

Quelle stratégie d'observation pour le chercheur en gestion ?

Prolégomènes à toute recherche *in situ*

Gilles Arnaud

Professeur de gestion des ressources humaines
Groupe ESC Toulouse

La montée en puissance du paradigme constructiviste dans les sciences de gestion est appelée à modifier sensiblement la vision que nombre de chercheurs ont de leur méthodes. Un tel changement de perspective concerne notamment une démarche d'investigation communément utilisée dans de multiples recherches dites «de terrain» : l'observation in situ de la gestion des entreprises.

Cet article propose de tirer les principaux enseignements de ce renouveau épistémologique, afin de poser les jalons d'une véritable éthique méthodologique de l'observation in situ.

The growing importance of the constructivist paradigm in Management Sciences is no doubt going to slightly modify the vision that a number of researchers have of their methods. This kind of a change in perspective notably concerns a process of investigation commonly used in a lot of so-called "field" research : in-company management observation.

This article aims at extracting the principle teachings of this epistemological revival, in order to pave the way for a real methodological ethic of in situ observation.

El crecimiento del paradigma constructivista en el marco de las ciencias de gestión cambia de modo apreciable el enfoque metodológico de muchos investigadores. Tal cambio de perspectiva concierne particularmente a un modo de investigación que se suele utilizar en muchas investigaciones de "terreno" : la observación in situ de la gestión de las empresas.

Este artículo propone sacar las más importantes enseñanzas de esta renovación epistemológica, al objeto de plantear la problemática de una ética metodológica de la observación in situ.

INTRODUCTION

Aujourd'hui, l'intrusion en sciences de gestion de nouveaux référents épistémologiques, issus d'autres champs de savoir, est appelée à modifier sensiblement la vision que nombre de chercheurs ont de leurs méthodes (A.-C. Martinet *et al.*, 1990; C. Tapia, 1991). Ce changement de perspective concerne en particulier une démarche d'investigation déjà ancienne et communément utilisée dans de multiples recherches dites «de terrain», à savoir l'*observation in situ* de la gestion des entreprises¹. Depuis quelque dix ans, en effet, les fondements de cette démarche sont mis en question et en même temps régénérés par la montée en puissance du paradigme constructiviste² dans les sciences sociales et de gestion, ainsi que par divers apports convergents de l'ethnologie ou de l'ethnopsychanalyse, de la psychologie sociale ou de la micro-sociologie.

Nous voudrions donc, par un ensemble de réflexions critiques et synthétiques, tirer ci-après les principaux enseignements de cette effervescence interdisciplinaire, afin de poser les jalons d'une «nouvelle» éthique méthodologique de l'observation *in situ*. Ce faisant, nous ne prétendons ni régler, avec force conseils, les détails pratiques du travail de l'observateur sur son terrain (à ce sujet, voir par exemple K. Weick, 1968; *Administrative Science Quarterly*, 1979), ni même aborder la phase de transcription de l'observation, qui obéit à des lois et des contraintes propres (P. Goguelin, 1967). Nous concevons bien davantage notre propos comme un ensemble de prolégomènes à toute observation future en entreprise, qui pourrait accéder au rang de stratégie de recherche en gestion.

I. — L'OBSERVATION *IN SITU* REVISITÉE PAR LE CONSTRUCTIVISME

Méthode «d'enquête» parmi d'autres, l'observation *in situ* n'a jamais eu bonne presse dans le champ de la recherche en sciences sociales et de

¹ Etymologiquement, le verbe observer est dérivé du latin «observare», la racine «servare» ayant à la fois le sens de «faire attention à» et de «conserver», le préfixe «ob» signifiant «devant». Observer, c'est littéralement porter son attention perceptive (c'est-à-dire principalement visuelle bien sûr, mais aussi auditive) sur quelque chose devant soi, afin d'en conserver l'empreinte (P. Foulquie, 1962; P. Goguelin, 1967). «*In situ*», à savoir en milieu «naturel».

² Issu, à l'origine, des travaux du psychologue et épistémologue J. Piaget (1950).

gestion. Malgré une percée académique récente (voir par exemple ISEOR-FNEGE, 1985; Formation et Gestion, 1986; CEFAG, 1989), elle conserve en général un statut à part, irrémédiablement entaché d'empirisme, tant chez les expérimentalistes purs et durs que chez les «ultra-cliniciens³».

1. Le «discours» de la méthode expérimentale

Dans une première perspective, il n'y a de science qu'expérimentale : le chercheur doit pouvoir étudier le «comportement» de variables clairement identifiées et isolées, dans le cadre d'une situation qu'il a lui-même créée et dont il maîtrise les aléas. C'est pourquoi la démarche d'observation *in situ*, où les variables s'enchevêtrent et se parasitent mutuellement, est considérée comme insuffisamment rigoureuse par les expérimentalistes (O. Aktouf, 1987). Au mieux, ils la tolèrent, en tant que méthode exploratoire. A ce titre, elle n'est certes pas exempte de vertus heuristiques, mais son calibrage méthodologique focalise peu l'attention des chercheurs : seule compte la richesse des données obtenues et «tout est bon» pour y parvenir (P. Feyerabend, 1979). La validation scientifique des hypothèses que l'observation aura permis d'élaborer s'effectuera, quant à elle, à l'aide d'autres techniques : questionnaire, entretien ou recueil et analyse de documents.

Pourtant, l'observation *in situ* «mérite» mieux que ce statut de simple préliminaire à une expérimentation, car elle a une spécificité épistémologique que ne possèdent pas les méthodes concurrentes. Dans une enquête par questionnaire ou par entretien, ou encore dans un document soumis à analyse, ce sont effectivement les acteurs de terrain eux-mêmes qui rapportent ce qu'ils ont vu ou voient habituellement à telle occasion qui intéresse l'étude. Or, un phénomène ne saurait se laisser réduire à ce que les «participants» peuvent bien en dire. Cela a été souligné avec justesse en sociologie (H. Garfinkel, 1967; P. Bourdieu *et al.*, 1973) et plus récemment en sciences de gestion (Formation et gestion, 1986; G. Amado *et al.*, 1989). En effet, les discours des acteurs sont d'abord plus ou moins sous-informés, les protagonistes d'une situation ne se rendant pas toujours compte – ou de manière parcellaire et limitée – de ce qui se joue dans cette situation (J.-C. Moisdon, 1984). Ces discours sont aussi nécessairement tributaires de certaines capacités de verbalisation, ainsi que d'un code social ou professionnel qui les enferme, voire qui en standardise le contenu (P. Bourdieu et L. Boltanski, 1975; P. Bourdieu, 1982). C'est donc une finalité des sciences sociales et de gestion que de parvenir à construire un méta-discours «transcendant»

³ D'après une expression du psychologue D. Lagache.

les représentations des individualités et collectivités étudiées (P. Claval, 1980).

Dans cette perspective, l'observation *in situ* constitue bien le seul mode d'approche des «situations de gestion» (J. Girin, 1990) qui ne fasse pas directement et systématiquement appel aux discours des acteurs eux-mêmes. Sa pertinence apparaît, par exemple, lorsqu'il s'agit d'étudier certains phénomènes usuels⁴, que les chercheurs peuvent difficilement appréhender par l'interrogation *a posteriori* (questionnaire, entretien) de personnes au fond peu conscientes des automatismes qu'elles développent *in vivo*. Ainsi en va-t-il des interactions sociales les plus quotidiennes (E. Goffman, 1974; R. Castel *et al.*, 1989), y compris dans un cadre professionnel (J. Gumperz, 1989). Surtout, l'observation en entreprise permet la saisie de logiques de situation, qui sont par définition déterminées par un contexte concret d'apparition, et se prêtent donc fort mal à une investigation «hypothétique» (que feriez-vous si... que se passe-t-il quand...). «Il est impossible de dire à l'avance quels éléments ou catégories d'éléments d'une situation de gestion vont jouer, en fin de compte, le rôle le plus important», écrit J. Girin (1990). «Des éléments matériels palpables, aussi bien que des représentations et des croyances peuvent intervenir de manière décisive à un moment particulier.» Et le sociologue de proposer «d'étudier les situations de gestion, non pas en elles-mêmes, dans toutes leurs dimensions, mais en relation avec la manière dont les participants agissent...»

2. Ce sens que nous ne saurions voir

Dans une seconde perspective, résolument clinique et antiréductionniste, le tableau change du tout au tout : l'observation *in situ* n'est plus critiquée pour son manque de rigueur ou de pureté méthodologique, mais parce qu'elle est jugée réductrice et stérilisante, voire fondamentalement leurrante. L'argumentation la plus convaincante à ce propos a sans doute été développée par les psychanalystes, qui considèrent leur «objet», la psyché, comme un ensemble hypothétique non réductible aux méthodes extérieures d'observation (S. Freud, 1916). En effet, les processus intrapsychiques (surtout les processus dits «primaires⁵») sont soustraits par définition même à l'investigation comportementale. Et lorsque S. Freud (1905) s'enquiert, par exemple, de la sexualité de l'enfant, il ne l'observe

⁴ Selon une tradition propre à l'école de Chicago (voir *L'Ecole de Chicago*, textes traduits par Y. Grafmeyer et I. Joseph, Paris, Aubier-Montaigne, 1984).

⁵ Les processus primaires obéissent au principe de plaisir-déplaisir; ils visent une satisfaction subjective, en déjouant les effets de la «censure». Les processus secondaires obéissent quant à eux au principe de réalité et visent une production objective.

pas au sens strict du terme, mais il n'hésite nullement à élaborer des hypothèses sur l'inobservable. Il en est ainsi du phénomène de «l'étayage⁶», qu'aucune observation ne permet d'induire, mais qu'une pensée en revanche peut construire (en discernant la complexité cachée dans ce qui apparaît à l'état de pseudo-simplicité) (A. Green, 1979).

En outre, l'observation est ici jugée trompeuse, car faussement naturaliste. Elle tendrait à laisser accroire, par la force de la persuasion visuelle, que «le réel est réalisé» (J. Baudrillard, 1985), alors qu'il y a «l'autre scène», celle de l'inconscient, et plus généralement celle de la pensée. Adhérer à l'immédiatement perceptible, c'est ainsi se condamner à l'illusion, à la fascination du mirage, à l'oblitération ou à la dérobade de «l'autrefois» et de «l'ailleurs», auxquels seuls la parole et le langage, dans le silence et le secret du cabinet analytique, peuvent ouvrir l'accès. «Pour ce qui est de la pensée, écrit le psychanalyste J.-B. Pontalis (1987), c'est un arrachement au «voir» qui l'initie, arrachement toujours à réeffectuer tant l'attraction par l'image ne cesse d'être active. Et nous, en plaçant le fauteuil derrière le divan, nous donnons une forme concrète à cette division du regard et de la pensée. Nous instituons la perte de vue comme condition de la pensée.» Dans son refus du scopique, la psychanalyse renoue, à travers les siècles, avec le mythe grec de l'aveugle qui voit ce que la vision masque dans l'évidence sensible ou celui du cyclope doté du don de double vue en dépit de son oeil en moins. Œdipe n'est-il pas lui-même aveugle à ce qu'il a sous les yeux ?

La psychanalyse a sans aucun doute exercé, au cours de ces trente dernières années, une forte influence (que beaucoup ont même qualifiée d'hégémonique) sur de nombreux champs des sciences humaines et sociales, avec pour corollaire un certain désintérêt des chercheurs pour les méthodes d'observation et un recours privilégié aux techniques d'entretien approfondi et aux analyses de discours. Dans le champ de la recherche organisationnelle, les écoles d'inspiration psychanalytique n'accordent, elles aussi, que peu de place aux démarches privilégiant la conscience observante, mais leur impact social reste limité (et même marginal dans le champ strict des sciences de gestion) (J.-P. Le Goff, 1992). Ce qui ne signifie pas, toutefois, que leurs réticences à user substantiellement d'observations *in situ* ne doivent pas être prises en ligne de compte. En fait, l'objet dicte la méthode (J. Dubost, 1987). S'il s'agit, par exemple, d'étudier «l'imaginaire organisationnel» d'une entreprise (D. Anzieu, 1984; M. Kets de Vries et D. Miller, 1985), c'est d'abord sur un «matériel» symbolique et langagier (les discours des acteurs de

⁶ «La sexualité infantile (...) se développe en s'étayant sur une fonction physiologique essentielle à la vie» (la succion) (S. Freud, 1905).

l'organisation), recueilli au cours d'entretiens non préstructurés, qu'il conviendra de s'appuyer (quoi de plus «signifiant», en effet). Mais si le but de la recherche consiste davantage à décrire des «pratiques de gestion» (H. Dumez, 1988), alors comment faire l'économie d'une observation *in situ* de ces pratiques? Il suffit de savoir ce que l'on cherche.

En définitive, à l'issue de ce rapide détour par la critique, nous pensons d'ores et déjà pouvoir affirmer qu'il existe une place de choix pour l'observation *in situ* dans la topographie méthodologique des sciences sociales et de gestion. Mais il s'agit de savoir comment cette place peut être effectivement occupée et à quelles conditions l'observation *in situ* peut accéder au statut de stratégie de recherche. L'exigence de rigueur scientifique n'est certes pas ici du même ordre que dans une démarche expérimentale, mais cela ne veut pas dire pour autant que l'on puisse observer n'importe quoi dans n'importe quelles circonstances (R.C. Kohn, 1985). Par ailleurs, la méfiance à l'égard de «la scène du visible» ne saurait être aussi radicale – et pour cause – dans la pratique de l'observation *in situ* que dans la thérapie psychanalytique; mais une vigilance méthodologique s'impose et celle-ci reste maintenant à préciser.

3. Pour un constructivisme constructif

Nombreux sont les auteurs qui mettent en garde contre les illusions perceptives et plus généralement contre les distorsions ou déformations qu'un chercheur-observateur introduit dans l'acte d'observation, du fait notamment de ses centres d'intérêt spécifiques, de son expérience passée, de ses motivations, de ses choix intellectuels et *a priori* idéologiques (voir par exemple M. Grawitz, 1986; J. Massonnat, 1987; R. Mucchielli, 1988). Autant dire que nous faisons nôtre le principe de cette précaution méthodologique. Mais nous voudrions aussi montrer que les termes employés précédemment ne sont pas innocents ni neutres quant aux «solutions» envisagées, puisqu'ils renvoient implicitement aux «épistémologies positivistes», comme le réalisme, l'empirisme logique ou le matérialisme rationnel (J.-L. Le Moigne, 1990).

En effet, parler d'illusion, de distorsion ou de déformation sous-entend l'existence, indépendamment de l'observateur, d'un réel ontologique, par essence univoque. Ici, l'observation, en tant que stratégie de recherche, doit donc idéalement tendre à l'objectivité (caractère de ce qui est propre à l'objet), c'est-à-dire à la saisie la plus fidèle et exacte possible (asymptotique, pourrait-on presque dire) de cette réalité-en-soi. L'introduction du moindre élément spécifique à un observateur idiosyncratique tient lieu de «scorie» subjective et représente un «artefact» qui doit être évité ou

éliminé. A l'horizon, il y a bien, dès lors, une croyance (naïve?) en la validité et la pureté de nos perceptions (P. Fraisse, 1985).

L'avènement du paradigme constructiviste dans l'univers de la science bouleverse cette perspective positiviste. Le réel ontologique n'est plus en «ligne de mire», car il est à proprement parler impensable («impossible», dirait J. Lacan). L'observateur en tant que sujet connaissant n'a en effet accès qu'à des représentations de la réalité traduisant l'expérience de sa relation au monde : tout est construit⁷ (P. Watzlawick, 1978; P. Watzlawick *et al.*, 1988; J.-L. Le Moigne, 1987a, 1990; M.-J. Avenier, 1992). Pour un chercheur (surtout dans les sciences sociales et de gestion), il n'y a donc jamais simple «recueil» – plus ou moins complet – de données informatives, comme on le dit un peu rapidement par habitude ou par facilité, mais véritablement «production» (voire «co-production») de ces données (G. Bachelard, 1938, 1968; A. Trognon, 1987; J.-L. Le Moigne, 1987a, 1987b, 1988, 1990). L'observateur ne peut qu'élaborer symboliquement ce qu'il voit et, dans cette «invention de la réalité», il est lui-même son propre instrument de recherche (P. Watzlawick *et al.*, 1988).

C'est pourquoi nous voudrions à présent tenter de cerner, dans une optique de contrôle méthodologique ultérieur, les principales catégories de variables qu'un chercheur fait intervenir dans son observation. Sans faire pour l'instant référence aux variables contextuelles inhérentes à la relation observateur-observé(s) sur le terrain (voir *infra*), nous pouvons d'ores et déjà identifier trois grandes coordonnées constructivistes : une coordonnée intellectuelle, une coordonnée socioculturelle et une coordonnée affective⁸ (F. Ben Slama, 1989).

4. Des lois de l'esprit

Dans l'observation, le chercheur-observateur crée du sens à partir de son savoir constitué et du cadre d'analyse auquel il se réfère plus ou moins explicitement (C. Mouchot, 1986; R.C. Kohn et P. Negre, 1991) : l'observation est une entreprise «chargée de théorie» (R. Hanson). En effet, puisqu'il n'existe pas d'articulations «naturelles» de la réalité, le chercheur est d'abord guidé par sa problématique de recherche, qui détermine la visibilité des objets de son étude dans un champ d'observation donné, ainsi que la «lecture» de ces objets (R. Droz, 1984;

⁷ Mais le monde existe bel et bien; il n'est pas, comme dans le solipsisme, qu'un rêve de l'individu.

⁸ Ces trois coordonnées, distinctes pour les besoins de l'analyse, sont en réalité fortement interdépendantes.

H. Dumetz, 1988). Observer, c'est ainsi voir plus que ce que l'on voit et en même temps voir moins, selon le mot de M. Merleau-Ponty (1964).

La problématique du chercheur est elle-même plus ou moins directement rattachée à un certain paradigme, propre à sa discipline scientifique d'appartenance (T. Kuhn, 1977). Or, ce rattachement paradigmatique pose inmanquablement un problème de «gestalt», en ce sens qu'il interdit tout décodage selon un paradigme alternatif (L. Althusser, 1967). Le danger survient, pour le chercheur-observateur, lorsque ce dernier n'est plus apte à reconnaître comme tel son «filtre» épistémique, c'est-à-dire lorsque sa théorie se transforme en idéologie ou en doctrine. Pour reprendre la métaphore organiciste d'E. Morin (1993), nous dirons que les idées sont, en effet, dotées d'un dispositif immunologique, destiné à les protéger de la contestation. Mais celui-ci peut s'emballer, comme sous l'effet d'un virus. L'idéologie n'est-elle pas alors, comme le précise L. Festinger (1957), un «système résistant à la dissonance cognitive»? Permettant de rationaliser des préférences partisans, elle agit à l'insu du chercheur-observateur, comme un scotome qui empêche obstinément la perception de données contrariantes, alors déclarées aberrantes ou erronées.

R.C. Kohn et P. Negre (1991) montrent, en outre, que l'identité du destinataire d'une recherche polarise nécessairement l'observation réalisée; ce qui ajoute à la «dyade» observateur-observé un tiers souvent exclu de l'analyse, à savoir le commanditaire ou le public visé : «Il n'y a pas d'observation qui ne soit *de* et *pour*.» En matière de recherche en gestion *in situ*, la relation chercheur-entreprise donne d'ailleurs souvent lieu à un contrat, plus ou moins formel, qui spécifie les obligations du chercheur (par exemple, la nécessité de répondre à certaines préoccupations opérationnelles et demandes du client) en contrepartie de l'accès à un terrain et éventuellement du financement de la recherche par l'entreprise (P.-J. Benghozi, 1990). En effet, pour que le chercheur soit autorisé à mener son observation, il faut que «l'entreprise» – c'est-à-dire ses dirigeants ou au moins un cadre d'un certain niveau hiérarchique (voire les instances représentatives du personnel) – y trouve un intérêt (notoriété, gratifications personnelles ou collectives, résolution de problèmes, etc.), égal ou supérieur aux désagréments anticipés de la présence d'un «étranger» (perte de temps, risque de désorganisation, problèmes de confidentialité, etc.) (C. Riveline et M. Mathieu, 1983). Le chercheur doit donc opérer un compromis entre son propre projet de recherche (logique de connaissance) et les problèmes de terrain identifiés par certains décideurs clés de l'entreprise (logique d'action) (M. Berry, 1984; J. Girin, 1987) et ce compromis ne peut pas ne pas influencer sur la production des résultats de l'observation. En toute hypothèse, le chercheur n'observera «correctement»

que les aspects du fonctionnement organisationnel auxquels les raisons de sa présence lui autorisent explicitement l'accès.

5. Les structures élémentaires de l'identité

Outre l'ancrage proprement théorique du chercheur, l'observation est aussi référée à ses acquis socioculturels. Ceux-ci façonnent, en effet, les catégories mentales qui lui permettent de décoder immédiatement une grande partie de la réalité observée : stéréotypes, normes, valeurs et autres représentations sociales (L. Pinto, 1989; D. Jodelet, 1993). Ces « patterns de réactions automatiques » (M. Balint, 1966) nous sont transmis à partir de la naissance, par le biais de la famille, de la tradition, puis de l'école, de l'habitus et de la communication sociale. Ils ne sont d'ailleurs pas sans évoquer – *mutatis mutandis* – cet « imprinting » des éthologistes, en vertu duquel un oisillon sortant de l'œuf peut prendre pour sa mère le premier être vivant qu'il aperçoit à sa portée (K. Lorenz, 1973). Mais, il y a une différence d'ordre éthique et épistémique entre le jeune oiseau et l'observateur humain. C'est que ce dernier – en tant que sujet – peut travailler à prendre conscience, autant que faire se peut, des registres sur fond desquels il pense et perçoit (M. Foucault, 1966). S'il ne s'y emploie pas, son appartenance socioculturelle risque fort de se transmuier en un ethnocentrisme producteur de jugements de valeur littéralement « aveugles ».

Cet ethnocentrisme se déploie évidemment plus volontiers lorsque le chercheur, dans le cadre de sa recherche, est appelé à « franchir les frontières » d'une manière ou d'une autre (intervention dans une organisation étrangère ou une entreprise française à fort taux d'impatriés, par exemple). Mais un ethnocentrisme plus insidieux – disons catégoriel ou professionnel – guette aussi l'observateur immergé dans une entreprise plus « classique », lorsque la proximité sociale apparente avec les acteurs de terrain qu'il observe rend malaisée la perception de spécificités non « exotiques » (P. Durning, 1987; J.-R. Loubat, 1988) : la quotidienneté, un défi à l'analyse ?

6. Psychopathologie de la vision quotidienne

De l'observation, cet acte de création de sens, notre affectivité ne saurait être absente ⁹. Aussi n'est-il sans doute pas étonnant que le test de

⁹ Comme le montre J. Lacan (1966) à propos du « stade du miroir », le « voir » a partie liée avec la construction du sujet. S. Freud (1919) aborde lui-même le spéculaire sous l'angle de l'imaginaire, et plus généralement l'aveuglement sous l'angle du complexe de

personnalité jugé en général le plus «révélateur» par les spécialistes soit le célèbre Rorschach. Au cours de cette épreuve, en effet, il est précisément demandé à un sujet de dire ce qu'il voit en observant des taches d'encre, afin d'en inférer l'éventail de ses intérêts, la force de ses motivations, ou encore ses résistances et angoisses (D. Anzieu, 1960). G. Bateson (1965) souligne quant à lui les dangers de la mobilisation de l'affectivité de l'observateur dans son observation : «Non seulement chaque être humain tend à voir dans le monde extérieur ce qu'il désire voir, mais ayant vu dans le monde extérieur une chose, même désastreuse, il doit encore désirer que son information soit vraie».

Ces conséquences ont souvent été stigmatisées par les méthodologues (voir R. Mucchielli, 1988) comme relevant d'une erreur dite de projection. Il s'agit, comme son nom l'indique, d'un phénomène par lequel l'observateur projette sur la situation qu'il observe (comme sur un écran) ses propres désirs, affects, fantasmes, attentes ou défenses psychologiques – si bien que l'observation finit, dit-on, par renseigner davantage sur l'observateur que sur son objet. C'est là un processus psychique inconscient (donc ignoré de bonne foi), qui peut être si fort que l'observateur ne voit que ce qui lui convient, n'entend que ce qu'il veut bien entendre et oublie ce qui lui est désagréable, voire difficilement supportable sur le plan émotionnel. Les psychanalystes et psychothérapeutes diraient que la «dérive pathologique» de l'observateur oscille toujours entre une position névrotique et une position psychotique. Le névrotique ne dénie pas la «réalité» qu'il se représente effectivement, il veut seulement ne rien en savoir, ne plus y penser ni en parler. En bref, il refoule la représentation gênante ou déplaisante dans son inconscient. Le cas n'est pas si rare chez les chercheurs de terrain : l'ethnopsychanalyste G. Devereux (1980) raconte par exemple, à propos d'une de ses recherches sur l'alcoolisme des indiens Mohave, comment il a refoulé certaines données d'observation anxiogènes liées à son aversion irrationnelle pour l'ivrognerie – «oubli» qui lui a été signalé par un ami psychologue. Le psychotique, quant à lui, confond purement et simplement le fantasme avec la réalité, ou plus précisément le désir d'un «objet» avec sa représentation. Il nie la non-concordance entre les deux et, à l'occasion de cette confrontation, refuse la représentation intolérable et la remplace par des données arbitraires; tout se passe comme si ce qui n'a pas été symbolisé faisait retour dans le «réel» (J. Lacan, 1975; R. Pelsser, 1989). Fort heureusement,

castration : c'est le châtiment que s'inflige Œdipe, après son double crime, qui figure le mieux la castration dans le registre imaginaire (N. Loraux, 1987). Dans *Pulsions et destins des pulsions* (1915), il met d'ailleurs en relation «les yeux et le membre viril», en particulier pour ce qui concerne le voyeurisme et l'exhibitionnisme.

le cas de l'observateur-chercheur psychotique semble bien plus rare, du moins faut-il l'espérer.

7. L'observateur en son miroir

La philosophie de l'observation change donc radicalement avec la perspective constructiviste. Il n'est plus question, comme dans la science positive, de traquer des artefacts – ces biais cognitifs, affectifs et culturels qui brouillent l'accès à la connaissance vraie – pour les réduire ou encore mieux les résorber. Mais il s'agit, avec l'observation *in situ*, de prendre toute la mesure d'un acte de création de sens, possédant ses inévitables déterminants subjectifs, afin de les circonscrire, d'en maîtriser l'impact, et de pouvoir les expliciter au futur lecteur. Dans cette seconde perspective, la quête obsessionnelle de l'objectivité par auto-neutralisation du chercheur lui-même ne représente qu'une fuite ou un refuge (R. Mucchielli, 1988), voire une utilisation défensive de l'exigence de scientificité (G. Devereux, 1980).

Poussé à l'extrême, l'objectivisme conduit à l'asepsie de l'observation, alors purement «extrospective», sur le modèle de la psychologie behavioriste. Dans les sciences sociales et de gestion, cette limite a pour effet de soustraire à l'investigation du chercheur ce qu'il y a sans doute de plus essentiel à son étude, à savoir la production du sens par les observés (A. Green, 1979; J.-C. Calpini, 1984; R.C. Kohn et P. Negre, 1991). Mais, comme le précise E. Morin (1984), «est-il vraiment nécessaire à la vision scientifique d'éliminer tout ce qui est projet, finalité, acteur, sujet? Est-il scientifique de s'auto-éliminer soi-même auteur de cette scientificité?» A ces questions, les constructivistes répondent par la négative.

En effet, le chercheur observe et «parle» nécessairement d'un certain «lieu épistémique», fait entre autres de désirs, jugements et hypothèses (B. Joly, 1992; M.-R. Verspieren, 1992). S'il veut faire œuvre scientifique et ne pas se condamner au préjugé ou à la prophétie autoréalisatrice (K. Merton), il a donc tout intérêt à connaître et re-connaître ce «lieu» subjectif, le questionner, pour en tenir et en rendre compte; il doit prendre la mesure et en même temps témoigner de son cadre théorique sous-jacent, ainsi que des valeurs qui s'y rattachent, et accompagner son travail de recherche d'une réflexion critique sur les fondements et conditions de sa perception (E. Morin, 1984; G. Cauquil, 1986; L. Pinto, 1989; R.C. Kohn et P. Negre, 1991). A défaut d'être reproductible expérimentalement, la donnée qualitative doit être «auditable», selon le mot de G. Koenig (1989).

Nous ne développerons pas ici comment passer de cette formulation générale à sa mise en application par le chercheur-observateur (comme, par exemple, faire intervenir dans le dispositif de recherche une instance

de contrôle externe au terrain). Remarquons simplement que ces exigences critiques et leurs conséquences pratiques ont été récemment soulignées avec force dans le champ de la recherche en gestion (O. Aktouf, 1987; J. Girin, 1987; H. Dumez, 1988; P.-J. Benghozi, 1990). Certes, la prise de conscience a ses limites, mais elle constitue le plus sérieux antidote contre l'idéologie, l'ethnocentrisme et la projection psychologique aveugle, trois pathologies de la lucidité du chercheur-observateur vis-à-vis de lui-même, de ses représentations et de ce qu'il actualise dans l'observation.

II. – CONSTRUIRE L'INTERACTION ENTRE OBSERVATEUR ET OBSERVÉS

La perspective constructiviste se complexifie et prend tout son sens, si nous replaçons à présent notre réflexion dans le cadre même de la situation concrète d'observation, où observateur et «objet» observé sont mis en présence. En effet, toute observation *in situ* de la vie des entreprises et des organisations, *a fortiori* si elle est «participante», suppose une interaction entre un observateur et un ou plusieurs observés (M. Berry, 1984; A. Lévy, 1984; O. Aktouf, 1987; J. Girin, 1987; P. Halbherr, 1987, 1988; M.-J. Avenier, 1989; P. Lepec, 1992). Cette interaction, même si le chercheur ne dit rien et se tient en retrait, influence nécessairement celui ou ceux qui sont observés ainsi que celui qui observe : elle détermine donc corrélativement l'appréhension des phénomènes à l'étude.

C'est pourquoi, comme le montre J. Piaget (1970, 1988), la querelle du dualisme sujet-objet, qui pose tour à tour le primat de l'un ou de l'autre dans l'histoire de la pensée, doit être dépassée. Pour le célèbre psychologue et épistémologue genevois, il n'y a pas *un* sujet et *un* objet, mais un *couple sujet-objet*, régi par le processus de l'échange, dont les deux termes inséparables tirent leur «réalité». Cette optique piagétienne, notamment partagée par G. Devereux (1980) en ethnologie et par E. Morin (1982) en sociologie, n'est dès lors pas exempte de conséquences. Dans les épistémologies positivistes, en effet, l'interaction entre observateur et observé(s) est appréhendée en termes de perturbations affectant la «réalité ontologique» de la situation soumise à investigation. Il conviendra donc d'annuler ces perturbations, ou du moins de les «minimiser» par la mise en place de correctifs permettant de «déparasiter» ladite situation. Dans une perspective constructiviste, au contraire, l'interaction entre observateur et observé(s) est par définition la condition même de la connaissance (M.-J. Avenier, 1992). Elle est par conséquent recherchée pour elle-même; et il s'agira à nouveau, pour le chercheur-observateur, de faire

œuvre de «conscientisation scientifique», en prenant en compte cette inter-structuration *in situ* du sujet et de «l'objet-sujet ¹⁰».

1. Regards sur les réactions au regard

Tout un chacun a pu noter, dans son expérience quotidienne, que l'observation provoque chez les sujets observés toutes sortes de réactions contrastées, voire opposées : propension à se placer à distance ou au contraire devant l'observateur, gêne voire anxiété paralysante ou prestance et exhibitionnisme, conformité ou excentricité, hostilité voire rébellion pure et simple ou encore docilité, etc. Sans même faire référence à la pathologie paranoïaque, à ce «délire d'observation» que S. Freud étudie dans *Pour introduire le narcissisme*, il n'en reste pas moins que toute intrusion dans une entreprise comporte une dimension persécutoire et que l'indifférence des observés est rare.

Ces réactions au regard ont souvent été fort justement mises en parallèle avec certaines caractéristiques dites «objectives» de l'observateur (son âge, son sexe, son «look», ses particularités ethniques, etc.) et certains de ses «attributs» (son statut social plus ou moins «prestigieux», sa position hiérarchique, sa compétence dans un métier, l'image de l'institution à laquelle il appartient le cas échéant, etc.) (T. Barber, 1973). Mais il s'agissait le plus souvent de dénoncer le caractère défensif et réactionnel de ce qui était globalement considéré comme une altération du comportement, face à l'angoisse d'être jugé. En réalité, de nombreuses recherches en psychologie sociale (auxquelles font par exemple référence S. Moscovici *et al.*, 1984 et R. Mucchielli, 1988) attestent d'un «modelage» de l'observé par l'observateur, en fonction de ce que le premier sait, imagine ou croit deviner des intentions et des attentes du second, avec les conséquences positives ou négatives qui leur sont associées. C'est alors «l'effet Pygmalion» ou «effet Rosenthal», en vertu duquel les observés agissent plus ou moins inconsciemment de manière à confirmer ce que le chercheur-observateur espère découvrir et qui leur est transmis par des indices paralinguistiques involontaires (mimiques du chercheur, gestes, tonalité de la voix, etc.) (R. Rosenthal, 1966). On parlera plutôt d'effet «Hawthorne», lorsque ce type de réaction concerne, non plus un individu, mais un groupe tout entier ¹¹.

¹⁰ L'homme est un «étrange doublet empirico-transcendantal» (M. Foucault, 1966), c'est-à-dire un être indivisiblement connaissant-connaissable, inextricablement sujet et objet de vérité.

¹¹ Du nom des ateliers de la Western Electric Company, où fut menée de 1927 à 1932 la célèbre enquête d'E. Mayo et de son équipe de la Harvard Business School, enquête qui lança l'intérêt pour les problèmes humains en milieu industriel aux Etats-Unis. L'effet

Quoi qu'il en soit, un tel ajustement du comportement de l'observé n'est pas obligatoirement dû à une plasticité psychologique ou à un quelconque réflexe automatique de défense de son image sociale; il peut avoir une visée plus stratégique ou tout au moins tactique. Par exemple, un acteur de terrain ou un groupe d'acteurs peut être tenté d'orienter ou de manipuler un chercheur dans le sens de ses propres intérêts et projets (ne pas divulguer certains faits en interne ou en externe, bloquer un changement organisationnel non désiré, provoquer une rumeur, etc.) (M. Crozier et E. Friedberg, 1977; P. Zemor, 1980; *Formation et Gestion*, 1986; M. Matheu, 1986a).

Ajoutons à cela que ces comportements situationnels de l'observé peuvent reposer sur une perception plus ou moins «réaliste» de la personne de l'observateur. Ainsi, un chercheur en gestion pénétrant dans une organisation peut être effectivement accepté et regardé pour ce qu'il est, à savoir un «scientifique désintéressé», dont l'insertion dans les rapports internes de l'entreprise n'est pas déterminée par des enjeux de pouvoir (au sens large du terme). Cela ne signifie pas pour autant que les observés joueront cartes sur table. En effet, même s'il n'est pas considéré comme «un espion à la solde de la hiérarchie», le chercheur n'en est pas moins généralement appelé ou introduit dans l'entreprise par la direction ou un cadre de haut niveau; ce qui en fait, au moins potentiellement, un interlocuteur privilégié de cette catégorie de décideurs (M. Matheu, 1986a). Or ceux-ci pourraient éventuellement utiliser ses résultats à des fins qu'il n'anticipe ou n'imagine pas lui-même. Personne n'est donc à l'abri d'une bêtise ou d'une indiscretion de sa part. Puisque l'observateur ne partage pas les mêmes risques que les acteurs internes qu'il observe, et qu'il peut se retirer de l'entreprise à moindres frais quand il l'entend, les observés ont effectivement de bonnes et légitimes raisons de se méfier de lui, malgré les garanties sincères d'anonymat et de confidentialité qu'il peut promettre (P. Halbherr, 1987).

C'est la raison pour laquelle les acteurs sont susceptibles d'interférer en permanence avec la procédure d'observation, afin de garder un contrôle sur les données informatives produites. En un sens, la recherche en gestion, en tant que stratégie de connaissance, risque toujours de provoquer des contre-stratégies de non-information (évitements plus ou moins diplomatiques, fuites caractérisées, rendez-vous annulés, retards répétés,

Hawthorne consiste en une activation générale, plus ou moins durable chez les observés, due à la présence d'un observateur perçue comme valorisante (E. Mayo, 1933; J. Massonnat, 1987). Les travaux de K. Lewin fournissent un cadre d'analyse à ce «constat empirique», en montrant notamment que la cohésion d'un groupe résulte d'un équilibre de forces contraires (attraction, répulsion). L'intrusion d'un «nouveau» peut tout remettre en question, en modifiant le rapport des forces (S. Moscovici *et al.*, 1984).

voire mise en quarantaine ou éviction de l'intrus, etc.), de surinformation ou de désinformation (bluff, comportements «séducteurs», aiguillage du chercheur vers des voies de garage ou sur des fausses pistes, revirements divers, etc.) (C. Riveline et M. Matheu, 1983; J. Girin, 1987; H. Dumez, 1988). Sans oublier les stratégies «perverses» de déstabilisation psychologique du chercheur, comme la mise en cause directe ou indirecte, par certains acteurs de terrain, de la pertinence ou de la validité même de la recherche conduite (P.-J. Benghozi, 1990).

2. Utopie de l'atopie

Il n'est pas rare également qu'un chercheur-observateur sur le terrain soit pris pour tout autre qu'un simple chercheur. Il peut, par exemple, être considéré comme le possible «sauveur» de l'entreprise (en cas de difficultés graves), ou comme un consultant-alibi de la direction ou un espion acquis à la cause de tel ou tel acteur, voire même comme une oreille attentive destinée à écouter et répercuter «en haut lieu» un certain nombre de revendications ou de doléances, etc.

G. Devereux (1980), dans le cadre de ses investigations ethnographiques, notamment chez les indiens Mohave et chez les Sedang, a appelé du nom de «transfert» ce type de relation dans laquelle l'observé prend l'observateur littéralement pour quelqu'un d'autre (il lui est, par exemple, arrivé d'être pris lui-même pour un chaman). Avec ses réflexions théoriques et ses illustrations concrètes, il étend et adapte ainsi à l'observation de terrain ce concept psychanalytique, par lequel S. Freud a identifié, au cours de la cure, la variable introduite par l'analyste dans son rapport à l'analysé (A. Green, 1980). Certes, J. Breuer avait le premier remarqué ce phénomène chez sa patiente Anna O., en proie à une grossesse hystérique provoquée par le sentiment amoureux qu'elle lui avait inconsciemment porté. Mais, c'est S. Freud qui en tirera toutes les conclusions théoriques et cliniques : il s'agit bel et bien d'un «transfert», dans la mesure où l'analysé semble revivre avec son psychanalyste une relation vécue antérieurement avec une figure-phare de son passé (généralement le père ou la mère) (P. Gay, 1991). C.G. Jung considéra par la suite que le transfert peut aussi opérer en dehors de la cure analytique, c'est-à-dire dans la vie quotidienne des rapports humains, où il se remarque par le caractère excessif ou inadapté de certaines réactions.

Dans le cadre d'une situation d'observation *in situ*, c'est sans doute J. Favret-Saada (1977) qui, mis à part G. Devereux, a le mieux exemplifié cette notion de transfert. Elle en fait même le véritable levier de la recherche de terrain (tout comme S. Freud en avait fait «l'alpha et l'omega» de la cure analytique). En effet, cette ethnologue et sociolo-

gue a arpenté le bocage normand il y a quelques années, pour y étudier l'importance de la sorcellerie dans la vie sociale. Ce faisant, elle «découvre» alors à quel point ce que ses interlocuteurs lui donnent à voir et à entendre dépend de la position symbolique qu'elle occupe ou – mieux – qu'on lui attribue par rapport au phénomène concerné. Située «en extériorité» au début de sa recherche (position classique de neutralité du chercheur), elle se heurte à une pure dénégation de l'existence de la sorcellerie, conformément à la culture et à la science officielles : les sorts, «ça n'existe pas» ou «ça n'existe plus» ou «ailleurs peut-être», telles sont en substance les fins de non-recevoir que ses interlocuteurs lui opposent immédiatement. Inutile de préciser qu'elle ne peut assister à aucune séance d'envoûtement ou de désenvoûtement, ni observer le moindre rituel magique.

Dans de telles conditions, un chercheur traditionnel aurait pu, avec de bonnes raisons, conclure que la sorcellerie n'a aucune réalité dans le bocage normand (en effet, pourquoi mentirait-on à quelqu'un qui n'est pas un acteur intéressé aux enjeux locaux, mais un pur observateur?). Seulement voilà, la sorcellerie existe, c'est même une pratique bien connue. Mais, un sorcier ne s'avouera jamais comme tel auprès d'un «étranger», ni ne lui fera démonstration de ses techniques d'envoûtement. L'ensorcelé, quant à lui, ne confiera son «malheur» qu'à quelqu'un susceptible de pouvoir le désensorceler. D'où cette conspiration du silence. *«Il n'y a pas de place pour un observateur non engagé»*, écrit J. Favret-Saada. «Il m'a donc fallu tirer les conséquences d'une situation si agonistique et reconnaître l'absurdité qu'il y aurait à continuer de revendiquer une neutralité qui n'était admissible, ni même crédible pour personne.»

Au bout de quelque temps d'une recherche infructueuse, la jeune ethnologue accepte, presque par hasard au demeurant, d'être «prise» dans le phénomène qu'elle cherche à étudier. Dès lors, ce qu'on lui dit et ce qu'on lui montre varient selon les places où la situent désormais ses «informateurs» :

«1) La première fois que des ensorcelés m'ont raconté leur propre histoire (et non celle d'hypothétiques «arriérés»), c'était parce qu'ils m'avaient identifiée comme une désenvoûteuse qui pourrait les tirer d'affaire.

2) Quelques mois plus tard, un paysan interprète ma «faiblesse», assume la fonction d'annonceur de mon état d'ensorcelée et me conduit chez sa désenvoûteuse pour m'y faire «déprendre».

3) Pendant plus de deux ans, je sou mets les événements de ma vie personnelle à l'interprétation de cette désenvoûteuse.

4) Divers ensorcelés me demandent de les “déprendre”. Bien qu’à ce moment-là je sache parfaitement manier le discours magique, je me sens incapable d’assumer la fonction de parole qui le soutient et je les conduis à ma thérapeute.

5) Enfin, cette désenvoûteuse, avec qui j’ai noué des relations complexes (je suis à la fois sa cliente, sa courtière, et le garant de la vérité de sa parole dans les cures auxquelles elle me fait participer), me charge de lui amener le guérisseur qui mettra fin à ses douleurs corporelles et d’assister celui-ci dans sa tâche.»

Il est possible de transposer avec profit les enseignements de G. Devereux et J. Favret-Saada à la méthodologie de la recherche clinique en gestion (J. Girin, 1987, 1990), à plus forte raison si les investissements psychologiques des acteurs et les enjeux «politiques» sont forts «autour» des phénomènes étudiés (par exemple, si l’on analyse des processus de pouvoir ou de changement organisationnel). A l’occasion d’une observation *in situ* en entreprise, en effet, le chercheur-observateur ne peut qu’occuper une place déterminée (ou plus vraisemblablement un ensemble de places plus ou moins «géostratégiques») dans le système de relations et de représentations sous-jacent à la situation qu’il explore. Il lui faut donc comprendre au plus vite quelle est cette place (ou cet ensemble de places), afin de lui référer l’observation réalisée et de «décoder» ainsi ce qu’on lui donne à voir (M.-J. Avenier, 1989; P.-J. Benghozi, 1990; B. Richardot, 1992).

Dès lors, la position de prétendue extériorité scientifique n’est pas viable sur un terrain de recherche, même si elle n’est pas «agressivement neutre» (P. Durning, 1987). Elle peut être considérée, en effet, comme le seul point de vue d’où l’on ne voit strictement rien de certains phénomènes, si ce n’est du stéréotype – comme cette objectivité illusoire revendiquée par J. Favret-Saada au début de sa recherche dans le bocage normand. Certes, la neutralité est séduisante et sécurisante pour le chercheur, mais à quoi peut-elle bien lui servir, s’il est le seul à y croire véritablement. En réalité, toute recherche de terrain en sciences de gestion ne peut se réaliser qu’en assumant certains risques (Y. Bordeleau *et al.*, 1982).

3. Du passage à l’acte au passage à l’action

J. Favret-Saada ouvre même des perspectives plus dynamiques et plus agissantes, lorsqu’elle précise qu’un chercheur de terrain peut toujours essayer de ne pas se contenter de la place qu’on lui attribue, à condition d’en construire une autre, tout aussi crédible, et d’en assumer la portée. J. Girin (1987) propose d’ailleurs de négocier ces éléments en amont de la

recherche, en transigeant avec l'orientation praxéologique des acteurs de terrain (d'où la notion de recherche-action). Mais il est parfois nécessaire de s'y employer aussi *in situ*, dans le feu de l'investigation. Telle est la démarche improvisée par P. Halbherr (1987, 1988), lors de son immersion à IBM France. Isolé «au-dessus» des acteurs internes de l'entreprise dans sa tour d'ivoire de chercheur objectif, il s'est progressivement aperçu qu'il ne parviendrait pas ainsi à observer correctement ce qu'il voulait étudier. Il s'est donc décidé à parler de lui aux «gens du terrain», de son expérience professionnelle antérieure, de ses angoisses, attentes, désirs et ambitions personnelles. Il a reconnu et explicité son *projet idéologique* – dénoncer la folie institutionnelle d'une multinationale broyant les individus – qui avait partie liée avec son *projet scientifique* – acquérir un savoir sur la vie interne d'IBM, et en particulier son service d'enquête d'opinion des salariés. Il *s'est rendu compte* que son engagement personnel était tout à fait nécessaire comme porteur de son activité scientifique, et en *a rendu compte* à ses interlocuteurs. En bref, il a construit sa position «dans» et «au fur et à mesure de» l'interaction.

Alors, et alors seulement, les acteurs de l'organisation ont commencé à se livrer, comme en retour. Devant un non-engagement du chercheur-observateur, ceux-ci produisent, en effet, le plus souvent du non-discours ou du non-acte, la peur et la méfiance étant trop inhibitrices. Ce n'est qu'après avoir pris position, et en négociant sans arrêt la relation à l'autre sur le mode de l'échange, que le chercheur peut espérer voir tomber les résistances. A l'extrême d'ailleurs, il a la possibilité de sortir tout à fait de sa réserve, pour adopter une attitude résolument interventionniste. Ce peut être, comme le font ponctuellement certains ethnométhodologues, remettre en cause de façon dérangement les modes de fonctionnement habituels communément acceptés par les acteurs, sans trop se poser de questions ¹². Pour voir...

4. Faut-il mystifier l'objet de son observation ?

Jusqu'à présent, nous nous sommes situé dans le cadre d'une recherche déclarée, ou tout au moins non systématiquement dissimulée au terrain. Mais, la transparence idéologique ou méthodologique n'est pas toujours possible ou «payante» en entreprise, sauf peut-être lorsque les options générales du chercheur épousent ou ne contrarient pas les desseins des décideurs organisationnels. Sinon l'observateur risque d'être perçu comme gênant, voire franchement dangereux ou «subversif», et les portes

¹² Dans la lignée de la pragmatique lewinienne : «Pour savoir comment quelque chose marche, essayez donc de le changer» (K. Lewin).

de l'organisation lui resteront irrémédiablement fermées (ou le verront rapidement ressortir). C'est pourquoi nombreux sont les chercheurs de terrain qui ont érigé la mystification comme seule stratégie de recherche permettant l'observation *in situ* (R.C. Kohn et P. Negre, 1991).

Deux grandes variantes peuvent alors être identifiées. La première consiste à ne pas tout révéler de ses objectifs. Le chercheur-observateur occupe aux yeux des acteurs de terrain un statut «décagé» – il ne cherche pas à se fondre dans le groupe observé et reste un peu «à part» – mais c'est pour mieux dissimuler son statut de chercheur et ce qu'il étudie. Tel est souvent le cas, dans une perspective de simple observation, des psychosociologues que l'on pourrait qualifier de «pragmatiques». Ainsi, W. Whyte (1943), au cours d'une enquête célèbre, a joué le rôle d'un éducateur, afin d'approcher une bande de jeunes délinquants d'une colonie italienne de Boston et d'y observer les phénomènes de leadership. Dans une optique plus interventionniste (voire activiste), citons entre autres l'exemple du socianalyste G. Lapassade qui, invité à réaliser une conférence-débat dans une faculté belge, décide sur place d'organiser l'amphithéâtre en assemblée générale discutant les fondements mêmes du programme qui lui a été commandé par l'Université (R. Hess, 1975). Dans ce type d'intervention, en effet, il s'agit de «faire parler l'Institution» par la provocation et la construction de dispositifs analyseurs (R. Lourau, 1970). La seconde variante consiste à jouer le rôle d'un acteur de terrain, par exemple intégrer une usine en tant qu'ouvrier et participer – en «sous-marin», pourrait-on dire – à la marche de l'entreprise. Telle est la stratégie de recherche suivie par J. Fitzpatrick (1981). Après un refus de la direction d'une société d'extraction de minerais de le laisser observer les conditions de travail des ouvriers, il décide effectivement de prendre lui-même un emploi de mineur, de «s'acculturer» complètement, sans rien dévoiler de son statut de chercheur.

Quelle que soit la variante retenue, la stratégie de mystification du terrain, en dehors même du problème éthique très délicat qu'elle soulève, s'avère cependant pour le moins risquée (Y. Bordeleau *et al.*, 1982; R.C. Kohn et P. Negre, 1991). Tout d'abord, en effet, les rôles sociaux, et en particulier les rôles professionnels, ne s'apprennent ni ne s'imitent facilement (H. Garfinkel, 1967). Mais, même si le chercheur-observateur «entre» à peu près bien dans la peau de son personnage (c'est le cas, par exemple, de J. Fitzpatrick, issu d'un milieu modeste et ayant déjà travaillé en usine), il est probable que le stress occasionné par un autocontrôle permanent (pour éviter d'être découvert), conjugué à l'effort quotidien lié à la tâche à accomplir sur le lieu de travail, l'empêche d'observer dans de bonnes conditions. Malgré les précautions prises, quoi qu'il en soit, ils ne sont pas rares ces chercheurs-ouvriers finalement percés à

jour, en général d'abord par leurs «collègues» de la base (R. Linhart, 1978; M. Toure, 1990). Il est d'ailleurs intéressant de noter à quel point leur «découverte» peut parfois servir leur recherche, lorsqu'elle constitue pour eux l'occasion de négocier enfin leur place en confiance au sein du groupe social observé.

En résumé, le chercheur-observateur dispose au moins de six stratégies différentes pour construire son interaction avec son terrain (voir tableau ci-après), depuis la plus «classique» (ethnographie) jusqu'à la plus «révolutionnaire» (intervention institutionnelle); le choix de l'option à suivre dépend bien évidemment des types de phénomènes, plus ou moins «délicats», que l'on veut observer, des référents théoriques et méthodologiques du chercheur-observateur et de certaines conditions d'accès à la situation d'étude – aspects que nous avons tenté d'aborder précédemment, mais que nous ne pouvons préciser davantage dans le cadre de cette réflexion ¹³.

5. Transfert et contre-transfert, ou la double inconstance

En entreprise, non seulement le chercheur-observateur est contraint d'analyser sa place et de poser certains actes méthodologiques pour construire son interaction avec le terrain, mais il est aussi questionné dans ses investissements affectifs mêmes à l'égard des observés. Il ne s'agit pas ici des effets de cette stratégie de connaissance propre aux sciences humaines, depuis M. Weber et T. Lipps, qui préconise une identification de l'observateur aux individus observés (sociologie «compréhensive» dans un cas, psychologie «empathique» dans l'autre) – identification délibérée qui rend un sujet intelligible à un autre sujet ¹⁴ (R. Laing, 1970; E. Morin, 1980; G. Gosselin, 1986; O. Aktouf, 1987; J. Brabet, 1988).

Il est plutôt question du surgissement de l'affectivité et du désir dans la transaction identificatoire inconsciente entre observateur et observé(s) (J. Chateau, 1968; D. Anzieu, 1984b; C. Flavigny, 1987). Ainsi, le chercheur, selon son immixtion dans les rapports internes de l'entreprise, s'identifie parfois excessivement, sans s'en rendre compte, à un acteur ou une certaine catégorie d'acteurs, pour qui il prend fait et cause, par exemple le dirigeant de l'entreprise, ou les «informateurs privilégiés» dont parle R. Cornu (1981). Or cette «indigénisation» sélective et non

¹³ Il conviendrait de s'interroger sur les différentes combinaisons qu'autorisent ces six positions-types, puisqu'une recherche se déroule dans la durée. On pourrait notamment essayer de systématiser certains itinéraires.

¹⁴ On retrouve aussi cette idée chez l'ethnologue B. Malinowski.

Six stratégies d'interaction observateur/terrain

		Degré d'implication du chercheur-observateur sur le terrain		
		Position décentrée (rester à part)	Inscription «dans» le phénomène étudié (trouver sa place)	Intervention «dérangeante» (provoquer)
Degré d'affichage de la recherche	Stratégie de mystification	Vraie-fausse duplicité Exemple : psycho-sociologie pragmatique <i>Représentant type :</i> W. Whyte	Camouflage par acculturation Exemple : sociologie militante <i>Représentant type :</i> R. Linhart	Entrisme agitateur Exemple : socianalyse institutionnelle <i>Représentant type :</i> G. Lapassade
	Recherche déclarée ou non dissimulée (pas de mystification)	«Marginale-sécance» Exemple : ethnographie sociale <i>Représentants types :</i> M. Matheu C. Riveline M. Berry	Ajustement transféro-contre-transférentiel Exemples : ethnopsychanalyse recherche interactive <i>Représentants types :</i> G. Devereux J. Favret-Saada J. Girin	Contre-pied ponctuel (happening) Exemple : ethnométhodologie <i>Représentant type :</i> H. Garfinkel

conscientisée provoque l'inflexion partielle de son regard, qui peut aboutir à une production purement idéologique ou incantatoire (P. Zemor, 1980; M. Berry, 1984; R.C. Kohn, 1985; M. Marié, 1989).

G. Devereux (1980) pousse plus loin l'analyse : les sciences du comportement présentent la possibilité d'une réciprocité de l'observation (observation et contre-observation). Dès lors, « l'observé observateur de son observateur » suscite inmanquablement de l'angoisse chez ce dernier et, ce faisant, des conduites qu'il qualifie de contre-transférentielles (attitudes de protection, discours séducteurs, etc.). G. Devereux, considérant la notion d'implication personnelle dans la recherche comme insuffisamment féconde, insiste tout particulièrement sur ce concept de contre-transfert¹⁵ dans lequel le chercheur-observateur *in situ* est engagé sur son objet. En sciences de gestion, la perspective est similaire (J. Girin, 1987). En effet, du chercheur qui pénètre dans une entreprise pour réaliser une certaine observation, ou des employés, cadres, dirigeants « autochtones » qui l'entourent, qui observe qui ? P. Halbherr (1987) note à de nombreuses reprises combien il a été influencé dans sa recherche de terrain par cette réciprocité observante : « Je craignais trop ce que je voulais faire moi-même; je craignais que l'on constate le manque de cohérence et l'affectivité de mon opposition; je craignais que l'on interprète mon irrationalité selon une certaine logique qui contribuerait à m'attribuer une étiquette dont je ne pourrais ensuite me défaire. » Quand le contre-transfert rejoint le transfert...

6. Que faire ?

Nombreux sont les méthodologues qui mettent l'accent de diverses manières sur le danger de la confusion émotionnelle avec les acteurs de terrain et donc sur la nécessité de la distanciation par rapport à « l'objet » (M. Matheu, 1986b; C. Mouchot, 1986; P. Boumard, 1988; R. Hess, 1988). Certains soulignent les ajustements et savants dosages à effectuer sans cesse au cœur de leur pratique sociale, tel « ce jeu subtil de l'intimité et de la distance, de l'implication et du retrait » décrit par M. Marié (1989), ou « la difficulté d'instaurer cette relation de proximité rompue et restaurée » évoquée par P. Bourdieu (1984). D'autres invoquent cette attitude mixte voire « schizophrénique », qui détermine – de manière plus structurée – une sorte d'immersion contrôlée (J. Maisonneuve, 1972; P. Reeves Sanday, 1979; E. Friedberg, 1981; J. Massonnat, 1987; F. Petit, 1988) : en un mot, une « familiarité distante » (M. Matheu, 1986a) ou « dépayssante » (H. Broch cité par H. Dumez et A. Jeunemaitre, 1986).

¹⁵ Comme en psychanalyse, lorsqu'un analyste se comporte envers son patient comme si celui-ci incarnait une figure parentale.

Mais, quelle que soit la terminologie retenue, il s'agit essentiellement d'éviter deux types d'écueils opposés : d'une part, retomber dans une attitude objectiviste qui exclut le chercheur de son propre dispositif et crée un tabou sur sa personne (P. Halbherr, 1988); d'autre part, verser dans l'excès autoréférentiel, à savoir «cette forme originale de narcissisme où, sous couvert de parler du rapport de l'observateur à l'observé, on finit par nier ce rapport en néantisant l'observé et en installant l'observateur à sa place» (Y. Barel, 1984). En définitive, l'objectif consiste, pour l'observateur, à être le plus conscient possible de ce qui se joue dans la relation à l'observé, dans ce «*champ transféro-contre-transférentiel*» (R. Kaes, 1993), de ce en quoi il est «touché», de ses propres réactions trop facilement inaperçues et ignorées; en bref, selon une belle formule empruntée à C. Revault d'Allonnes (1989), il doit *apprendre à travailler dans, avec et sur le contre-transfert, autant que dans, avec et sur le transfert*.

CONCLUSION

A la lumière de la «relecture» constructiviste, l'observation *in situ* change de contenu méthodologique. Nous pensons, en ce qui nous concerne, qu'il s'agit d'une salutaire cure de jouvence pour une «vieille» technique d'investigation au statut ambigu, tantôt emprisonnée – mythique – au donjon de l'objectivisme radical (behaviorisme), tantôt reléguée – empirique – dans les arrières-cuisines de la recherche (où tout est permis) (R. Cornu, 1984).

C. Bernard, dans un texte célèbre de 1865, distinguait l'*observation* «investigation d'un phénomène naturel» et l'expérimentation «investigation d'un phénomène modifié par l'expérimentateur». Toute une partie de sa réflexion tendait même à considérer l'expérimentation comme un type spécifique d'observation (qu'il qualifiait de «provoquée» ou de «préméditée») : l'expérimentateur n'est-il pas *a fortiori* un observateur? Dans le cadre des sciences humaines et sociales, ainsi que des sciences de gestion, la relation d'inclusion s'inverse : l'observateur ne peut être en même temps qu'un expérimentateur, puisqu'il lui est impossible d'échapper à l'interaction avec les observés, et que cette interaction, loin de bloquer l'accès au savoir, au contraire en est la trame générative.

Pour un chercheur en entreprise, reconnaître le rôle d'expérimentateur, qu'il est «condamné» à jouer, comporte cependant sa dimension d'exigence personnelle. L'idéal du pur observateur, extérieur aux phénomènes, s'avère intellectuellement et pratiquement beaucoup plus confortable, car il lui permet soit de rejeter totalement ce type de démarche clinique,

soit de la cantonner dans un simple rôle d'appoint, autorisant au fond toutes sortes d'expédients sur le terrain. La vigilance scientifique *in situ* nécessite, quant à elle, le plein emploi de la subjectivité du chercheur, qui a pour corrélat le plein emploi de sa volonté d'objectivité sous forme d'une auto-analyse permanente, remarque E. Morin (1984). Et le sociologue de conclure : «Ce double emploi, cette dialogique subjectivité/objectivité est à la fois complémentaire et conflictuelle. Il y a lutte. Il n'est pas de recette.»

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Administrative Science Quarterly*, V. 24, December 1979.
- AKTOUF O., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1987.
- ALTHUSSER L., *Lire le Capital*, Paris, Maspéro, 1967.
- AMADO G. et al., *Changement organisationnel et réalités culturelles. Contrastes franco-américains*, CR 333, Centre HEC-ISA, Jouy-en-Josas, 1989.
- ANZIEU D., *Les méthodes projectives*, Paris, Presses Universitaires de France, 1960.
- ANZIEU D., *Le groupe et l'inconscient*, Paris, Dunod, 1984a.
- ANZIEU D., «Au fond de soi, le toucher», *Revue française de psychanalyse*, n° 48, 1984b, p. 1385-1998.
- ANZIEU D., MARTIN J.-Y., *La dynamique des groupes restreints*, Paris, Presses Universitaires de France, 1982.
- AVENIER M.-J., «Méthodes de terrain et recherche en management stratégique», *Economies et Sociétés*, XXIII, SG14, décembre 1989, p. 199-218.
- AVENIER M.-J., «Recherche-action et épistémologies constructivistes, modélisation systémique et organisations socio-économiques complexes : quelques boucles étranges fécondes», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, p. 403-420.
- BACHELARD G., *La formation de l'esprit scientifique*, Paris, Vrin, 1965.
- BACHELARD G., *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, Presses Universitaires de France, 1968.
- BALINT M., *Le médecin, son malade et la maladie*, Paris, Payot, 1966.
- BARBER T., «Les pièges de la recherche», in *L'observation*, sous la direction de M.P. Michiels-Philippe, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, 1973, p. 31-45.
- BAREL Y., «Les avatars du clerc-militant», *Connexions*, n° 43, 1984, p. 99-115.
- BATESON G., «Codage et valeur», in *Psychologie sociale. Textes fondamentaux*, sous la direction d'A. Lévy, Paris, Dunod, 1965, p. 186-197.
- BAUDRILLARD J., «Le bonheur made in USA», *Magazine littéraire*, n° 225, décembre 1985, p. 48.

- BENGHOZI P.J., «La négociation d'une recherche : une étape clé dans la méthodologie d'intervention», *Economies et Sociétés*, XXIV, SG15, mai 1990, p. 195-209.
- BEN SLAMA F., «La question du contre-transfert dans la recherche», in *La démarche clinique en sciences humaines*, sous la direction de C. Revault d'allonnes, Paris, Dunod, 1989, p. 139-153.
- BERNARD C., *Introduction à l'étude de la médecine expérimentale*, 1865, Paris, Garnier Flammarion, 1966.
- BERRY M., *Logique de la connaissance et logique de l'action*, Ecole Polytechnique, Paris, 1984.
- BERRY M., MATHEU M., «Pratique et morale de l'irrévérence», *Revue française de gestion*, n° 65-66, novembre-décembre 1986, p. 149-155.
- BOHR N., *Physique atomique et connaissance humaine*, Paris, Gauthier Villars, 1961.
- BORDELEAU Y. et al., *Comprendre l'organisation*, Ottawa, Agence d'Arc, 1982.
- BOUMARD P., «L'analyse interne», in *Perspectives de l'analyse institutionnelle*, sous la direction de R. Hess et A. Savoye, Paris, Méridiens Klincksieck, 1988, p. 95-106.
- BOURDIEU P., *Ce que parler veut dire*, Paris, Fayard, 1982.
- BOURDIEU P., *Homo Academicus*, Paris, Minuit, 1984.
- BOURDIEU P., BOLTANSKI L., «Le fétichisme de la langue», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 4, juillet 1975, p. 2-32.
- BOURDIEU P. et al., *Le métier de sociologue*, Paris, Mouton, 1973.
- BRABET J., «Faut-il encore parler d'approche qualitative et d'approche quantitative?», *Recherche et Applications en marketing*, vol. 3, n° 1, 1988, p. 75-89.
- BUNGE M., «L'observation», in *L'observation*, sous la direction de M.P. Michiels-Philippe, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, p. 47-59.
- CALPINI J.C., «L'observation par la méthode clinique piagétienne», in *L'observation*, sous la direction de M.P. Michiels-Philippe, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, p. 209-239.
- CASTEL R. et al., *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Minuit, 1990.
- CAUQUIL G., «Une visibilité à négocier. Approche clinique de l'évaluation», *Pour*, n° 107, juin-juillet-août 1986, p. 71-76.
- CEFAG, *Méthodes qualitatives, sciences sociales et recherche en gestion*, FNEGE, Paris, 1989.
- CHATEAU J., *Du pied au bon sens*, Paris, Vrin, 1968.
- CLAVAL P., *Les mythes fondateurs des sciences sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1980.
- CODOL J.-P., «Vingt ans de cognition sociale», *Bulletin de Psychologie*, 390, XLII, 1989, p. 472-491.
- CORNU R., «L'informateur privilégié, démiurge de la collectivité scientifique», in *Les intermédiaires culturels*, Paris, Librairie Honoré Champion, 1981, p. 609-614.
- CORNU R., «Porte ouverte sur la cuisine de la recherche», *Terrain*, n° 2, mars 1984, p. 45-50.

- COUSINEAU A., BASTIN E., «Méthodologie de la recherche», *Enseignement et Gestion*, n° 12, octobre 1975, p. 49-63.
- CROZIER M., FRIEDBERG E., *L'acteur et le système*, Paris, Le Seuil, 1977.
- DEVEREUX G., *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Paris, Flammarion, 1980.
- DROZ R., «Observations sur l'observation», in *L'observation*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1984, p. 7-29.
- DUBOST J., *L'intervention psychosociologique*, Paris, Presses Universitaires de France, 1987.
- DUMEZ H., «Petit organon à l'usage des sociologues, historiens et autres théoriciens des pratiques de gestion», *Economies et Sociétés*, SG8, 1988, p. 173-186.
- DUMEZ H., JEUNEMAÎTRE A., «La recherche en gestion et le paradigme ethno : une séduisante impasse?», *Annales des Mines. Gérer et comprendre*, décembre 1986, p. 52-55.
- DURNING P., «Entre l'expérimentation en extériorité et l'intervention institutionnelle : la recherche clinique du terrain», *Connexions*, n° 49, 1987, p. 107-118.
- EISER J.R., *Cognitive Social Psychology*, London, Mc Graw Hill, 1980.
- FAVRET-SAADA J., *Les mots, la mort, les sorts*, Paris, Gallimard, 1978.
- FESTINGER L., *A Theory of Cognitive Dissonance*, London, Tavistock, 1957.
- FEYERABEND P., *Contre la méthode*, Paris, Seuil, 1979.
- FITZPATRICK J., «Reflexions on Being a Complete Participant», in *Readings for Social Research*, Belmont, WPC, 1981, p. 118-129.
- FLAVIGNY C., «De la perception visuelle au regard», *Nouvelle Revue de psychanalyse*, printemps 1987, p. 165-184.
- Formation et Gestion, *Ethnographie des organisations. Pour une nouvelle approche des pratiques managériales*, numéro spécial, printemps 1986.
- FOUCAULT M., *Les mots et les choses. Une archéologie des sciences humaines*, Paris, Gallimard, 1966.
- FOULQUIE P., *Dictionnaire de la langue philosophique*, Paris, Presses Universitaires de France, 1962.
- FRAISSE P., «Il y a trois psychologies», in *La communication*, Paris, Presses Universitaires de France, 1985, p. 331-343.
- FREUD S., *Trois essais sur la théorie de la sexualité*, 1905, Paris, Gallimard, 1962.
- FREUD S., *Introduction à la psychanalyse*, 1916, Paris, Payot, 1975.
- FREUD S., «L'inquiétante étrangeté», in *L'inquiétante étrangeté et autres essais*, 1919, Paris, Gallimard, 1985, p. 209-263.
- FRIEDBERG E., «L'analyse sociologique des organisations», *Pour*, n° 28, octobre 1981.
- GARFINKEL H., *Studies in Ethnomethodology*, New York, Prentice Hall, 1967.
- GAY P., *Freud, une vie*, Paris, Hachette, 1991.
- GIAMI A., «Recherche en psychologie clinique ou recherche clinique», in *La démarche clinique en sciences humaines*, sous la direction de C. Revault d'Allonnes, Paris, Dunod, 1989, p. 35-48.

- GIRIN J., «L'objectivation des données subjectives. Eléments pour une théorie du dispositif dans la recherche interactive», in *Qualité des informations scientifiques en gestion*, Paris, FNEGE, 1987.
- GIRIN J., «Communication et sociologie des organisations», in *Méthodes qualitatives, sciences sociales et recherche en gestion*, CEFAG, FNEGE, notes de séminaire, 11.10.1989.
- GIRIN J., «Analyse empirique des situations de gestion : éléments de théorie et de méthode», in *Epistémologies et sciences de gestion*, sous la direction d'A.-C. Martinet, Paris, Economica, 1990, p. 141-182.
- GOFFMAN E., *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit, 1974.
- GOGUELIN P., *Le penser efficace*, La problématique, Paris, SEES, 1967.
- GOGUELIN P., *Le management psychologique des organisations*, tome 1, Paris, ESF Editeur, 1989.
- GOSSE M., *Techniques psychosociales et ressources humaines*, Paris, Editions d'Organisation, 1992.
- GOSSELIN G., «Sociologie de l'imaginaire et retour au sujet», *Actions et Recherches sociales*, n° 4, vol. 25, décembre 1986, p. 85-98.
- GRAWITZ M., *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1986.
- GREEN A., «L'enfant modèle», *Nouvelle Revue de psychanalyse*, n° 19, printemps 1979, p. 27-47.
- GREEN A., «Artefacts et artifices en psychanalyse», *Connexions*, n° 30, 1980, p. 69-76.
- GUMPERZ J., *Engager la conversation : introduction à la sociologie interactionnelle*, Paris, Minuit, 1989.
- HALBHERR P., *IBM : mythe et réalité*, Lausanne, Pierre-Marcel Favre, 1987.
- HALBHERR P., «A l'écoute de l'entreprise», in *Perspectives de l'analyse institutionnelle*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1988, p. 107-117.
- HESS R., *La socianalyse*, Paris, Editions Universitaires, 1975.
- HESS R., «Une technique de formation et d'intervention : le journal institutionnel», in *Perspectives de l'analyse institutionnelle*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1988, p. 119-138.
- ISEOR, *Qualité du conseil et mutation du secteur public*, Paris, Economica, 1992.
- ISEOR-FNEGE, *La recherche en sciences de gestion : développement et perspectives en France dans les années 80*, actes du Colloque des 15 et 16 novembre 1984, avec le concours du CNRS, 1985.
- JODELET D., *Les représentations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, 1993.
- JOLY B., «La recherche-action est-elle une méthode scientifique?», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, 1992, p. 421-433.
- KAES R., *Le groupe et le sujet du groupe*, Paris, Dunod, 1993.
- KETS DE VRIES M., MILLER D., *L'entreprise névrosée*, Paris, Mc Graw Hill, 1985.
- KOENIG G., «Les méthodes qualitatives en sciences de gestion», in *Méthodes qualitatives, sciences sociales et recherche en gestion*, CEFAG, FNEGE, notes de séminaire, 09.10.1989.
- KOHLER W., *La psychologie de la forme*, Paris, NRF, 1964.

- KOHN R.C., «Qui a le droit de dire quoi et dans quelles conditions», in *Du discours à l'action*, sous la direction de J.-P. Boutinet, Paris, L'Harmattan, 1985, p. 236-240.
- KOHN R.C., NEGRE P., *Les voies de l'observation. Repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines*, Paris, Nathan, 1991.
- KUHN T., *La structure des révolutions scientifiques*, Paris, Flammarion, 1977.
- LACAN J., *Ecrits*, Paris, Le Seuil, 1966.
- LACAN J., *Encore*, Le Séminaire, Livre XX, Paris, Le Seuil, 1975.
- LAING R., *Le moi divisé*, Paris, Stock, 1970.
- LE GOFF J.-P., *Le mythe de l'entreprise*, Paris, La Découverte, 1992.
- LE MOIGNE J.-L., «Les nouvelles sciences sont bien des sciences : Repères historiques et épistémologiques», *Revue internationale de systémique*, vol. 1, n° 3, 1987a, p. 295-318.
- LE MOIGNE J.-L., «Systémographie de l'entreprise», *Revue internationale de systémique*, vol. 1, n° 4, 1987b, p. 499-531.
- LE MOIGNE J.-L., «Quelques repères pour l'histoire des sciences de gestion», *Revue française de gestion*, septembre-octobre 1988, p. 175-177.
- LE MOIGNE J.-L., «Epistémologies constructivistes et sciences de l'organisation», in *Epistémologies et sciences de gestion*, sous la direction d'A.-C. Martinet, Paris, Economica, 1990, p. 81-140.
- LEPEE P., «Recherche-action et exécution de projet : connaissance pratique», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, 1992, p. 365-378.
- LÉVI-STRAUSS C., *Le totémisme aujourd'hui*, Paris, Presses Universitaires de France, 1962.
- LEVY A., «La recherche-action et l'utilité sociale», *Connexions*, n° 43, 1984, p. 81-97.
- LINHART R., *L'établi*, Paris, Minuit, 1978.
- LIU M., «Présentation de la recherche-action : définition, déroulement et résultats», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, 1992a, p. 293-311.
- LIU M., «Vers une épistémologie de la recherche-action», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, 1992b, p. 435-454.
- LORAUX N., «Voir dans le noir», *Nouvelle Revue de psychanalyse*, printemps 1987, p. 219-230.
- LORENZ K., «The Fashionable Fallacy of Dispensing with Description», *Naturwissenschaften*, 60, 1973, p. 1-9.
- LOUBAT J.R., «La quotidienneté, un défi à l'analyse», in *Perspectives de l'analyse institutionnelle*, sous la direction de R. Hess et A. Savoye, Paris, Méridiens Klincksieck, 1988, p. 177-199.
- LOURAU R., *L'analyse institutionnelle*, Paris, Minuit, 1970.
- MAISONNEUVE J., «Réflexions autour du changement et de l'intervention psychosociologique», *Connexions*, n° 3, 1972, p. 9-23.
- MARIÉ M., «Le sociologue et son temps», *Economie et Humanisme*, n° 307, mai-juin 1989, p. 20-30.

- MARTINET A.-C. *et al.*, *Epistémologies et sciences de gestion*, Paris, Economica, 1990.
- MASSONI D., TIEVANT S., «Réflexions autour d'une étude d'évaluation des formations à la communication chez Total», *Sociologie du Travail*, n° 3, XXXIV, 1992, p. 369-378.
- MASSONNAT J., «Observer», in *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1987, p. 17-79.
- MATHEU M., «La familiarité distante : quel regard poser sur la gestion dans notre société», *Annales des Mines. Gérer et Comprendre*, mars 1986a, p. 81-94.
- MATHEU M., «La recherche en gestion et les méthodes "ethno" : une féconde trahison?», *Annales des Mines. Gérer et Comprendre*, décembre 1986b, p. 55-58.
- MAYO E., *The Human Problems of an Industrial Civilization*, New York, Viking Press, 1960, 1933.
- MERLEAU-PONTY M., *Le visible et l'invisible*, Paris, Gallimard, 1964.
- MOISDON J.-C., «Recherche en gestion et intervention», *Revue française de gestion*, n° 47-48, septembre-octobre 1984, p. 61-73.
- MORIN E., *La vie de la vie*, Paris, Le Seuil, 1980.
- MORIN E., *Science avec conscience*, Paris, Fayard, 1982.
- MORIN E., *Sociologie*, Paris, Fayard, 1984.
- MORIN E., *Les idées, leur habitat, leur vie, leurs mœurs, leur organisation*, Paris, Le Seuil, 1993.
- MOSCOVICI S. *et al.*, *Psychologie sociale*, Paris, Presses Universitaires de France, 1984.
- MOUCHOT C., *Introduction aux sciences sociales et à leurs méthodes*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1986.
- MOUCHOT C., «Décision et sciences sociales», in *Epistémologies et sciences de gestion*, Paris, Economica, 1990, p. 31-79.
- MUCCHIELLI R., *L'observation psychologique et psychosociologique*, Paris, ESF, 1988.
- PARADEISE C., «Les théories de l'acteur», *Cahiers français*, n° 247, 1990, p. 31-38.
- PELSSER R., «Qu'appelle-t-on symboliser? Une mise au point», *Bulletin de Psychologie*, tome XLII, n° 392, septembre-octobre 1989, p. 714-726.
- PERRON R., «Les problématiques de la preuve dans les démarches de la psychologie clinique», in *Psychologie française*, t. 24, 1979, p. 37-50.
- PETIT F., *Introduction à la psychosociologie des organisations*, Toulouse, Privat, 1988.
- PIAGET J., *Introduction à l'épistémologie génétique*, 3 tomes, Paris, Presses Universitaires de France, 1950.
- PIAGET J., *Les mécanismes perceptifs*, Paris, Presses Universitaires de France, 1961.
- PIAGET J., *Psychologie et épistémologie*, Paris, Gonthier, 1970.
- PIAGET J., *Epistémologie génétique*, Que sais-je?, Paris, Presses Universitaires de France, 1988.

- PINTO L., «Expérience vécue et exigence scientifique d'objectivité», in *Initiation à la pratique sociologique*, Paris, Dunod, 1989.
- PLAZA M., «La psychologie clinique : les enjeux d'une discipline», in *La démarche clinique en sciences humaines*, Paris, Dunod, 1989, p. 3-16.
- PONTALIS J.B., «Perdre la vue», *Nouvelle Revue de psychanalyse*, n° 35, printemps 1987, p. 230-248.
- QUIVY R., VAN CAMPENHOUDT L., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1988.
- REEVES SANDAY P., «The Ethnographic Paradigm(s)», *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, December 1979, p. 527-538.
- REVAULT D'ALLONNES C., «Psychologie clinique et démarche clinique», in *La démarche clinique en sciences humaines*, Paris, Dunod, 1989, p. 17-33.
- RICHARDOT B., «Recherche-action de type stratégique», *Actualité de la formation permanente*, n° 120, 1992, p. 103-119.
- RIVELINE C., MATHEU M., «Ethnographie des organisations», *Enseignement et Gestion*, printemps 1983, p. 39-49.
- ROSENTHAL R., *Experiment Effects in Behavioral Research*, New York, Appleton-Century-Crofts, 1966.
- SAVALL H., ZARDET V., *Maîtriser les coûts cachés*, Paris, Economica, 1987.
- TAPIA C., *Management et sciences humaines*, Paris, Editions d'Organisation, 1991.
- TOURE M., «Problèmes de méthodologie de la recherche socio-éducative», *European Journal of Psychology of Education*, 1990.
- TROGNON A., «Produire des données», in *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Paris, Dunod, 1987, p. 1-15.
- VERSPIEREN M.R., «La recherche-action de type stratégique», *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, 1992, p. 351-364.
- VURPILLOT E., *L'organisation perceptive*, Paris, Vrin, 1963.
- WATZLAWICK P., *La réalité de la réalité*, Paris, Le Seuil, 1978.
- WATZLAWICK P. et al., *L'invention de la réalité*, Paris, Le Seuil, 1988.
- WEICK K., «Systematic Observational Methods», in *The Handbook of Social Psychology*, vol. 2, Reading, Addison-Wesley, 1968.
- WHYTE W., *Street Corner Society*, 1943, Chicago, University of Chicago Press, 1981.
- ZAJONC R., «Cognition and Social Cognition : a Historical Perspective», in *Retrospections on Social Psychology*, New York, Oxford, University Press, 1980.
- ZEMOR P., «L'organisateur-conseil», *Enseignement et Gestion*, n° 16, hiver 1980, p. 7-24.