

**VERS UNE NOUVELLE CLASSE
DE METHODOLOGIE QUALITATIVE
CENTREE SUR LE « FAIRE »
QUELLES PERSPECTIVES POUR LA GRH ?**

**Pascal Lièvre
IUP Management, Université d'Auvergne
CRCGM EA 3849**

**Géraldine Rix-Lièvre
UFR STAPS, Université Blaise-Pascal
PAEDI -EQPRACOR EA 4281**

Contact : Pascal Lièvre
70 rue des vergers 63800 Cournon
PascalLievre@wanadoo.fr
Tel/Fax : 04 73 84 29 14

Résumé

L'objet de cette contribution est de rendre compte d'une nouvelle classe de méthodologie qualitative qui est centrée non pas sur le « dire » comme c'est le cas classiquement, mais qui est centrée plutôt sur le « faire ». Il existe aujourd'hui une multiplicité d'outils d'investigation qui permette d'appréhender les pratiques des acteurs en situation dans les organisations. Cette classe d'outil repose sur le fait que 1) l'objet d'investigation est : ce que font les acteurs et comment ils le font 2) que l'on ne peut atteindre cet objectif ni par une simple observation ni par un simple interview. Nous proposons de faire un état de ces outils qui proviennent de disciplines différentes : psychologie, ergonomie, anthropologie, gestion... Nous avons pu identifier quatre outils de base que nous proposons de positionner les uns par rapport aux autres. L'usage de ces outils constituent aujourd'hui un enjeu en gestion des ressources humaines dans une période où la nécessité de rendre compte des nouvelles pratiques émergentes s'impose dans le contexte d'une économie de la connaissance.

Mots Clés : Méthodologie Qualitative - Le Dire - Le Faire - Outils d'investigation - Gestion des Ressources Humaines

1 Introduction

L'objet de cette contribution est de rendre compte d'une nouvelle classe de méthodologie qualitative qui est centrée non pas sur le « dire » comme c'est le cas classiquement, mais qui est centrée plutôt sur le « faire ». Il existe aujourd'hui une multiplicité d'outils d'investigation qui permette d'appréhender les pratiques des acteurs en situation dans les organisations. Cette classe d'outil repose sur le fait que 1) l'objet d'investigation est : ce que font les acteurs et comment ils le font 2) que l'on ne peut atteindre cet objectif ni par une simple observation ni par un simple interview. Nous proposons de faire un état de ces outils qui proviennent de disciplines différentes : psychologie, ergonomie, anthropologie... Nous avons pu identifier quatre outils de base que nous proposons de positionner les uns par rapport aux autres. L'usage de ces outils constituent aujourd'hui un enjeu en gestion des ressources humaines dans une période où la nécessité de rendre compte des nouvelles pratiques émergentes s'impose dans le contexte d'une économie de la connaissance.

Dans un premier point, nous tentons de différencier le rendu d'interviews sociologiques classiques de celui d'entretiens qui visent une verbalisation de l'action renseignant la manière dont les acteurs construisent, vivent leurs situations et développent effectivement leurs activités. Puis, nous soulignons quelques principes communs à différentes méthodologies – issues de l'ergonomie ou de la psychologie du travail – ayant cet objectif. Enfin, nous proposons des axes de comparaison permettant de situer les verbalisations produites dans ces différents contextes d'élocution.

2 De l'entretien sociologique à la description par l'acteur de son action

Les dispositifs visant la manière dont l'acteur construit, vit sa situation et développe effectivement son activité sont, comme nous allons le voir, relativement *lourds* tant par l'apprentissage qu'ils supposent de la part du chercheur pour conduire l'entretien, que par l'appareillage quelques fois nécessaire. Par conséquent, une question se pose de façon récurrente : qu'apportent ces méthodes, par rapport à un entretien sociologique, comme nouveaux éléments concernant l'activité ?

Suivant les propositions du sociologue Bernard Lahire, issu d'une tradition Bourdieusienne, l'entretien sociologique amène les acteurs "*à se raconter et à sélectionner dans leur passé les traits qu'ils jugent saillants*" (Lahire 2002, p391). Par conséquent, le discours provoqué relève d'une "*construction verbale de soi par soi [qui] est le produit d'un travail de narration fondé sur l'observation de soi par soi et par autrui*" (Ibid., p392). Ces verbalisations s'apparentent donc à une mise en intrigue (Ricoeur 1983) : une mise en ordre supposant l'introduction d'une logique, d'une causalité dans la succession des événements. Elles dévoilent la cohérence que l'acteur confère *a posteriori* à son action, ce qu'il veut donner à voir à autrui ou encore ce qui lui permet de rendre, pour un autre, son activité rationnelle. Ainsi, elles permettent notamment de saisir les identités que l'individu se construit (Dubar, 1991), de mettre à jour les connaissances qu'il mobilise pour justifier ses pratiques, d'étudier les buts qu'il se fixe¹... Par contre, elles n'apparaissent pas en mesure de documenter la rationalité de l'action en situation, sa chrono-logique c'est-à-dire la logique qui préside à son déroulement effectif.

¹ Les verbalisations produites à propos de l'action semblent pouvoir renseigner ce que Vermersch pointe comme étant "*des informations satellites de l'action vécue*" (Vermersch 1994, p45).

Avant d'aborder des manières d'approcher cette dernière, il faut en préciser la nature. "L'action est une connaissance autonome, [...] elle existe, elle fonctionne, elle vise des buts et les atteint, sans nécessairement passer par une conceptualisation" (Vermersch, 1994 p72) : la rationalité de l'action est une connaissance-en-acte, une signification incarnée, une connaissance à l'œuvre qui ne se manifeste que dans, par et au cours de l'action. Ainsi, son contenu peut être qualifié d'implicite dans la mesure où il n'est pas encore consciemment conçu. Elle n'est donc pas du même ordre que le discours. D'un côté, l'*Agir* se caractérise par son efficacité, sa pertinence pratique effective à un moment donné : c'est une réalisation, une mise en œuvre. D'un autre côté, le *Dire* est démonstration et présentation ; il se caractérise par sa cohérence et sa portée générale. Il existe donc une réelle rupture épistémologique entre l'*Agir* et le *Dire*. Face à l'irréductibilité de la pratique à un discours, le chercheur est alors confronté à un dilemme. Soit il se résigne à ne plus prendre l'action pour objet d'étude dans la mesure où toute avancée scientifique procède d'un discours. Soit tout en acceptant l'irréductibilité de l'action et l'impossibilité pour des verbalisations de la recouvrir, il tente de la comprendre et/ou de l'expliquer en s'intéressant au rapport qu'entretiennent les verbalisations de l'acteur à son action. Il s'agit alors d'examiner les conditions de production de verbalisations documentant l'*Agir*, c'est-à-dire la logique de l'action, les connaissances-en-acte à l'œuvre, la manière dont l'acteur construit et vit sa situation. Différentes méthodes, en particulier issues de l'ergonomie et de la psychologie du travail, tentent de mettre en place de telles conditions :

-l'autoconfrontation développée par Jacques Theureau (1992) dans le cadre théorique du cours d'action,

-l'autoconfrontation croisée construite par Yves Clot (1999) dans une optique d'analyse psychologique et de transformation du travail,

-l'entretien d'explicitation élaboré par Pierre Vermersch (1994) comme une technique d'aide à la verbalisation de l'action tant dans une optique de formation que de recherche.

Avant de mettre en évidence la spécificité de chacun de ces contextes d'énonciation, nous tentons de souligner les postulats qui leur sont sous-jacents et les distinguent fondamentalement d'un entretien sociologique.

3 Des postulats sous-jacents aux méthodes visant la rationalité de l'action

Malgré des cadres théoriques différents, l'autoconfrontation (Theureau, 1992), l'autoconfrontation croisée (Clot 1999) et l'entretien d'explicitation (Vermersch 1994) semblent développer un certain nombre de postulats communs ; postulats sur lesquels repose aussi la méthode de Rix (2004) qu'elle a construite en s'appuyant sur les trois précédentes : l'entretien *en re situ subjectif*.

Tout d'abord, l'ensemble de ces méthodes parte du principe que l'action, l'activité ou l'expérience doivent être appréhendées en situation quotidienne, dans leur effectivité et leurs singularités. La pratique d'un acteur est ainsi étudiée dans son contexte ordinaire. Il ne s'agit pas ici de nier la participation du chercheur à la situation qu'il étudie –et c'est en cela que nous n'employons pas le terme *naturel*– mais de souligner que le chercheur s'intéresse à une activité réalisée, non dans un cadre expérimental, mais dans un contexte qui, hormis la présence du chercheur, constitue le quotidien de l'acteur en question². Cependant, les investigations ne visent pas directement les généralités ou les règles que l'acteur produit pour

² Nous qualifions donc le contexte d'*ordinaire* en opposition à un contexte extra-ordinaire s'écartant de ce à quoi l'acteur est quotidiennement confronté.

rendre compte de son activité au quotidien : *'ce qu'il fait tout le temps'*. Elles s'intéressent à des actions effectives et singulières³.

Le second postulat commun que nous pouvons faire émerger est le suivant : la compréhension et/ou explication des pratiques ne peuvent se suffire de l'observation des comportements mais suppose de saisir les versants significatifs qui leur sont sous-jacents. En effet, d'une part les *"mécanismes de production de l'activité ne sont pas directement observables"* (Clot 1999, p139), d'autre part la conduite est *"un objet d'étude à double face, l'une publique comportementale observable et l'autre privée non observable"* (Vermersch 2004 p36). Ainsi, *"la description de l'activité et de la situation, pour être pertinente, ne doit pas être monopolisée par l'observateur scientifique (... mais elle doit être) effectuée du point de vue de la dynamique interne de l'acteur"* (Theureau 2000, p182-183). Ainsi, si l'Agir doit être étudié en situation, une observation extérieure ne semble pouvoir suffire ni à en rendre compte, ni à le comprendre, ni à l'expliquer : il s'agit de considérer la manière dont l'acteur vit sa situation.

Le troisième point de convergence renvoie à un postulat concernant l'acteur : il semble toujours posé comme un praticien réflexif tout au moins doué d'une possibilité de reconnaître –au sens de connaître à nouveau sous un autre jour, dans une autre posture– sa propre activité. D'un côté, les thèses phénoménologiques, notamment Husserliennes (Vermersch 1994 ; 2004), sont mobilisées laissant présupposer *"de la part des acteurs, dans certaines conditions, à la fois : la réflexivité, la ré-évoation, le consensus avec le (ou les) observateur(s)"* (Theureau 1992). C'est *"le pouvoir qu'a le sujet à se viser lui-même"* (Merleau Ponty 1988, p408) qui lui confère cette possibilité d'explicitation son vécu. D'un autre côté, la capacité à re-connaître relève d'un *"mouvement de subjectivation"* qui réalise une mise à distance entre l'acteur et son expérience dans une optique de développement (Clot 2000 p.57).

Enfin, l'ensemble des propositions s'accordent sur le fait qu'obtenir, de la part de l'acteur, des verbalisations documentant son action et les connaissances qui lui sont sous-jacentes suppose de surmonter certaines difficultés. Ces dernières sont liées au caractère tacite des connaissances pratiques : l'acteur n'est pas spontanément en mesure de les mettre à jour. Les raisons invoquées sont différentes. D'un côté, la prise de conscience d'une expérience subjective *"sa thématization descriptive, et même en amont de tout cela, son réfléchissement délibéré, ne sont ni spontanés, ni immédiats, ni directs, ni faciles !"* (Vermersch 1999, p13). Ainsi, si tout acteur est capable de réflexion, celle-ci n'est pas une posture spontanément adoptée vis-à-vis de sa propre action : les verbalisations concernant l'action relèvent plus souvent d'un discours de rationalisation, de justification de l'action que d'explicitation. De l'autre côté, Clot (2000, p54) souligne que *"l'expérience échappe aussi à ceux à qui elle appartient [...] la faire sienne implique qu'elle devienne l'objet d'une appropriation qui n'a rien de spontané"*. Par conséquent, chaque méthodologie est construite comme une aide au retour et à la verbalisation de l'action visée :

-L'autoconfrontation s'appuie sur des *"conditions matérielles [le plus souvent un enregistrement vidéo du comportement de l'acteur, qui] qui contraignent le récit et le commentaire et empêchent qu'il ne soit une recombinaison normative et/ou fabulatrice pour l'observateur"* Theureau (1992). Ainsi, cet entretien suppose d'avoir construit en amont des traces vidéo de l'activité en situation.

-L'entretien d'explicitation (Vermersch, 1999, p15) est basé *"sur le guidage de la personne vers cette activité réfléchissante et propose pour ce faire une médiation [...] qui] vise à laisser la personne en évocation de son vécu"*. Pour ce faire, dans la mesure où l'explicitation de

³ Le cas échéant, la généricité est construite, *a posteriori*, par le chercheur à partir d'un travail portant sur différentes actions effectivement réalisées appréhendées pour elles-mêmes dans un premier temps.

l'action ne va pas de soi, le chercheur doit acquérir une technique d'entretien lui permettant d'accompagner l'acteur dans son effort de ré-flexion.

-L'entretien en *re situ subjectif* procède "*d'un double aiguillage de la ré-flexion de l'acteur, par la trace enregistrée et l'orientation dialectique des relances*" (Rix, 2004, p392). Dans ce cas, la trace d'activité utilisée est une vidéo d'une perspective proche de celle de l'acteur en situation, vidéo enregistrée grâce à une caméra embarquée. Filmer et utiliser cette perspective suppose de mettre en place un dispositif technologique particulier, mais surtout d'instaurer avec l'acteur une relation de confiance, base d'un possible partage d'expérience avec le chercheur.

-L'autoconfrontation croisée favorise le mouvement de subjectivation dans la mesure où "*l'intersubjectivité de l'échange réglée avec un chercheur pousse le sujet à manifester des dimensions ignorées de lui-même dans sa propre expérience*" (Clot, 1999, p150). Comme l'autoconfrontation et l'entretien en *re situ subjectif*, l'autoconfrontation croisée utilise un enregistrement vidéo comme support d'entretien ; elle suppose aussi de la part du chercheur un investissement dans le milieu des acteurs avec lesquels il travaille.

Ainsi, chacune des méthodes tente de mettre en place des conditions à même d'orienter l'acteur vers une posture particulière par rapport à son action. Si ces postures sont différentes selon les méthodes, elles apparaissent toutes comme des postures réflexives –au sens large du terme– et non spontanées que le chercheur doit susciter par des dispositifs particuliers qui peuvent apparaître relativement *lourds* par rapport à un entretien sociologique.

Après avoir pointé quelques principes communs à ces différents dispositifs visant la mise à jour de la rationalité de l'action, nous proposons quelques axes permettant de spécifier les contextes d'élocution construits et de caractériser les verbalisations produites dans leurs rapports à l'activité étudiée.

4 Eléments de positionnement des verbalisations de l'action

Afin de caractériser les verbalisations, de mettre à jour le rapport qu'elles entretiennent à l'action, de mieux déterminer ce qu'elles renseignent, il s'agit d'examiner les contextes d'élocution que chaque méthodologie développe. En effet, comme le montre la philosophie analytique du langage (Dummet, 1991 ; Frege, 1971) les verbalisations sont des propositions relatives aux conditions dans lesquelles elles ont été énoncées. Il semble alors nécessaire de s'intéresser aux verbalisations de l'acteur tant relativement au support de son discours qu'à son adressage.

Ainsi, dans un premier temps, nous précisons les contextes d'élocution développés par chacune des méthodologies évoquées en spécifiant l'objectif de l'entretien, la place du chercheur et le support utilisé. Puis, afin de mieux positionner leurs rendus, nous proposons trois axes : (1) le caractère singulier du moment investigué, (2) le rapport de l'acteur à son action, (3) les matériaux mobilisés dans l'optique de comprendre comment en situation les acteurs développent effectivement leur activité.

4.1 Différents contextes d'élocution

Afin de définir les contextes d'élocution, nous tentons de spécifier pour chaque méthodologie : (1) l'objectif de l'entretien qui circonscrit *ce vers quoi* l'acteur est orienté, (2) la posture du chercheur durant ce dernier, c'est-à-dire la position qu'il occupe vis-à-vis de l'acteur tant en terme de conduite d'entretien que de statut social, (3) le support du discours. Les deux premiers points renseignent la question de l'adressage, c'est-à-dire *à qui* le discours est destiné. Cette question paraît centrale dans la mesure où, comme le montre le travail de

Favret-Saada (1977)⁴, le discours d'un acteur dépend éminemment de la manière dont il perçoit la personne à qui il parle, de la relation qu'il construit avec cette dernière et de l'objectif qu'il lui confère. Le troisième point précise *ce sur quoi* l'acteur peut adosser son discours ; il s'agira ensuite de préciser comment le support proposé est utilisé.

En terme d'objectif, toutes les méthodologies évoquées s'appliquent à obtenir une verbalisation de l'action. "*La spécificité de l'entretien d'explicitation est de viser la verbalisation de l'action*" (Vermersch 1994, p17) ; l'autoconfrontation est orientée vers "*ce qui dans cette activité [celle qui est observée] est pré-réflexif, c'est-à-dire montrable, racontable, commentable à tout instant par l'acteur à un observateur-interlocuteur*" (Theureau 2000, p184) ; l'autoconfrontation croisée "*est une activité langagière à part entière au cours de laquelle le ou les sujets redécouvrent l'activité analysée et la transforment*" (Clot 2000, p68) ; l'entretien en *re situ* subjectif "*permet à l'acteur d'accompagner le chercheur dans ce qui, au moment de la pratique, fait sens pour lui*" (Rix, 2005). Cependant ces verbalisations ne sont pas de même nature, et n'ont pas les mêmes objectifs. Si comme l'autoconfrontation et l'entretien en *re situ* subjectif, "*l'entretien d'explicitation vise la description du déroulement de cette action telle qu'elle a été effectivement mise en œuvre dans une tâche réelle*" (Vermersch, 1994 p18), inversement pour Clot, "*la démarche d'autoconfrontation ne vise pas une simple restitution de l'expérience acquise mais produit une expérience*" (Clot 1999, p151). Ainsi, l'analyse de l'objectif de chaque méthodologie met en évidence deux voies : celle de la restitution d'une action effectivement réalisée et celle de transformation d'une activité.

Concernant la posture du chercheur, il est impossible en dehors d'un contexte précis de recherche de spécifier le statut social que les acteurs confèrent au chercheur et la relation qu'ils co-construisent. En effet, dans la mesure où l'interaction ne se décrète pas mais se construit, il n'est possible d'en rendre compte qu'*a posteriori*. Par contre, pour chaque méthodologie, nous pouvons éclairer la manière dont le chercheur tente de conduire l'entretien et la posture qu'il tend à adopter. Au cours d'une autoconfrontation, il s'agit pour le chercheur de centrer l'acteur sur une action effective particulière, de l'aider à montrer ce qui est pré-réflexif, de renseigner l'enchaînement des unités significatives de son cours d'action (Theureau 1992). Lors de l'autoconfrontation croisée, le chercheur est en présence d'une personne dont l'activité fait l'objet de l'entretien, mais aussi d'un second expert de l'activité en question. Le discours du premier n'est alors plus seulement adressé au chercheur, il est tout autant destiné à son collègue de travail (Clot 1999). Le chercheur, non-spécialiste de l'activité, vient alors "*faire obstacle à cette complicité [celle de l'expertise], révélant paradoxalement, l'utilité de la connivence entre experts lorsqu'elle n'est laissée à elle-même*" (Ibid., p146). Il régule ainsi l'échange en questionnant ce qui est évident pour les deux autres interlocuteurs. Contrairement à l'autoconfrontation croisée, l'entretien d'explicitation tente d'instaurer un "*tête à tête*" entre l'acteur et son action (Ibid., p145). En effet, le chercheur n'est qu'un guide pour l'acteur dans l'explicitation de son vécu : la technique d'entretien développée tente de le conduire vers une "*position de parole incarnée*" et de l'aider dans la mise à jour et la description de son vécu (Vermersch, 1994). Enfin, au fil d'un entretien en *re situ* subjectif, le chercheur contribue à la construction, par l'acteur, de son expérience en le

⁴ Cette anthropologue travaillant sur la sorcellerie dans le bocage normand a été confrontée à une difficulté importante : dans un premier temps tous ses informateurs lui indiquaient que la sorcellerie n'existait plus et que seuls des arriérés pouvaient encore y croire. Il paraît en effet incongru de parler de ce type de pratique à un scientifique. Ce n'est qu'une fois "*« prise » dans les sorts*" (Favret Saada 1998, p36) que ses interlocuteurs lui ont appris ce qu'est être pris par un sort, la manière dont celui-ci est mis à jour, comment les désenvoûteurs opèrent... Ainsi, les discours qui lui ont été adressés, se sont avérés différents selon que ses informateurs la percevaient comme une scientifique venue appréhender des pratiques de sorcellerie ou comme une femme prise par un sors.

focalisant au plus près du déroulement de son vécu, mais il s'attache surtout à partager cette expérience et à en saisir le sens.

Enfin, en ce qui concerne les supports, l'entretien d'explicitation, pour lequel aucun élément matériel ne paraît indispensable, se distingue des trois autres qui s'appuient sur des enregistrements vidéo. Ces derniers représentent une accroche tant pour les verbalisations de l'acteur que pour les relances du chercheur. Dans la mesure où les deux points suivants éclairent, en autres, la fonction de ces supports et la manière dont ils sont utilisés au cours des entretiens, nous nous contentons dans un premier temps de préciser leurs objets. L'enregistrement utilisé lors des autoconfrontations –croisée ou non– est le plus souvent une vidéo du comportement de l'acteur, tandis que l'entretien en *re situ subjectif* s'appuie sur une perspective proche de celle de l'acteur en situation, une perspective dite *subjective située* qui est enregistrée grâce à une caméra embarquée ($\varnothing=8\text{mm}$) que l'acteur porte soit sur des lunettes, soit au niveau de la tempe.

Les contextes d'élocution précisés, il s'agit à présent de mettre en évidence en quoi et comment ces derniers favorisent différents types de verbalisations. Pour ce faire, nous proposons de les analyser à partir de trois axes qui permettent à la fois de montrer leurs convergences et de leurs spécificités en commençant par la centration qu'opère chacun des entretiens sur un moment singulier de l'activité.

4.2. Le caractère singulier du moment investigué

Toutes les méthodologies examinées sont des dispositifs incitant et aidant *a posteriori* l'acteur à la verbalisation d'une action singulière effectivement réalisée et spécifiée. Il s'agit d'"amener l'informateur à parler *d'un vécu*" (Vermersch 2004, p39, souligné par l'auteur), de "*se frayer un accès à la singularité de l'action*" (Clot 2000, p54), de mobiliser un "*enregistrement de la pratique qui porte l'empreinte d'un moment particulier dans sa singularité, ... comme support permettant d'inviter l'acteur à mettre en mots son vécu de ce moment-là*", d'étudier "*ce qui, dans l'activité observable à un instant t d'un acteur dans un état déterminé, engagé activement dans un environnement physique et social déterminé et appartenant à une culture déterminée, est préréflexif, ou encore significatif pour cet acteur à cet instant*" (Theureau 2004 p123). Quelle que soit la méthode développée, l'entretien s'ancre dans la singularité d'un moment, se centre sur une occurrence particulière de l'action/l'activité étudiée. Cependant, les raisons qui conduisent ces différentes méthodologies à se focaliser sur un moment singulier, le choix et les modalités d'accès à cette occurrence sont différents.

En effet, concernant les raisons qui conduisent ces différentes méthodologies à s'intéresser à une action singulière spécifiée, plusieurs justifications peuvent être avancées : étudier une action singulière pour elle-même et/ou pour la transformer, partir de la singularité d'une pratique pour en atteindre les principes génériques ou la structure, utiliser l'activité effectivement réalisée pour saisir tous les champs de possible –et d'impossible– qui l'entourent...

Concernant le choix et les modalités d'accès à une occurrence particulière de l'activité étudiée, on peut distinguer plusieurs cas. Soit, cette occurrence est matérialisée par des traces d'activité : elle est spécifiée relativement à quelque chose qui la réifie (photo, vidéo, son, écrit...). Ainsi, lors des autoconfrontations –croisées ou non– et de l'entretien en *re situ subjectif*, des enregistrements vidéos sont utilisés pour pointer l'occurrence particulière sur laquelle le travail avec l'acteur porte : l'entretien d'autoconfrontation consiste à "*présenter à l'acteur, immédiatement après son action un enregistrement vidéo de son comportement et à lui demander de commenter*" (Theureau 1992, p45). Dans ce cas, les traces d'activité qui circonscrivent le moment dont il est question et servent de support d'entretien sont alors issues des matériaux construits par le chercheur. Dans la mesure où la singularité du moment

est cristallisée par une vidéo, le choix de l'action peut soit revenir à l'acteur, soit être du seul ressort du chercheur, soit faire l'objet d'une concertation entre eux. Par contre, si l'occurrence n'est pas matérialisée par une trace, conduire l'acteur à expliciter une action particulière suppose que cette dernière se distingue, pour lui, des différentes situations rencontrées. Elle ne peut alors être relative qu'à la valence du moment pour lui : c'est la valeur émotionnelle de ce moment pour l'acteur qui constitue les ressorts de sa singularité. Dans ce cas, le choix du moment revient nécessairement à l'acteur car si le chercheur définit le moment sur lequel l'entretien doit porter, ce moment n'a pas forcément de valence particulière pour l'acteur. S'il n'est pas d'emblée significatif pour lui, il ne relève alors pas d'une occurrence particulière (Lièvre, Rix, soumis) et le travail de verbalisation de l'action peut s'en trouver affecter. Par contre, seule la trace mnésique, affective, sensible semble, dans ce cas, indispensable à la verbalisation de l'action : Vermersch (1994, p94) souligne "*l'importance, sinon la nécessité, du déclencheur sensoriel initial*", comme possibilité d'accès à une mémoire concrète, au vécu, à la conscience pré-réfléchie de l'action au cours de l'entretien d'explicitation. Par conséquent, l'analyse des ressorts de la singularité de l'action étudiée nous conduit non seulement à distinguer les méthodologies relativement aux raisons qui les conduisent à s'intéresser à des occurrences particulières de l'activité mais renseigne aussi en partie la fonction des supports d'entretien mobilisés.

4.3. Le rapport de l'acteur à son action

Afin de spécifier plus avant la manière dont les supports d'entretien sont utilisés et ainsi mettre en évidence les verbalisations que chaque contexte d'élocution favorise, nous tentons de situer le rapport de l'acteur à son action au cours de chaque entretien.

Pour ce qui est de l'entretien d'explicitation, l'acteur ne se rapporte à son action qu'à partir de traces mnésiques. Ces traces lui appartiennent en propre, elles sont donc littéralement subjectives. Ainsi, aucun élément extérieur ne vient perturber son rapport à son action : la réflexion, le retour de l'acteur à son action, n'est pas tronqué par une interface qui lui serait étrangère. Cet entretien procède avant tout d'un retour sur soi, retour que le chercheur amorce et accompagne par un aiguillage de l'attention : il s'agit de guider l'acteur vers une position de parole incarnée et de l'aider à élucider le déroulement de son action (Vermersch, 1994).

Inversement, les autres méthodologies interposent entre l'acteur et son action des traces d'activité qui l'objectivent. Il faut cependant les différencier dans la mesure où cette interface n'a pas la même fonction. Lors de l'autoconfrontation croisée, le chercheur s'appuie sur cette objectivation pour provoquer chez le professionnel un changement de posture, une mise à distance de son activité. Les traces, le plus souvent les vidéos du comportement d'un acteur, représentent alors des "*trappes d'accès aux conflits de l'activité*" (Clot 1999 p139). Elles sont alors le prétexte à une intersubjectivité qui permet à l'acteur de re-connaître son activité. Au cours de l'autoconfrontation (Theureau 1992), comme durant l'entretien en *re situ subjectif* (Rix, 2004), l'enregistrement vidéo est mobilisé comme moyen d'inciter et d'aider la réflexion, par l'acteur, de sa propre action. Les traces d'activité orientent ainsi le rapport de l'acteur à son action. Il faut alors à nouveau opérer une distinction entre ces deux méthodes dans la mesure où l'une et l'autre n'utilisent pas la même perspective d'enregistrement : l'autoconfrontation relève traditionnellement de la confrontation de l'acteur à son comportement (Theureau, 1992), l'entretien en *re situ subjectif* revient à re-placer l'acteur dans une perspective plus proche de son point de vue en situation en utilisant les enregistrements de sa perspective *subjective située*. Cette perspective semble faciliter tant l'effort de réflexion de l'acteur que la conduite –par le chercheur– de l'entretien vers une explicitation de l'action. En effet, la trace interposée entre l'acteur et son action, trace qui objectivise cette dernière, paraît plus proche de la manière dont il a effectivement pu

appréhender le contexte dans lequel il a agi. Cependant, si l'enregistrement vidéo doit contribuer à aider l'acteur dans son effort de réflexion, ce dernier n'est pas envisagé en dehors de la dialogie propre à l'entretien. Ainsi, lors de l'autoconfrontation, comme au cours de l'entretien en *re situ subjectif*, l'acteur est invité à adopter tant une posture réflexive par rapport à son action que montrative dans la mesure où il s'agit bien de conduire le chercheur vers – et de partager avec lui – le sens de son activité.

Ainsi, le rapport que chaque méthode tente d'instaurer entre l'acteur et son action permet de différencier les verbalisations produites et de préciser ce qu'elles documentent effectivement de l'activité.

4.4. Matériaux mobilisés pour documenter l'activité

Le dernier axe que nous proposons afin d'analyser la manière dont chaque méthodologie envisage l'activité d'un acteur renvoie à la question de la triangulation des matériaux de recherche. Même si les raisons en sont différentes, une convergence peut être constatée quant à l'intérêt de mobiliser différentes documentations de l'action, de l'activité ou de l'expérience. Vermersch (2004, p44) souligne l'intérêt de "*triangler des données indépendantes*" ; Clot (1999, p136) prône une observation participante, la "*formation d'un milieu durable d'analyse et d'action*" ; Theureau (1992) convoque à la fois une description intrinsèque et une description extrinsèque du cours d'action ; pour nous, la nécessité de se référer à différentes sources de documentation de l'action trouve aussi un fondement dans la volonté de ne pas réduire une théorie de l'action à une théorie du discours de l'action Ricoeur (1990).

Si l'intérêt pour une triangulation est unanime, deux optiques doivent, à nouveau, être distinguées. La première est propre à la perspective d'analyse psychologique du travail de Clot : l'observation participante et l'ensemble des matériaux construits à propos d'une activité paraissent nécessaires pour "*résister au récit du sujet*" lors de l'autoconfrontation croisée, pour exploiter les formes dissonantes de l'activité (Clot 2000, p54). La seconde est partagée par les trois autres perspectives : "*pour comprendre et analyser le déroulement de l'action, [...] les verbalisations viendront souvent en complément aux informations qu'apportera ce qui est observable et les traces de la réalisation de l'action*" (Vermersch, 1994 p19). Ainsi, la triangulation semble nécessaire à la compréhension, à la formalisation et à l'analyse de l'action et/ou de l'activité. L'autoconfrontation et l'entretien en *re situ subjectif* doivent ensuite être distingués de l'entretien d'explicitation pour deux raisons :

-d'une part, la triangulation est, dans leurs cas, '*garantie*', puisque l'entretien porte sur un moment choisi et investigué par le chercheur. Ainsi, ce dernier dispose de différents types de matériaux pour documenter l'action alors que le moment investigué lors de l'entretien d'explicitation, moment choisi par l'acteur dans la mesure où il est significatif et particulier pour lui, peut ne pas avoir fait l'objet d'une investigation parallèle. Dans ce second cas, le chercheur ne dispose de différents types de matériaux que si l'acteur a spontanément construit des traces de son activité. Selon les cas, le chercheur peut ou non mobiliser différents types de matériaux pour documenter l'action : la triangulation apparaît ainsi plus aléatoire que dans les deux autres cas.

		L'auto-confrontation Theureau (1992)	L'auto-confrontation croisée Clot (1999)	L'entretien d'explicitation Vermersch (1994)	L'entretien en <i>re situ</i> <i>subjectif</i> Rix (2004)
Contexte d'élocution	Objectif de l'entretien	Décrire une action réalisée Saisir ce qui est pré-réflexif, significatif, montrable, racontable, commentable par l'acteur	Découvrir et transformer l'activité Mettre à jour ce qui révèle du possible, de l'impossible ou de l'inattendu au contact des réalités	Décrire un vécu, une action réalisée Expliciter le pré-réfléchi de l'action, dévoiler le phénoménal, la pensée privée	Décrire une action réalisée Approcher avec l'acteur les significations sous-jacentes à son action
	Posture du chercheur	Aider l'acteur dans sa réflexion et renseigner son cours d'action	Réguler l'échange entre deux experts	Guider l'acteur dans l'explicitation de son vécu	Partager l'expérience de l'acteur
	Support d'entretien	Vidéo du comportement de l'acteur	Vidéo du comportement de l'acteur		Vidéo d'une perspective proche de celle de l'acteur en situation
Caractère singulier du moment	Moment Spécifié	Par le chercheur	Par le chercheur et un collectif d'acteurs	Par l'acteur	Par le chercheur
	Type d'occurrence	Matérialisée par la vidéo	Matérialisée par la vidéo	Relative à la valence du moment pour l'acteur	Matérialisée par la vidéo
	Partir du singulier	Pour déterminer des cours d'action types	Pour identifier des styles et genres d'activité	Pour saisir les ressorts d'une action particulière	Pour construire les principes génériques sous-jacents à la pratique
Rapport de l'acteur à son action	Orienté par une trace d'activité	Une vidéo de son comportement Extériorité à combattre pour approcher l'action d'un point de vue intrinsèque	Une vidéo de son comportement Extériorité utilisée pour soulever des conflits dans le déroulement des activités	Une trace mnésique, affective, sensible Garantie de subjectivité	Une vidéo de sa perspective <i>subjective située</i> Extériorité limitée utile pour être accompagné par l'acteur au sein de sa situation
	Nature du rapport	Réflexif, descriptif et monstratif	Descriptif, monstratif et explicatif	Réflexif et descriptif	Réflexif, descriptif et monstratif
Matériaux construits concernant l'activité	Type de matériaux disponibles	Vidéo du comportement, Observation participante	Vidéo du comportement, Observation participante, Traces d'activité	Fonction de la disponibilité des traces relatives au moment choisi par l'acteur	Vidéo du comportement, de la perspective <i>subjective située</i> , Observation participante
	Objectif de la triangulation	Documentation complémentaire de l'activité et contraintes pour la verbalisation	Possibilité d'un changement de posture de l'acteur par rapport à l'action	Documentation complémentaire de l'action	Documentation complémentaire de l'activité et contraintes pour la verbalisation

Tableau 1 : Eléments de positionnement de verbalisations provoquées dans l'étude de l'activité d'un acteur

-d'autre part, ces deux méthodologies utilisent aussi les matériaux d'observation et/ou d'enregistrement comme une possibilité d'analyse du rapport du discours au déroulement de l'action alors que, pour ce faire, c'est le rendu même de l'entretien d'explicitation qui est rapporté à des critères *linguistiques*⁵.

Les matériaux dont dispose le chercheur et la manière dont il les utilise pour travailler sur l'activité d'un acteur nous permettent de préciser, outre les verbalisations produites, ce dont dispose le chercheur pour comprendre le déroulement, la rationalité et les ressorts de son action.

Après avoir développé quelques axes amorçant un positionnement du rendu de différents entretiens visant la rationalité de l'action, nous proposons une synthèse de cette analyse dans le tableau 1. Il présente en colonne les différentes méthodes dont il a été question ; en ligne, les quelques points que nous avons développé afin de mieux positionner le *Dire* produit par rapport à l'*Agir* qui fait l'objet de l'étude : (1) les caractéristiques du contexte d'élocution, (2) le caractère singulier du moment investigué, (3) le rapport de l'acteur à son action, (4) les matériaux mobilisés pour étudier l'*Agir* en question.

5. Conclusion

L'économie fondée sur la connaissance (Foray, 2000) met en avant l'obligation qui est faite aux organisations de faire émerger d'une manière permanente des pratiques nouvelles individuelles et collectives plus performantes. En mettant au centre de nos organisations le changement, l'innovation, la connaissance, les préoccupations des Directions des Ressources Humaines s'orientent vers de nouvelles thématiques. Comme le montre le thème de ce colloque, la question de la construction du sens des acteurs en situation, la question de l'engagement des acteurs dans leurs activités, la question de l'apprentissage, de l'innovation, de la construction des compétences individuelles et collectives sont aujourd'hui au cœur des préoccupations de la gestion des ressources humaines. Autant de thématiques qui supposent une compréhension en profondeur des situations de gestion, de rendre compte d'une manière précise des pratiques effectives des acteurs. De fait les méthodologies qualitatives semblent plus adaptées pour étudier ce type de registre. Mais dans le même temps, ces méthodologies se sont centrées classiquement sur les manières de dire (Hlady Rispal, 2002) plutôt que sur les manières de faire. Or comme nous l'avons montré, il y a un écart entre ce que dit spontanément un acteur sur sa pratique et cette même pratique. Il existe un corpus méthodologique en sciences sociales qui essaye depuis une trentaine d'années d'investir les pratiques à la fois sur le plan théorique mais aussi sur le plan méthodologique. Nous avons présenté les principales méthodes en usage et tenter de les positionner les unes par rapport aux autres. Ces méthodes constituent une nouvelle classe de méthodologies qualitatives qui sont centrées délibérément sur le faire et admettent que l'on ne peut atteindre cet objectif ni par une simple observation de la situation, ni par un simple interview des acteurs ayant réalisé eux-mêmes cette action. Il est possible pour le chercheur en gestion qui veut investir frontalement les pratiques de s'emparer de ces résultats théoriques mais aussi de construire des outils à partir de ces différentes pistes méthodologiques que nous avons présentées. Certains outils ont pour finalité la description des pratiques, d'autres la transformation des

⁵ *Linguistique* n'est peut-être pas le terme le plus adéquat, mais il s'agit de bien de qualifier les verbalisations produites : relèvent-elles d'une description ? L'acteur utilise-t-il la première personne, le présent, pour décrire son action ?... De nombreuses réflexions sont menées au sein du Groupe de Recherche sur l'EXplication (www.expliciter.net) d'une part pour spécifier le type de verbalisation visé, d'autre part pour mettre en évidence en quoi les relances du chercheur induisent, chez l'acteur, un certain type de discours.

pratiques. Certains nécessitent un appareillage d'investigation relativement lourd avec des enregistrements vidéo et une observation participante de la situation de la part du chercheur et d'autres supposent un dispositif plus léger en mobilisant un certain type d'interview ex-post. Par contre ces différentes méthodologies présentent une lacune pour les questionnaires car elles visent principalement l'activité individuelle. La question de l'appréhension des pratiques collectives est à construire, mais ces différentes perspectives offrent déjà la matière à la construction de ce type d'outil. Pour preuve des tentatives ont été faites récemment par exemple de construire un observatoire de l'organizing au sens de Weick (Lièvre, Rix, 2007 ; 2009). La lourdeur de ces dispositifs qui vont gagner en simplicité dans leurs usages progressifs est à évaluer par rapport à l'enjeu théorique fondamental qui est posé aux sciences de gestion aujourd'hui : s'agit-il de construire une théorie du discours sur l'action ou de l'action ?

Références

Clot, Y., 1999, *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.

Clot, Y, 2000, "Analyse psychologique du travail et singularité de l'action", in *L'analyse de la singularité de l'action*, J-M. Barbier, Paris, PUF, p.53-69.

Dubar, C., 1991, *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 1991.

Dummett, M., 1991, *Les origines de la philosophie analytique*, Paris, Gallimard.

Favret-Saada, J., 1977, *Les mots, la mort, les sors*, Paris, Gallimard, 1977.

Favret-Saada, J., 1986., L'invention d'une thérapie : la sorcellerie bocaine, 1887-1970, *Le débat*, n°40, p.29-46.

Frege, G., 1971, *Ecrits logiques et philosophiques*, Paris, Seuil.

Hlady-Rispal M., 2002, *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*, De Boeck Université.

Lahire, B., 2002, *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*, Paris, Nathan.

Lièvre P, Rix G., 2007, Vers la construction d'un observatoire de l'effectivité organisationnelle, une illustration à partir d'une investigation d'une expédition polaire, *Méthodes de recherche innovante pour créer des connaissances valides et opérationnelles*, ISEOR & Academy Of Management, coordination : Henri Savall, Marc Bonnet, Véronique Zardet, Michel Péron, Volume 1, p561-570.

Lièvre P, Rix-Lièvre G., 2009, L'observatoire de l'organisant, mode d'interprétation des matériaux qui en sont issues, *Revue Internationale de Psychosociologie*, Volume XV, N°35, Été, p161-178.

Merleau-Ponty, M., 1998, *Merleau-Ponty à la sorbonne. Résumé de cours 1949-1952*, Dijon-Quetigny, Cynara.

Ricoeur P., 1983, *Temps et récit. Tome 1 : L'intrigue et le récit historique*, Paris, Seuil, 1983.

Ricoeur P., 1990, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil.

Rix, G., Biache, M-J., 2004, Enregistrement en perspective subjective située et entretien en resitu subjectif : une méthodologie de constitution de l'expérience, *Intellectica*, n°38, p. 363-396.

Theureau, 1992, *Le cours d'action, analyse sémiologique : essais d'une anthropologie cognitive située*, Peter Lang.

Theureau, J., 2000, "Anthropologie cognitive et analyse des compétences", in *L'analyse de la singularité de l'action*, J-M. Barbier, Paris, PUF, p. 171-211.

Vermersch, P., 1994, *L'entretien d'explicitation*, ESF.

Vermersch, P., 1999, "Pour une psychologie phénoménologique", *Psychologie Française*, n°44-1, pp.7-18.

Vermersch, P., 2004, "Prendre en compte la phénoménalité : propositions pour une psychophénoménologie, *Explicitation* n°57, pp.35-45.

Rix (2004) avec l'entretien en resitu subjectif ou Lièvre – Rix avec l'observatoire de l'organizing (2009).