définitivement un statut d'hypothèse.

Figure 3 : Le protocole de recherche situationniste



L'emploi de ce protocole de recherche conduit à proposer quelques observations :

- Le terrain est composé conjointement des faits observés et des explications théoriques déjà connues (KOHN – 1991). Faits observés et faits interprétés ne peuvent conduire à des assertions avérées que si le mécanisme de la preuve est déclenché. Ainsi, dans le cas de l'introduction d'une TICs, toutes les théories du management ainsi que les explications proposées dans les disciplines voisines doivent être soumises à l'épreuve des faits. C'est à cette condition qu'un événement peut devenir un fait singulier. A titre d'exemple, le spam est-il un outil analysable dans la discipline ? Provoque-t-il l'apparition de nouvelles pratiques à l'usage du gestionnaire ? Ces pratiques induisent-elles des comportements singuliers dans l'organisation ?
- La définition des termes est essentielle car elle indique le niveau d'appropriation atteint en matière de compréhension des mots clés employés pour qualifier le comportement managérial. C'est en effet le moment de réaliser l'appartenance à la discipline par l'emploi de mots clés évoquant une réalité de gestion aussi bien qu'une référence à une explication connue. Le thésaurus permet d'entreprendre l'unification des mots du dictionnaire et de rejeter ceux qui correspondent à une technicité qui n'aurait pas cours dans la discipline (AITCHISON – 1990). En effet, l'appropriation d'un mot clé d'une discipline connexe suppose un effort de redéfinition ou d'exclusion (ECO – 1992). Des mots clés comme opt-in, opt-out et double opt-out paraissent devoir être inclus dans un thésaurus à la condition qu'ils induisent des comportements managériaux ou bien l'usage de règles de gestion concurrentes. Dans le

cas contraire, ces termes gardent une technicité qui échappe à l'analyse des pratiques managériales.

- Sous l'influence du thésaurus, le modèle d'analyse dispose d'un vocabulaire choisi. Il suggère la construction d'affirmations auxquelles il s'agit d'associer une preuve déterminante. Cette assertion en puissance est héritée du terrain soit par compilation des théories en présence soit encore, à l'épreuve des faits acquis par l'observation. La collection de quelques exemples d'entreprises qui pratiquent la diffusion d'information par messagerie évoque des analogies avec les théories explicatives et surtout, des expériences singulières qui sont susceptibles de généralisation. A ce stade, la spécialisation du sujet de recherche est donc à proscrire puisqu'il s'agit de révéler de nombreuses assertions sans à priori sur l'objet de recherche. Ainsi, on observera que des pratiques de listes de diffusion en interne (réseau local) peuvent conduire, par héritage, à la définition de règles de diffusion entre organisation (extranet, internet). De même, une assertion peut être réfutée par confrontation de plusieurs courants censés expliquer le phénomène étudié.

- La construction d'un jeu d'hypothèses est donc le produit de ces étapes successives. Il reste alors à organiser la recherche de manière à s'assurer de la faisabilité du sujet de recherche..

- La progression hiérarchique est en effet de nature à englober les assertions nouvellement établies et les assertions garanties par les recherches connues. Le principe d'inclusion est alors employé pour déterminer l'ordre de progression ainsi que l'appartenance à une branche d'analyse de la preuve. Organiser du général au particulier une série d'hypothèses consiste notamment à respecter l'agencement des mots clés proposés par le thésaurus. Le fait de disposer d'hypothèses en nombre doit conduire à en réfuter certaines, à amputer le dispositif de recherche et à vérifier que la falsification intervient dans ce dispositif de sélection.

- La faisabilité consiste à mettre l'hypothèse à l'épreuve et à rechercher les moyens de la preuve. L'hypothèse a été retenue parce qu'elle prétend apporter la preuve de son assertion nouvelle. Par conséquent, elle indique si les moyens sont réunis pour en explorer toutes les dimensions. La faisabilité locale de la recherche est ainsi posée et doit être envisagée pour sélectionner ou réfuter cette hypothèse. Ainsi, une hypothèse séduisante doit-elle être rapidement confrontée au niveau de réalisation de l'enquête.

2. La mise en oeuvre de la méthode d'enquête

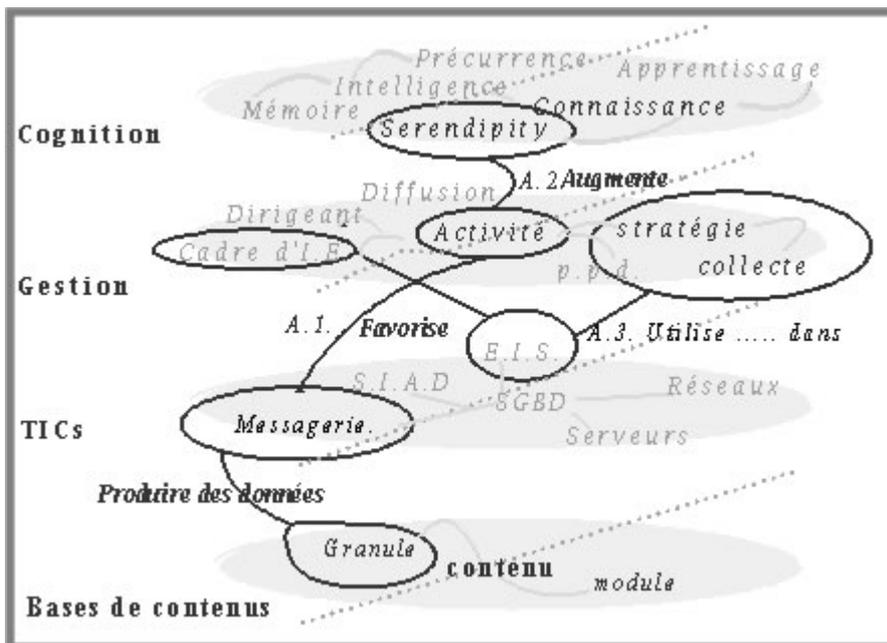
La méthode accorde une grande importance à la génération d'affirmations et à l'examen des liens que peuvent entretenir les mots clés entre eux. Sa mise en oeuvre exploite l'objet de recherche en sélectionnant les notions fréquemment utilisées dans la littérature. Nous limitons l'exposé à l'étape qui suit l'élaboration du thésaurus et qui consiste à élaborer un modèle d'analyse du discours étudié.

- La formulation du modèle d'analyse (LAKATOS – 1994) :

Dans une approche centrée sur les événements, le modèle d'analyse des mots clés occupe une place essentielle dans la définition des hypothèses de recherche. Alimenté des diverses lectures, le thésaurus accumule des liens significatifs entre les mots clés (GHIGLIONE – 1991). Le futur modèle d'analyse prend forme à l'examen de ces liens et donne progressivement une représentation pluridisciplinaire de l'objet de recherche. A la lecture de la Figure 4, il apparaît que des notions se détachent du contexte de recherche et favorisent l'apparition de liens. Ces derniers associés par des verbes d'action constituent des premières propositions à vérifier. Ces affirmations doivent recevoir une confirmation. Elles feront l'objet d'une enquête limitée.

Le modèle d'analyse conduit ainsi à opérer des choix parmi les mots du thésaurus et retenir ceux qui sont susceptibles de recevoir un statut conceptuel. Dans le cas présent, la notion d'activité peut être considérée comme centrale pour l'analyse. Elle fera l'objet d'une analyse conceptuelle étendue en rapport direct avec les spécialités connexes évoquées dans le modèle.

Figure 4 : Une représentation d'un modèle d'analyse



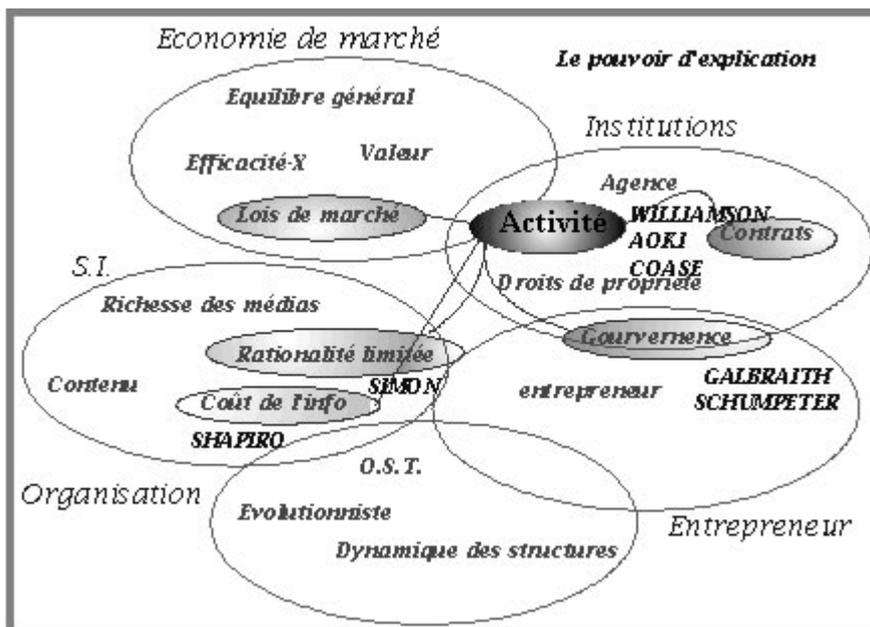
La Figure 5 traduit la nécessité de poursuivre l'analyse par la confrontation des explications en présence. Cette dernière ne sera pas exposée dans une lecture critique des thèses en présence mais par une confrontation préalable des exposés en concurrence afin d'en établir un inventaire. Il s'agit à ce stade de vérifier que les notions héritées de l'induction sont transposables dans un discours générique et que les notions invoquées disposent d'un pouvoir d'abstraction dans la discipline étudiée. Dans cet exemple, l'étude de la notion d'activité réclame un effort supplémentaire car il s'agit de la confronter à des

concepts pour lesquels nous disposons déjà d'écrits et de preuves de leur pouvoir d'explication. Si la confrontation est concluante, elle sera à l'origine d'affirmations pour lesquelles il faudra entreprendre une validation sous la forme d'une enquête.

Le modèle conceptuel est alors composé par la sélection et la mise en relation des termes indispensables à la construction de l'objet de la recherche. Il provoque la génération de nouvelles propositions (affirmations) qui s'ajoutent à celles induites par le terrain. Ces dernières disposent potentiellement d'un pouvoir d'explication plus large mais il faudra néanmoins entreprendre la recherche des preuves pour l'ensemble (jeu d'hypothèses).

C'est à ce stade que l'étendue du jeu d'hypothèses se détermine et que simultanément, l'hypothèse et le mécanisme de la preuve sont devenus indissociables. C'est parce que la preuve et l'hypothèse sont mises en situation pour un domaine limité de l'investigation qu'il est possible de mener l'enquête.

Figure 5 : Un exemple de modèle conceptuel



• L'apprentissage de la méthode en ligne :

Récemment, le protocole de recherche a été mis en ligne afin d'en favoriser l'usage. La plate-forme GEODE propose la méthode MESCI sous la forme d'un séminaire multimédia interactif. Le séminaire est composé de six modules de formation et chaque module dispose de ressources en ligne. L'apprenant participe ainsi à une séquence d'apprentissage qui lui permet de reproduire, par l'exemple, la mise en œuvre de la méthode jusqu'à l'établissement d'un jeu d'hypothèses. A partir de son terrain de recherche, l'apprenant définit et choisit ses concepts, élabore les différents modèles et valide son jeu d'hypothèses.

La Figure 6 présente la vue d'un bureau de travail disponible sur GEODE. L'apprenant dispose de ressources conformes à la progression de la méthode. Il valide sa progression selon un parcours jalonné d'unités d'enseignement (U.E.). Le franchissement d'un module (U.E.) est autorisé lorsque la progression est avérée. Chaque apprenant peut ainsi contrôler son processus d'apprentissage à mesure qu'il acquiert des connaissances dans la démarche.

• **Une plate-forme centrée sur l'apprenant :**

Tout en découvrant la méthode d'investigation, l'apprenant découvre son objet de recherche et élabore son sujet de recherche. Chaque unité d'enseignement dispose d'outils transposables à l'objet invoqué par l'apprenant. Comme la séquence d'apprentissage conduit à la formation conjointe de l'hypothèse et de la preuve, l'apprenant construit son jeu d'hypothèses. Il ne lui reste plus qu'à mettre en œuvre l'enquête et à vérifier le niveau de réponse obtenu.

Figure 6 : Bureau de travail de l'apprenant sur GEODE

Conclusion

La démarche fait actuellement l'objet d'une évaluation en grande nature. Des travaux de recherche sont abordés en privilégiant l'analyse des événements observés dans les organisations. Parmi ces travaux, l'étude des usages et des comportements induits par l'emploi de la messagerie électronique est menée dans les pays du Maghreb avec la

collaboration d'équipes locales. Il en ressort que l'apprenant dispose d'une maîtrise accrue dans l'analyse des techniques employées dans l'entreprise ainsi que d'une approche nettement critique des explications avancées dans l'usage des TICs.

Références bibliographiques

- AITCHISON J., «*Construire un thesaurus*», Ed., Paris, 1990
- BOUCHIKHI, H., «*Structuration des organisations. Concepts constructistes et études de cas*», Ed. Economica, Paris, 1990.
- DAVAL R., «*Logique de l'action individuelle*», PUF, Coll. Sociologie, 1981.
- DEWEY, J. : «*Logique, la théorie de l'enquête*» (Logic : The theory of inquiry, 1938), trad. G. Deledalle, Ed. PUF, Paris, 1967, 2ème édition 1993, 693 p.
- ECO UMBERTO, «*La production des signes*», Ed. Livre de poche, Paris, 1992.
- FEYERABEND, P., «*Contre la méthode*», Le Seuil, 1979.
- GHIGLIONE R., Blanchet A., «*Analyse de contenu et contenus d'analyses*», Dunod Ed., Paris, 1991, 150 pages.
- GREGORY P., ROJOT J., «*Plaidoyer pour la primauté de la méthodologie dans la recherche en gestion*», 1992, pp. 249 - 262.
- KOHN R. C. NEGRE P., «*Les voies de l'observation*», Nathan Université, Paris, 1991, 240 pages.
- KUHN, T. : «*The Structure of Scientific Revolutions*», Chicago : University of Chicago Press. 1962.
- LAKATOS I., «*Histoire et méthodologie des sciences*», PUF, 1994, 260 p.
- MARTINET A.- C., «*Epistémologie et sciences de gestion*», Paris, Economica, 1990.
- PIERCE C. S., «*Textes Anti cartésiens*», Aubier, 1984.
- POPPER, K. R., «*La logique de la découverte scientifique*», Paris, Payot, 1973.
- PRACONTAL M. (DE)., «*L'imposture scientifique en 10 leçons*», La découverte, Paris, 1986.
- QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L., : «*Manuel de recherche en sciences sociales*», Dunod Ed., Paris, 1992, 270 pages.
- MONOD, L. «*Epistémologie : que cherchons nous ?*» in *Faire de la recherche en systèmes d'information*, Vuibert, 2001.
- TESTARD, A., «*Essai d'épistémologie*», Ch. Bourgeois Ed., 1991, 170 p.

Notes

[*] Professeur en Sciences de Gestion, Université Montpellier I.

Résumé de la communication en anglais :

This papers draws on first interpretations of three studies currently conducted in Arab countries concerning the use of e-mail by executives (in Tunisia, Morocco and Lebanon). The research design is presented by underlining the importance of hypotheses in developing the study. The choice between quantitative and qualitative techniques is also discussed in order to evaluate impacts on business variables. It is important to further develop research design in order to analyze the use of these new technological advances, most especially in terms of new value scales which measure parameters used in managing from a distance.

[]** Alger, 03-05 décembre 2004.